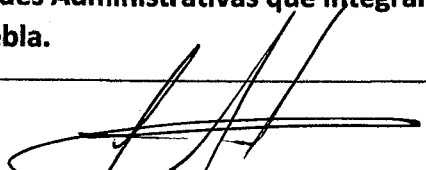





*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*

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

**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





*“Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos.”*

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

**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



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 llevar a 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.



*“Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos.”*

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.

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."*

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:	Mostro 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.





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

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

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

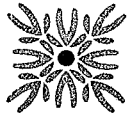
5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

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



		<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>
--	--	---	--

		<p>deberán desahogar las delegaciones regionales</p> <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>P.850.DQOT.08</p> <p>P.850.DQOT.09</p>
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



CDH
PUEBLA

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

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

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

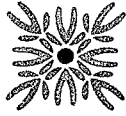
5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

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



		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 videograbaciones 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

		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.01
32	UCSRP	Procedimiento para la realización de síntesis Informativa	P.820.UCSR.01
33	OIC	Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control. • Procedimiento Administrativo de Investigación.	M.922.OIC.01



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.	
--	--	---	--

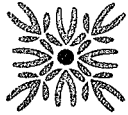
Instructivos, Lineamiento y/o Políticas de Operación			
1	DA	Instructivo de mantenimiento vehicular	I.713.DA.01
2	OIC	Aplicación de encuestas de calidad	I.820.OIC.01
3	OIC	Elaboración de Procedimientos	I.752.OIC.01
4	DPIT	Revisión por la Dirección	I.930.DPIT.01
5	OIC	Lineamientos del Sistema de Control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

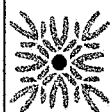
		de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	
4	OIC	Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de proyectos de Recomendación, Emisión de Acuerdo, Toma de decisiones, Control Interno y Gestión de riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado 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





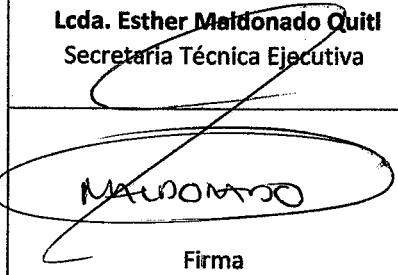
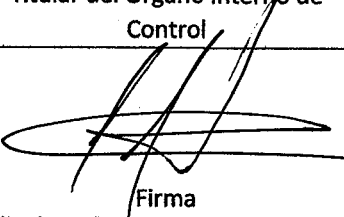

**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**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	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 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 Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control	Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente
 Firma	 Firma	 Firma



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 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.

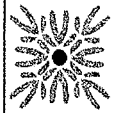
1.2. Alcance

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



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.

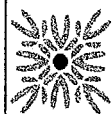
4.7.4. Se enviará la liga Zoom y la liga de registro a la persona solicitante por cualquier medio electrónico.

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:



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	PÁGINA
No Aplica	N/A	0	Septiembre, 2021	6

6. REFERENCIAS

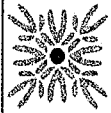
- 6.1.** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2.** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.3.** Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 6.4.** Ley de Transparencia y Acceso a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

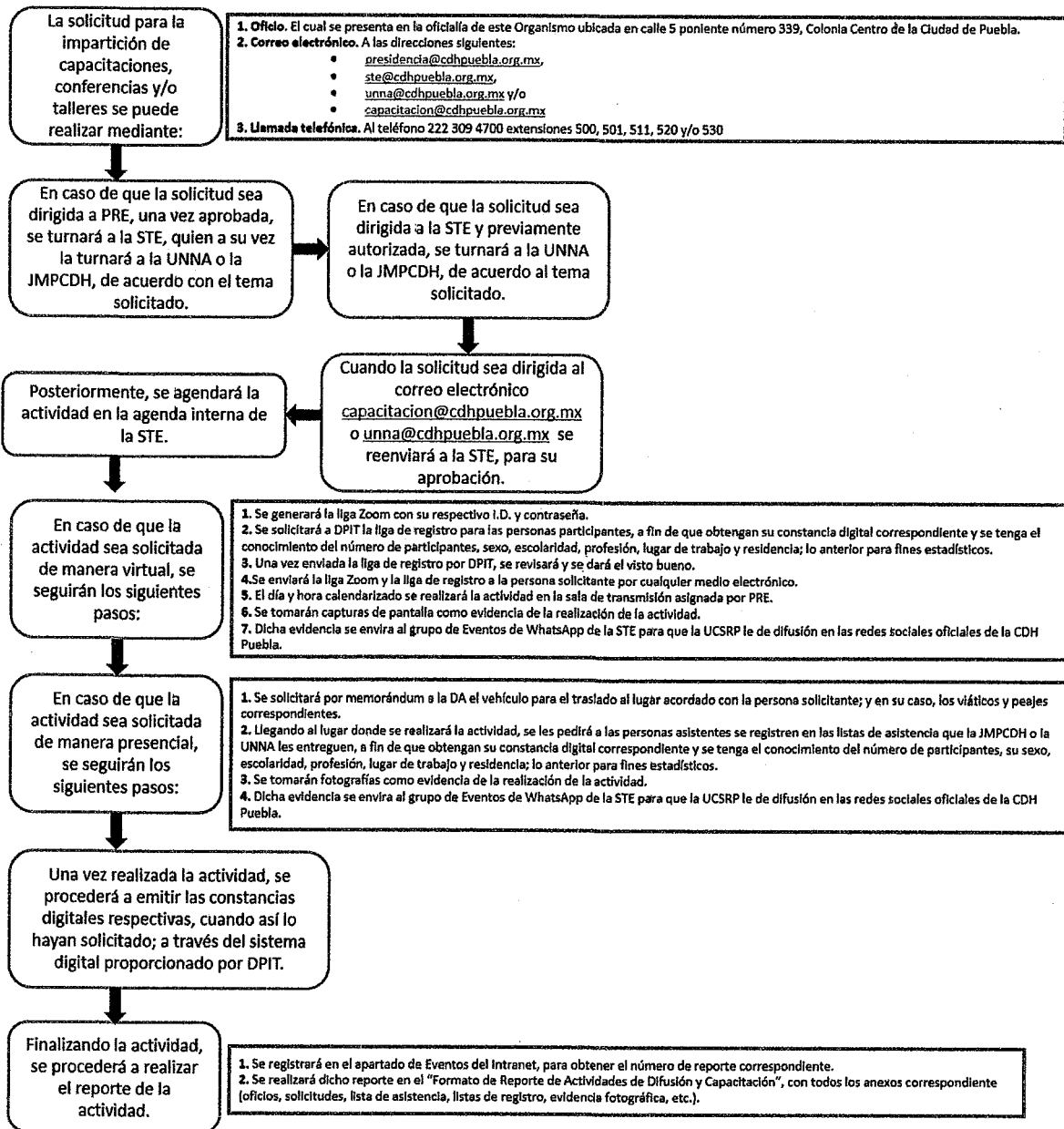
- 8.1.** Diagrama de Flujo



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





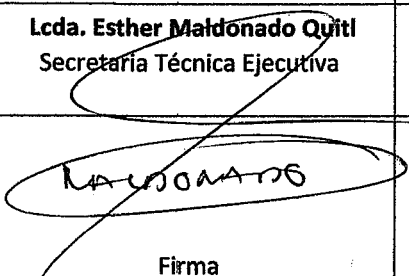
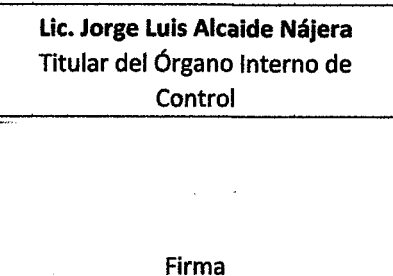
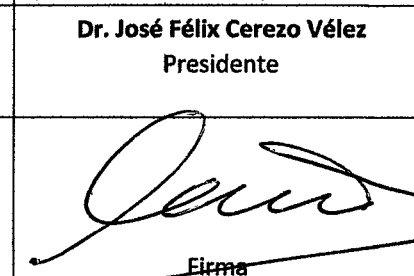
**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**


**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 Quiñt 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.

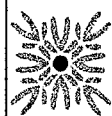
1.2. Alcance

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



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

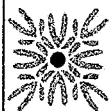
7.1. Lista de registros en Intranet

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

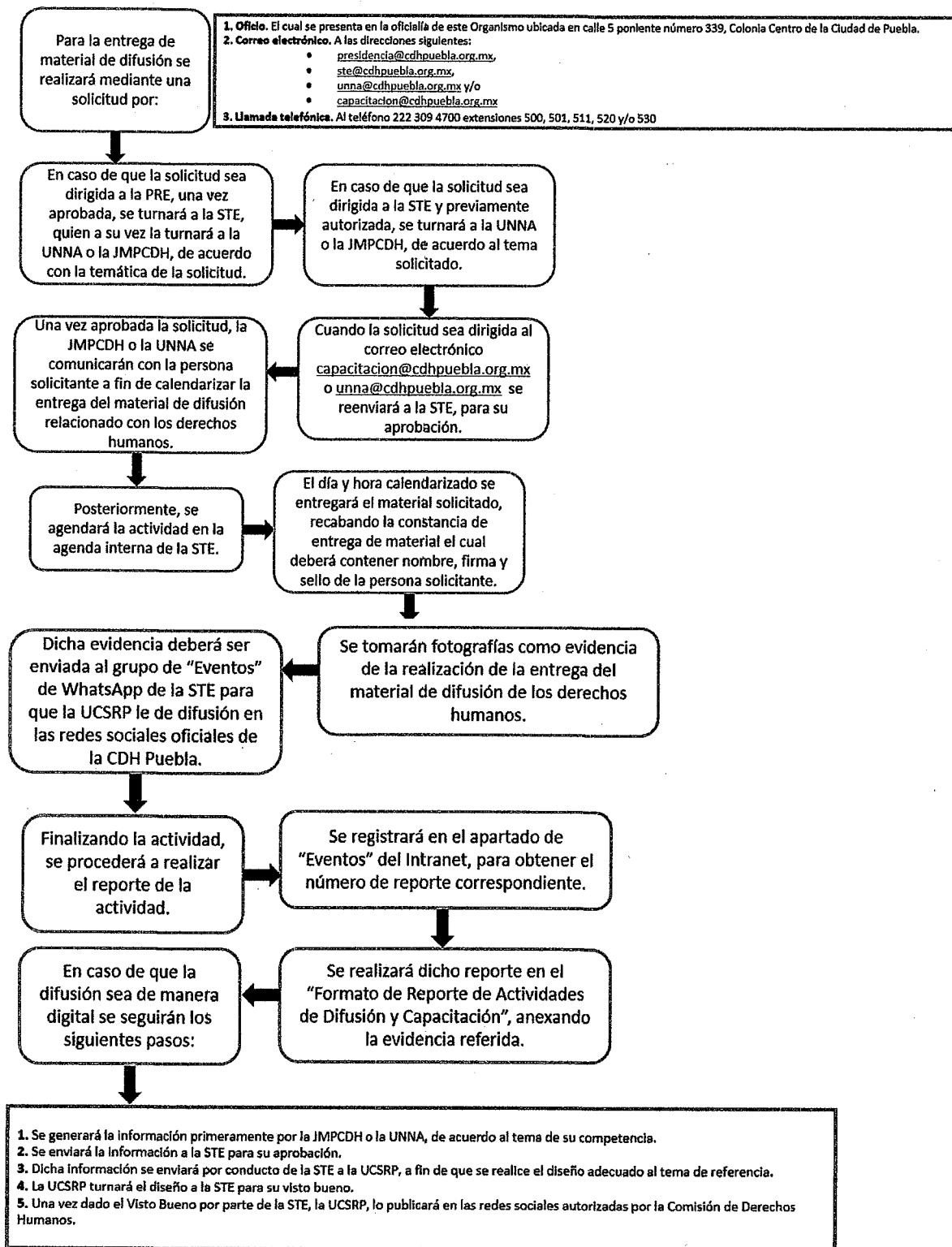
7.3. Constancia de entrega de material.

8. ANEXOS

8.1. Diagrama de Flujo



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	N/A	0	Septiembre, 2021	6





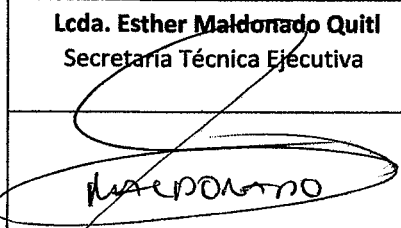


**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**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 Quitl Secretaría Técnica Ejecutiva	Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control	Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente
 Firma	 Firma	 Firma



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 Estado 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



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.

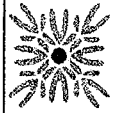
3.1.3. El artículo 15, fracción VI, de la LCDHEP, el cual establece que su presidente cuenta con las facultades legales suficientes y necesarias para celebrar convenios de colaboración.

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.



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.



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

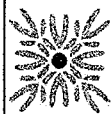
- 6.1.** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2.** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1.** Archivos físicos de la STE.

8. ANEXOS

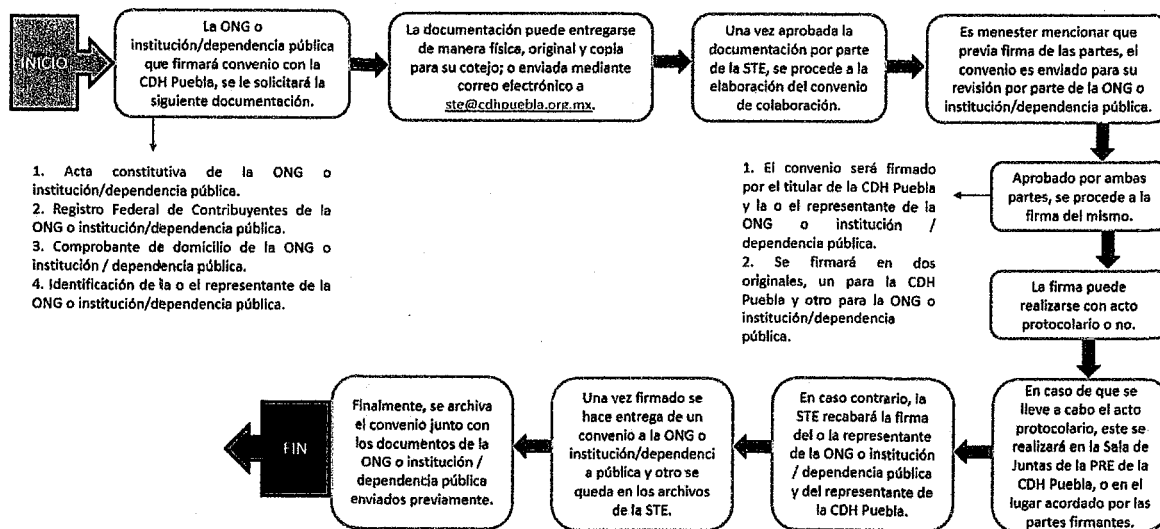
- 8.1.** Diagrama de Flujo



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





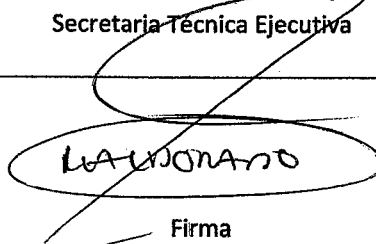
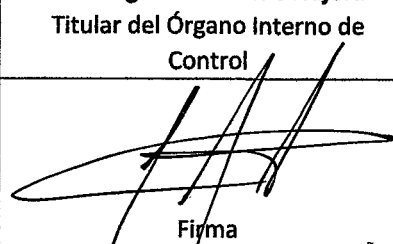
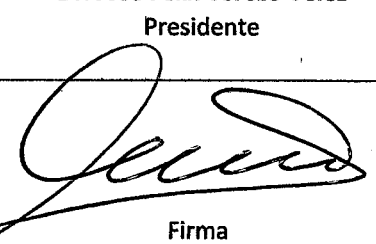
**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**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 Quij Secretaría Técnica Ejecutiva	Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control	Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente
 Firma	 Firma	 Firma



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

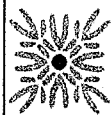
2.1. Notaciones

- **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



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



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.

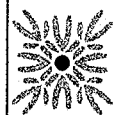
4.7. La STE para la realización de la sesión, elaborará la versión estenográfica, misma a la que la o el titular de la STE, le da lectura en auxilio del Presidente del Consejo.

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.



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

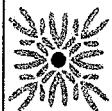
- 6.1.** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2.** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1.** Archivos físicos de la STE.

8. ANEXOS

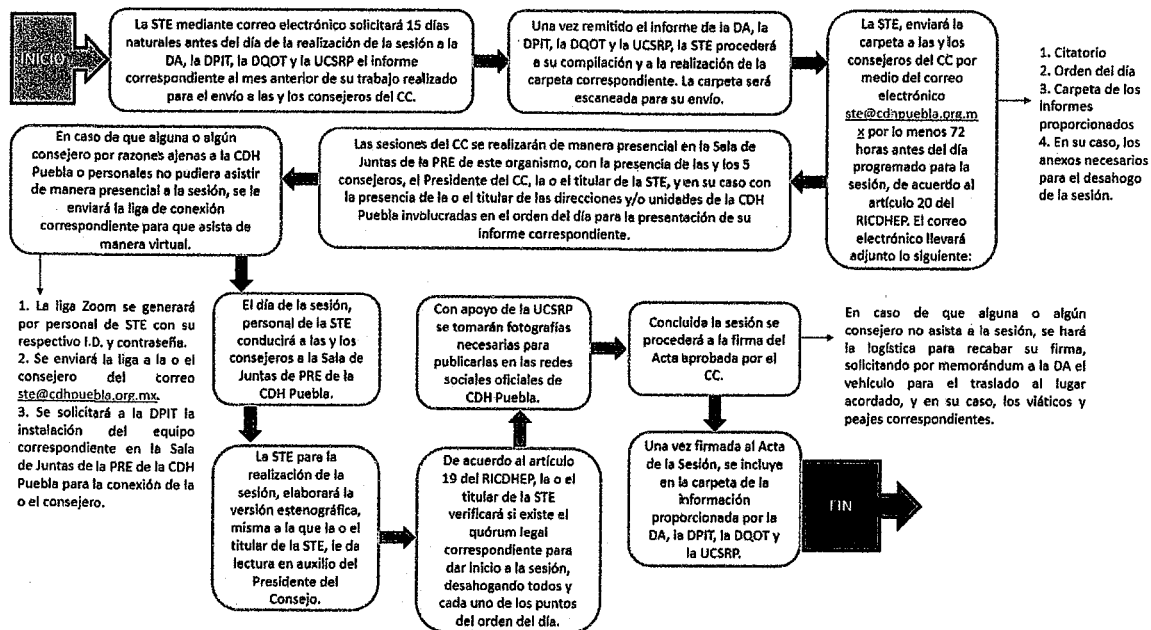
- 8.1.** Diagrama de Flujo

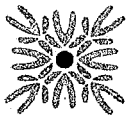


CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	N/A	0	Septiembre, 2021	6

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





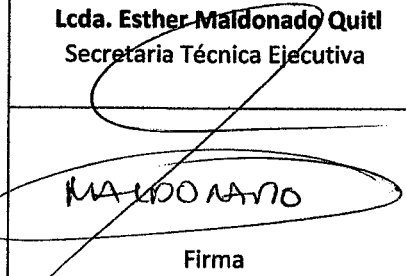
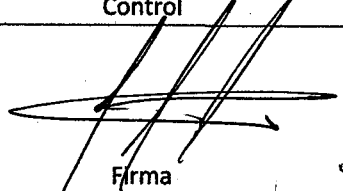

CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
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	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 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
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	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
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	3

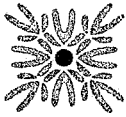
2.2. DEFINICIONES

- 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



**CDH
PUEBLA**

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIASTRAMIENTO 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 currículum 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).

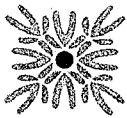
3.2. Formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades

- 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.



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	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.

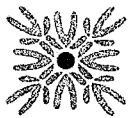


CDH
PUEBLA

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	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
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	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



CDH
PUEBLA

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	9

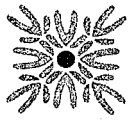
- 6.3. Programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades
- 6.4. Detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación
- 6.5. Diagnóstico del análisis FODA
- 6.6. Programa anual de capacitación y sensibilización en materia de igualdad 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



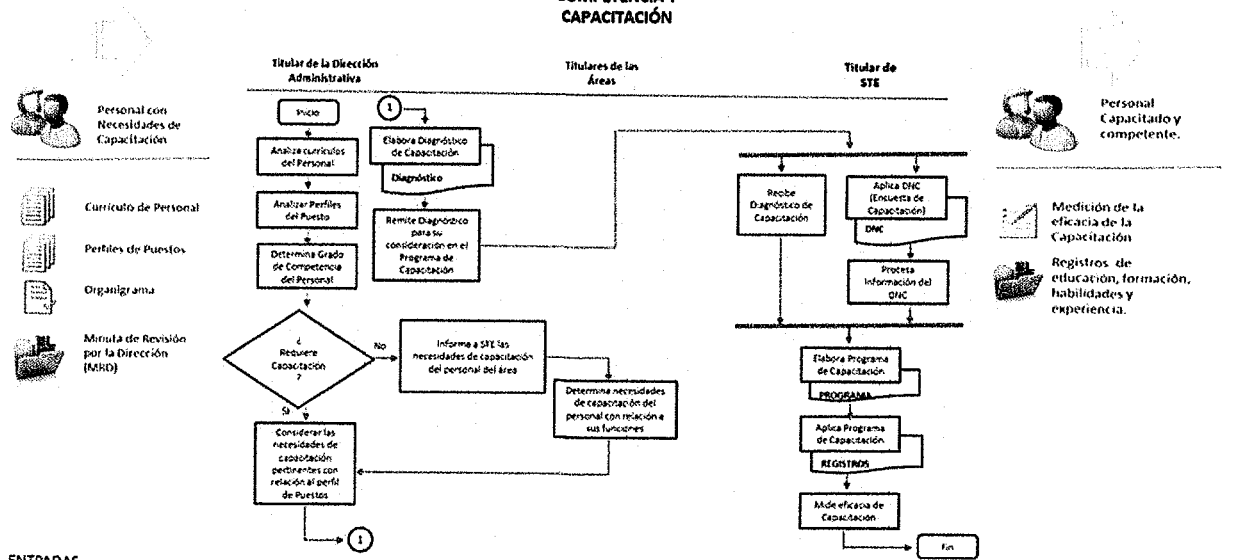
CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
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	10

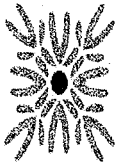
Anexo

COMPETENCIA Y
CAPACITACIÓN



Nota: El Diagnóstico contiene el grado de competencia por persona, con relación a su perfil de puesto y las necesidades de capacitación detectadas para su fortalecimiento; y la encuesta detecta sugerencias específicas del personal.

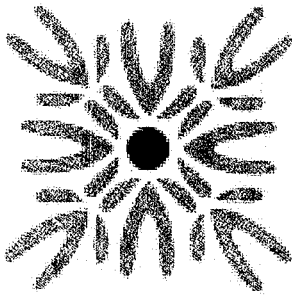
INDICADOR	PERSONAL CAPACITADO POR ÁREA	RESPONSABLE	TITULAR DE STE DIRECTOR/A DA
-----------	------------------------------	-------------	------------------------------



**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**

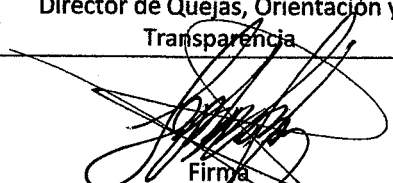
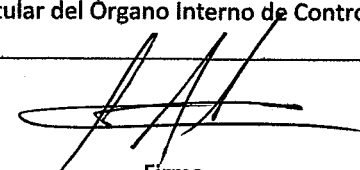
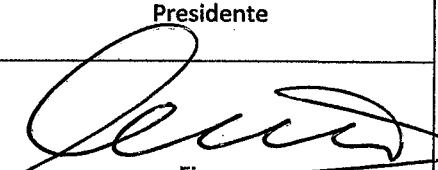
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
M.850.DQOT.01	No aplica	0	Septiembre 2021	1 de 53

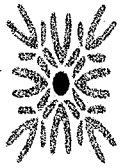


Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

Septiembre de 2021

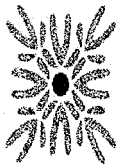
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
LIC. MARIO OCTAVIO MELÉNDEZ LÓPEZ Director de Quejas, Orientación y Transparencia	LIC. JORGE LUIS ALCAIDE NÁJERA Titular del Órgano Interno de Control	DR. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ Presidente
 Firma	 Firma	 Firma



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.

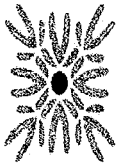


**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

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.



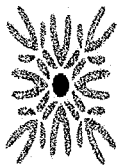
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
M.850.DQOT.01	No aplica	0	Septiembre 2021	6 de 53

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.

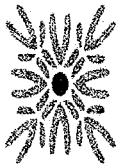


CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
M.850.DQOT.01	No aplica	0	Septiembre 2021	11 de 53

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.

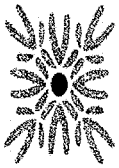
- 5.1.1.1. La Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia a través de la Oficialía de Partes será la responsable de recibir la documentación en días y horas hábiles.
- 5.1.1.2. El Área de Guardias será la responsable de recibir la documentación fuera del horario de labores y en días inhábiles.
- 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 curso signado por la persona titular de la UR,



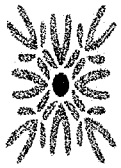
**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

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.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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.01	No aplica	0	Septiembre 2021	16 de 53

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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.01	No aplica	0	Septiembre 2021	17 de 53

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		

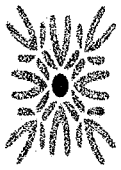
Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.

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.

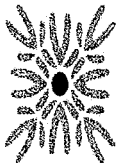
- b) **Remisión:** Cuando se desprenda que no se trata de un asunto de la competencia de la CDH Puebla y debe realizar un trámite para satisfacer su pretensión; se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema, en caso de ser necesario, se elaborará un oficio con el nombre, 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 indubitablemente 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.

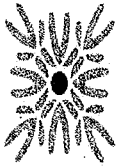
5.1.2.9. Si la persona peticionaria acepta contestar la Encuesta de Medición en la Calidad de Atención, el personal profesional de Atención al Público solicitará



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.

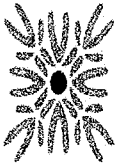
- 5.1.2.10. Se esperará al personal del Órgano Interno de Control para que este a su vez proporcione a la persona usuaria un ejemplar de la Encuesta de Medición en la Calidad de la Atención.
- 5.1.2.11. En el caso de que el servicio ofrecido fuere remisión, el Visitador/a Adjunto/a integrará en el formulario 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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.02	No aplica	0	Septiembre 2021	21 de 53

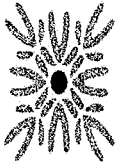
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

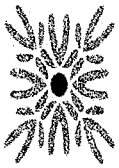
Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.

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:

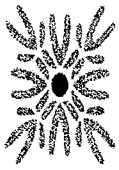
Describir las acciones que deben realizarse para brindar una atención de calidad y contenido humano a las personas que realizan llamada telefónica, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica.

- 5.1.3.1. El/La Visitador/a Adjunto/a y el Auxiliar Administrativo/a, serán los 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 indubitablemente 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.

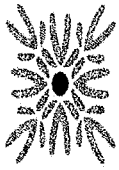
5.1.3.7. El formulario del sistema de atención al público, así como el acta circunstanciada de la llamada telefónica, con el número de folio provisional, una vez autorizada por la DQOT, la entregará en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.

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:

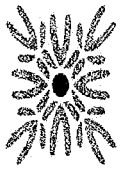
a) **Recepción de queja:** Cuando de la llamada telefónica se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así 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 indubitablemente 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.



CÓDIGO

FECHA DE
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE
EMISIÓN

PÁGINA

P.850.DQOT.03

No aplica

0

Septiembre
2021

27 de 53

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ei/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	Ei/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	Ei/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	Ei/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	Ei/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	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

REGISTROS

- Sistema de Correspondencia.

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQO
- Personal de las distintas UR



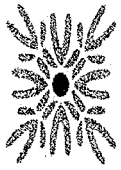
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.04	No aplica	0	Septiembre 2021	29 de 53

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:

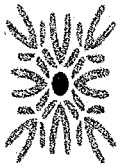
- a) **Recepción de queja:** Cuando de la llamada telefónica se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, 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 indubitablemente 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

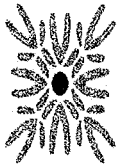
- 5.1.4.10. El formulario del sistema de atención al público, así como el acta circunstanciada de la llamada telefónica, con el número de folio provisional, una vez autorizada por la DQOT, la entregará en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.
- 5.1.4.11. De no contar con datos de contacto 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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.04	No aplica	0	Septiembre 2021	32 de 53

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>



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.04	No aplica	0	Septiembre 2021	33 de 53

		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.

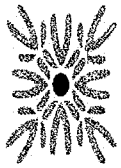
FIN DEL PROCEDIMIENTO

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.

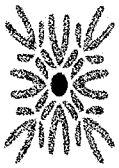
- 5.1.5.1. La persona Titular de la DQOT será la responsable de realizar el turno de los escritos iniciales a las Visitadurías Generales para su tramitación.
- 5.1.5.2. El/La Visitador Adjunto/a, realizará una búsqueda en el sistema de quejas para determinar si los escritos de queja o la persona peticionaria 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.



CÓDIGO

FECHA DE
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE
EMISIÓN

PÁGINA

P.850.DQOT.05

No aplica

0

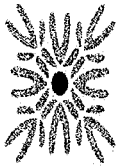
Septiembre
2021

37 de 53

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	RESPONSIBLE	ACTIVIDAD
1	El/la Visitador/a Adjunto/a	<p>Realiza la búsqueda en el sistema de quejas si existe antecedente de la persona peticionaria y/o de los hechos narrados.</p> <p>Existe antecedente (sigue en proceso 2)</p> <p>No existe antecedente (sigue en proceso 3)</p>
2	El/la Visitador/a Adjunto/a	<p>Señala en el escrito inicial de queja el número de expediente y la Visitaduría General que conoce la queja que pudiera estar relacionada.</p>
3	El/la Visitador/a Adjunto/a	<p>Entrega los escritos iniciales de queja a la persona titular de la DQOT</p>
4	Titular de la DQOT	<p>Valora los escritos iniciales de queja si existen escritos iniciales de queja urgentes.</p> <p>Es urgente (sigue en proceso 5)</p> <p>No es urgente (pasa al proceso 6)</p>
5	Titular de la DQOT	<p>Se envían de manera inmediata a la Visitaduría General que le corresponda atender.</p>
6	Titular de la DQOT	<p>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</p>
7	Titular de la 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



**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

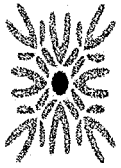
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.05	No aplica	0	Septiembre 2021	38 de 53

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



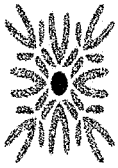
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.06	No aplica	0	Septiembre 2021	39 de 53

5.1.6. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE NÚMEROS DE OFICIO RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO SUSTANTIVO DE LA CDHP.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

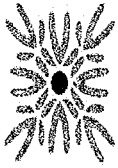
Describir las acciones que el personal de la DQOT y las UR involucradas en el proceso sustantivo de la CDHP deben llevar a cabo para la solicitud y asignación de números de oficio que serán notificados a las autoridades señaladas como responsables y/o personas peticionarias.

- 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

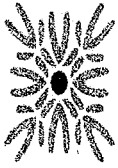


**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**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.



CÓDIGO

FECHA DE
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE
EMISIÓN

PÁGINA

P.850.DQOT.06

No aplica

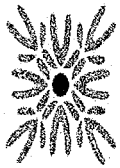
0

Septiembre
2021

42 de 53

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

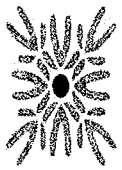
		Sigue el proceso 10 para los oficios que no fueron notificados.
10	EI/La Auxiliar Administrativo/a	Señala la deficiencia que tiene el oficio y es regresado al personal de la UR solicitante para que sea subsanado y se realice el proceso 4 del presente procedimiento.
11	EI/La Auxiliar Administrativo/a	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;

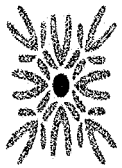


CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.07	No aplica	0	Septiembre 2021	45 de 53

- 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		

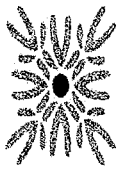
REGISTROS

- 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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.08	No aplica	0	Septiembre 2021	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.

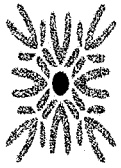
- 5.1.8.1. La DQOT, a través del personal profesional especializado, es la responsable para intervenir en los asuntos que se requiera la intervención inmediata, o bien, cuando se requiera una opinión especializada necesaria, durante la investigación e integración de los expedientes de queja.
- 5.1.8.2. 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

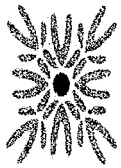
- 5.1.8.5. En caso de que las solicitudes para la intervención del personal profesional especializado no cumplan con los requisitos mínimos anteriormente planteados, la DQOT mediante memorándum señalará a la Visitaduría General de que se trate la imposibilidad de agendar y designar al personal profesional 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.

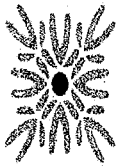


CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.08	No aplica	0	Septiembre 2021	51 de 53

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.



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DQOT.09	No aplica	0	Septiembre 2021	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.






CDH
PUEBLA

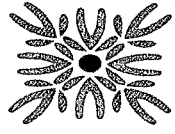
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A
DERECHOS HUMANOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN.	No. REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	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 Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control	José Félix Cerezo Vélez Presidencia
 Firma	 Firma	 Firma



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANÁLISIS 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.

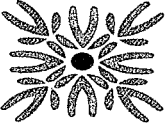
1.2 ALCANCE

- 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.

 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	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.



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	4 de 25

3. ACTIVIDADES

3.1 Auxiliar Administrativo/a:

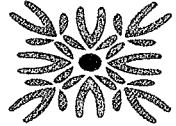
- La/el **AA** de la Visitaduría General, recibe de la **DQOT** un memorándum con el listado de los escritos iniciales de Quejas asignados, corrobora la información físicamente e ingresando al sistema INTRANET y dentro del sistema de quejas, en donde asentará la atención que le corresponde a cada folio 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.



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	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.




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	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

 CDH PUEBLA	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANÁLISIS 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	7 de 25

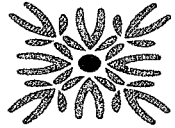
VA y agregadas a la queja, informando al/la petionario/a el resultado de las mismas.

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 petionario/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




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	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/os, 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	PÁGINA
	P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	9 de 25

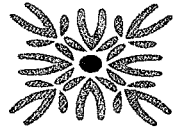
otro lado, si del análisis efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.

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.




CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANÁLISIS 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

 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	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.

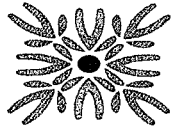
- Una vez transcurridos los 3 días hábiles otorgados al peticionario por el/la VA, y este no acudió ni se comunicó con personal de la CDHP, el/la VA, proyectará el acuerdo de Archivo de expediente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado 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.



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	12 de 25

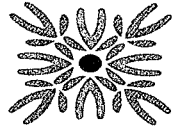
- Una vez atendidas la observaciones y correcciones por parte de el/la **VA**, este/a pondrá sus iniciales en la parte inferior izquierda del documento, rubricando las mismas y pasará a firma del/la **VG**.
- El/la Visitador/a General, firmará los documentos, una vez que haya verificado que las observaciones 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** entregara 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**



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	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.

 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	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

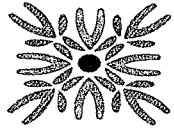
- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 6.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- 6.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos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



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANÁLISIS 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	15 de 25

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: <input type="checkbox"/> Quejante/a <input type="checkbox"/> Agresor/a	
<small>* Obligatorio</small>			
006 *Nombre (s) *		004 *Apellido Paterno *	
007 *Apellido Materno *		008 *Apellido Materno *	
*Calle *		*No. Exterior *	
		*No. Interior *	
		*Colonia *	
*Distrito/Localidad *		009 *Municipio *	
		010 *Estado *	
		Código Postal *	
		Teléfono *	
		011 Edad *	
Correo electrónico *		012 Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	
014 Escolaridad <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		010 Estado conyugal <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	
015 Nacionalidad <input type="checkbox"/> Mexicana <input type="checkbox"/> Extranjera		013 ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Para hablar <input type="checkbox"/> Mental <input type="checkbox"/> Motriz <input type="checkbox"/> Ninguna	
¿Pertenece algún grupo social específico? <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Mestizo <input type="checkbox"/> Intermixto en reducidos		015 ¿Habla alguna lengua indígena? <input type="checkbox"/> Sí: _____ <input type="checkbox"/> No	
012 ¿Sabe leer y escribir? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		007 Fecha de nacimiento (Día/Mes/Año) * (Primera vez en México): <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
012 ¿Sabe leer y escribir? <input type="checkbox"/> Migrante <input type="checkbox"/> No historial <input type="checkbox"/> Personas con discapacidad <input type="checkbox"/> No pertenecen <input type="checkbox"/> Otro: _____			
Solo para personas migrantes: Origen: _____ Destino: _____			

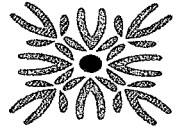
PARA CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES * Llenado solo para casos de violencia contra las mujeres

016 Caracterización del caso o otra dependencia:		018 Está embarazada: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe	
011 Hijos vivos <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		017 Tipo de relación o vínculo con el/la agresor/a <input type="checkbox"/> Hijo/a <input type="checkbox"/> Huésped <input type="checkbox"/> Esposo/a o Compañero/a <input type="checkbox"/> Otro parentesco <input type="checkbox"/> Trabajador/a Doméstico/a <input type="checkbox"/> No especificado <input type="checkbox"/> Sin parentesco	
002 Modalidad de Violencia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Docente (Docente) <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Terrorista		003 Tipo de Violencia <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Patrimonial <input type="checkbox"/> Otro	
		020 Empleos Previos: (Acorde al caso)	

Nombre y Firma del Titular de la Información (Huella digital)

ÁMBITO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recogidos serán protegidos, almacenados y tratados en el Sistema de Casos Personales "¿SUSPENDIDO/AS ATENDIDOS/AS 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 ha sido o está siendo afectado/a en sus derechos humanos para la investigación de la presunta violación a los derechos humanos, y así dar cumplimiento a esta información, se podrá utilizar para fines de identificación de los sujetos involucrados a los derechos humanos, y en su caso, para el análisis sustantivo 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 carácter 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, el personal que correspondiere, cuando proceda la comisión en términos de los artículos 12, 16, 17, 18 y 19 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 la información procesará que la presunta violación a los derechos humanos que se alega se considere por no contar con datos de identificación, según lo previsto en los artículos 55, 56 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Asimismo, es responsable del Sistema de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados en el Estado de Puebla, el Titular de los datos o su representante legal, por lo que podrá ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación u 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 calle número 333, Centro Histórico, C.P. 72003, 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 (Instituto)

VÍCTIMA

PETICIONARIO

RELACION CON LA VÍCTIMA DIRECTA: _____

EN CASO DE SER 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 ALOJAMIENTO Y/O ALIMENTOS

ACCESIBILIDAD OTRA: _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

MEASURAS CAUTELARES REQUERIDAS:

AUTÓRICAS: _____

FECHA DE EMISIÓN: _____

ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA BRINDADA POR LA CDH PUEBLA:

PSICOLÓGICA MÉDICA

ACCIONES/RECOMENDACIONES POR SITUACIÓN

DE VULNERABILIDAD: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL VOTANTE



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	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.

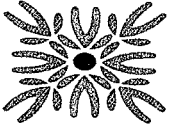
Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 39, fracción II, VIII, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, le remito los siguientes Escritos 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.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANÁLISIS 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	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.

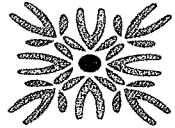
Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, 20 fracción de I, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; le remito los siguientes Escritos Iniciales de Queja ya que los mismos del análisis de los hechos expuestos “no son 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.



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	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.

XX

Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

Presente.

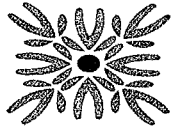
Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 26 y 30, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, le solicito la asignación del número de Oficio 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	PÁGINA
P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	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.

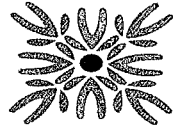
Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 39, fracción IX, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; le remito el acuse de los oficios que se enlistan en seguida:

No.	Destinatario	Número de expediente	Folio	Número de fojas y anexos

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Quejas, Orientación y Transparencia.



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	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.

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 la siguiente documentación de correspondencia recibida en esta Comisión:

No.	Folio.	Número de fojas.	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	PÁGINA
P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	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

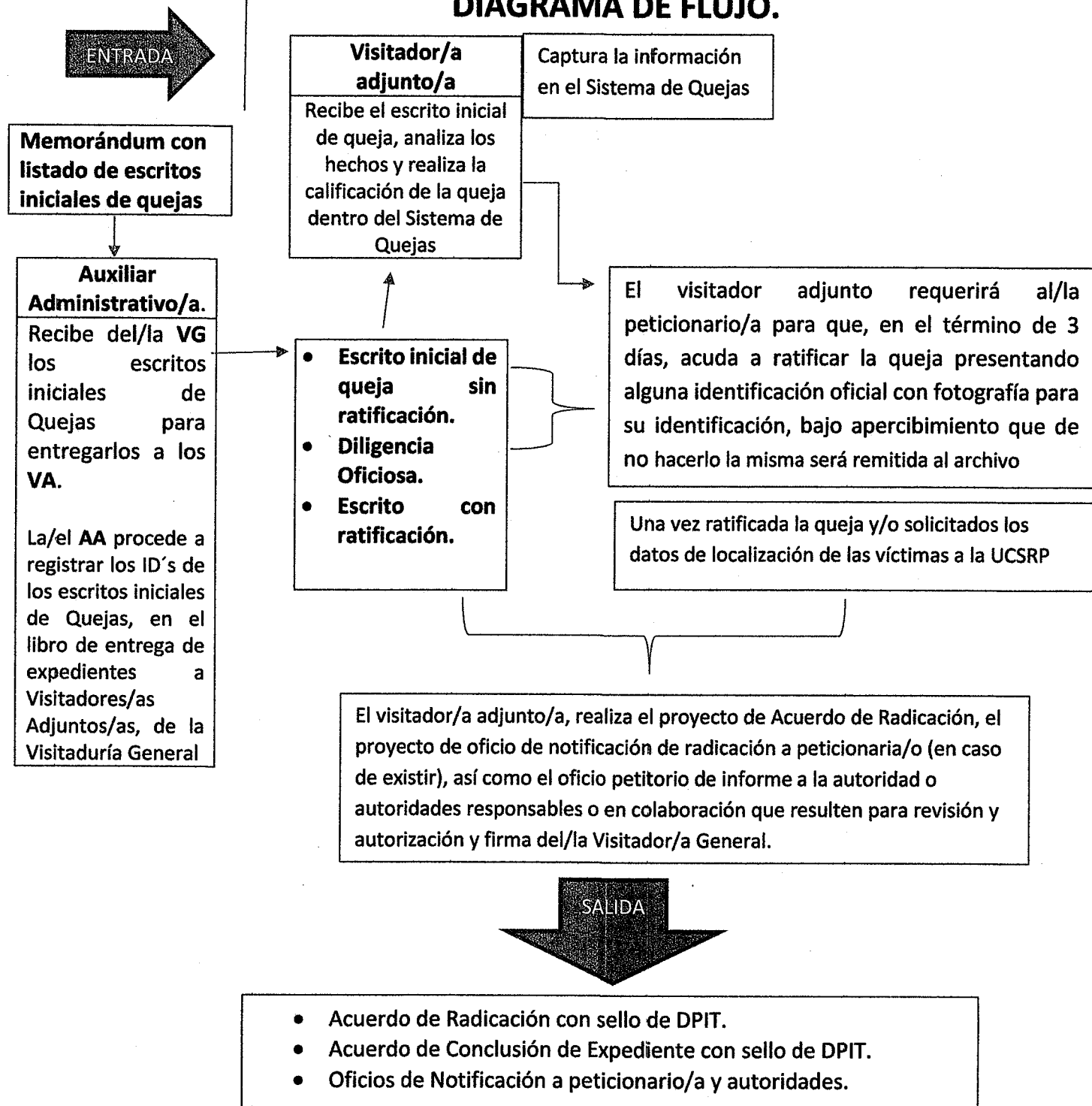


CDH
PUEBLA

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	25 de 25

DIAGRAMA DE FLUJO.



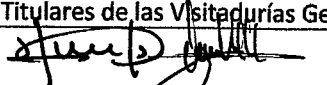
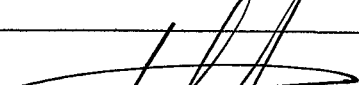
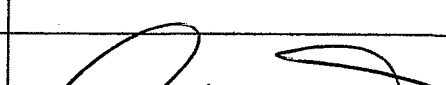



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS

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

 CDH PUEBLA	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN 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 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.

 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	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

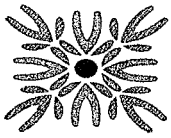
 CDH PUEBLA	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS				
	CÓDIGO	Fecha de revisión.	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	4 de 8

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 peticionario/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 peticionario/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 peticionario/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.


 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	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 VIOLEACIONES 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 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

- 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.

 CDH PUEBLA	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN 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 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

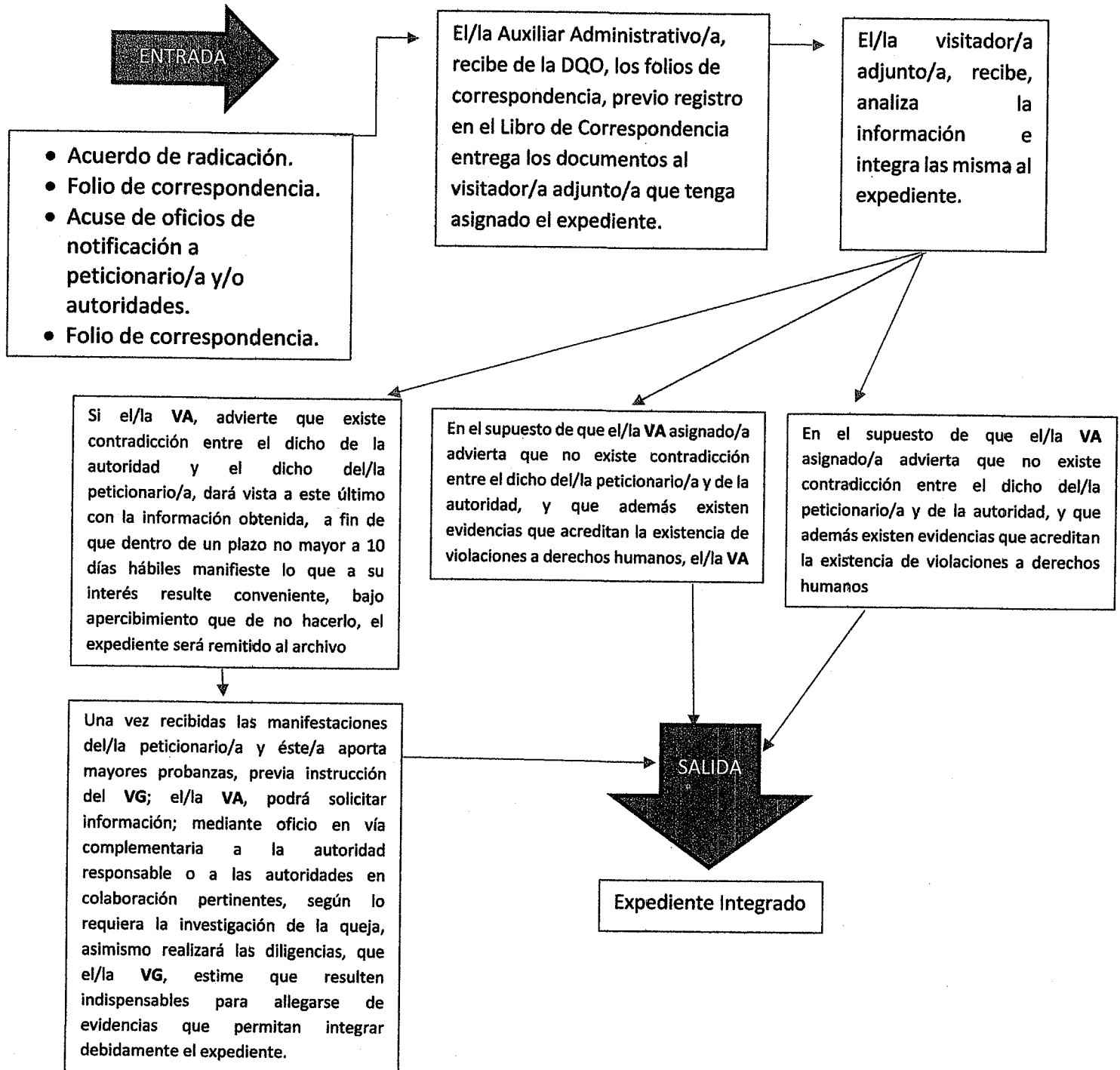


CDH
PUEBLA

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.PVG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	8 de 8

DIAGRAMA DE FLUJO





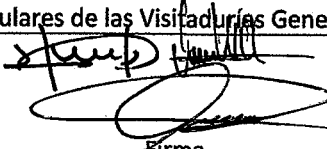
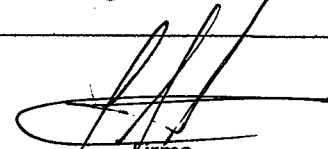

CDH
PUEBLA

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	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



CDH
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	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



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	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

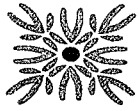
- 2.1. Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo de la PVG, SVG y TVG.
- 2.2. Visitadoras Adjuntas y Visitadores Adjuntos de la PVG, SVG y TVG
- 2.3. Titular de la DPIT.
- 2.4. Visitadoras y Visitadores Generales.
- 2.5. Titular de la Presidencia.

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

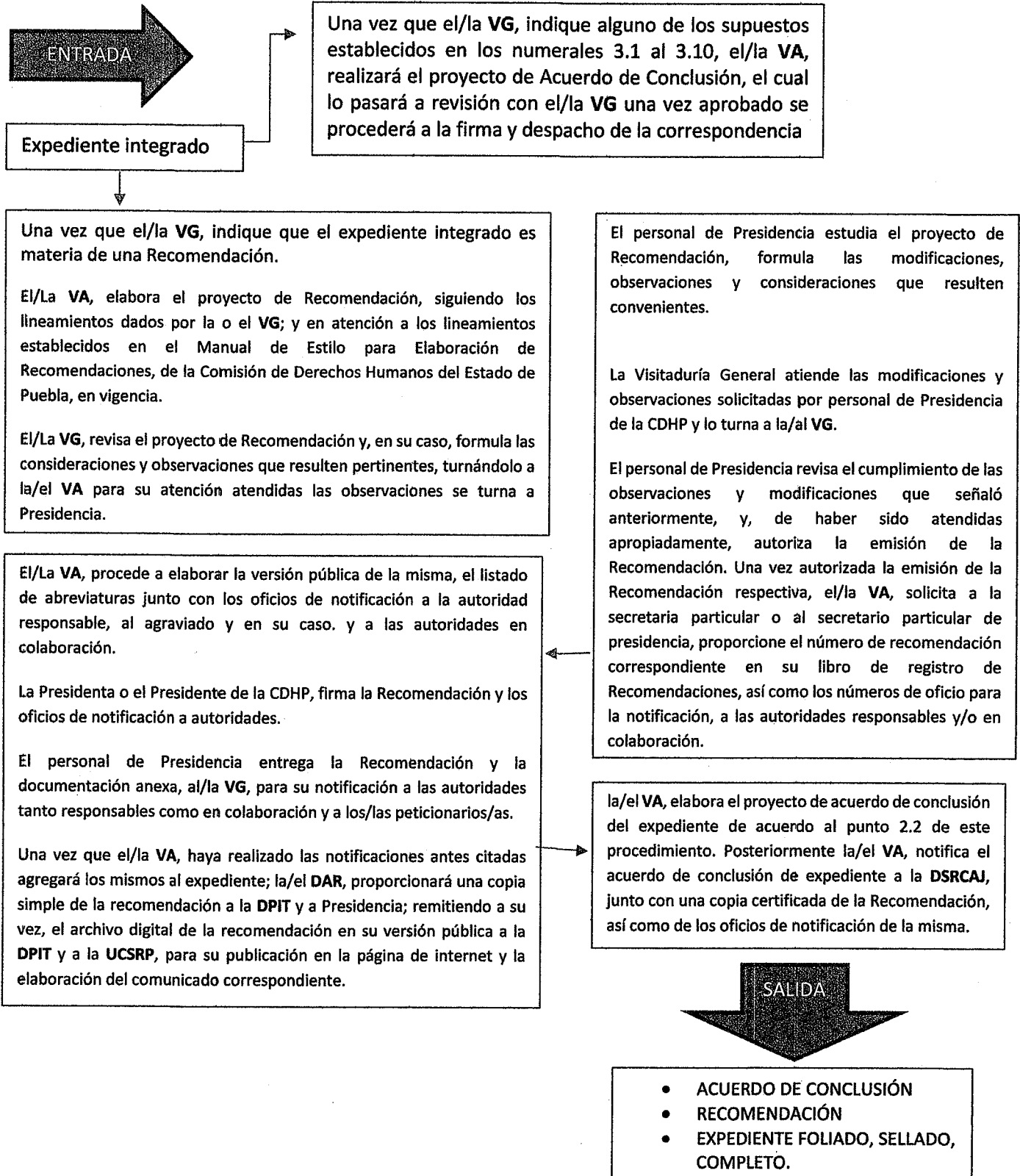


CDH
PUEBLA

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.PVG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	12 de 13

DIAGRAMA DE FLUJO

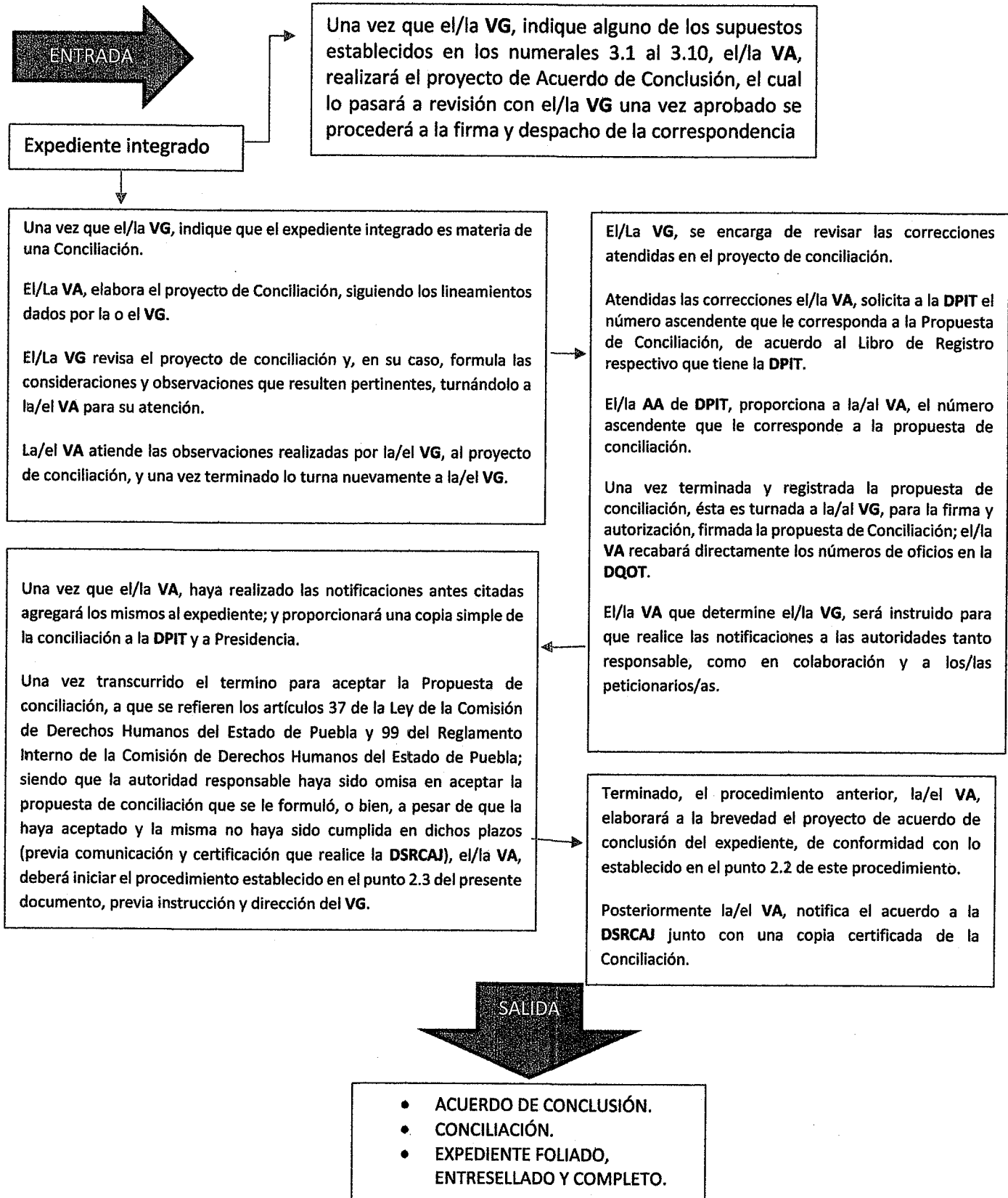




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

CÓDIGO	Fecha de revisión	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.VG.03	Septiembre 2021	1	Mayo 2020	13 de 13

DIAGRAMA DE FLUJO





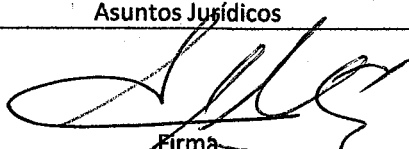
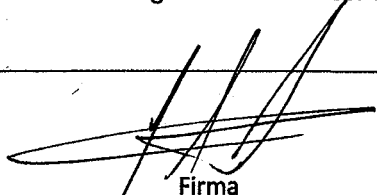
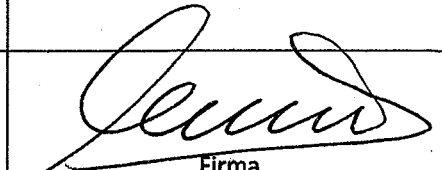
**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**


PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.850.DSR.01	Septiembre 2021	5	Junio 2020	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:	Revisado por:	Autorizado por:
Mtro. Jorge Arroyo Martínez Director de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos	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 DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES			
	CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
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

 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	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,



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	PÁGINA
P.850.DSR.01	Septiembre 2021	5	Junio 2020	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	<p>Dependiendo de la ubicación territorial de las partes, se notificará de manera personal si radican en la ciudad de Puebla.</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>
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.	<p>Con base a la fecha de recepción del oficio de notificación, se determina el término concedido para la aceptación de la recomendación.</p> <p>Puede ser expresa o tácita.</p> <p>Es expresa cuando existe un oficio emitido por la autoridad de la que se desprende su aceptación.</p> <p>Es tácita, cuando la autoridad es omisa y no hubo respuesta en el término de 15 días.</p> <p>En relación al artículo 46 último párrafo de la Ley de la CDH Puebla.</p>



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	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	PÁGINA
P.850.DSR.01	Septiembre 2021	5	Junio 2020	7 de 14

		<p>Cuando se requiera se le solicita a la autoridad tantas veces sean necesarias para acreditar el cumplimiento total, quedando a libre criterio de la o el director el término que se conceda para cumplimiento.</p>	
20	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.
21	Visitador o visitadora adjunta	Proyecto de acuerdo de archivo de expediente.	<p>Toda vez que hay constancias que acreditan cumplimiento, se ordena el archivo del expedientillo de seguimiento de la recomendación.</p> <p>En caso de que la autoridad acredite la imposibilidad para dar cumplimiento a la recomendación a pesar de haber realizado las gestiones necesarias, se podrá tener por acreditado el punto recomendatorio por revestir características peculiares.</p>
22	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.
	Visitador o visitadora adjunta	Notificación Interna	
23	Visitador o visitadora adjunta	Expediente para el archivo	Se anexan los acuses de notificación de las autoridades. Se folia el expediente, previa anotación en la libreta de recomendaciones y en el sistema informático.
24	Director o directora de SRCAJ	Se envía expediente concluido a la DQOT para su revisión y posterior envío a la Dirección de Archivo.	



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	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	PÁGINA
P.850.DSR.01	Septiembre 2021	5	Junio 2020	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.					

 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	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	13 de 14

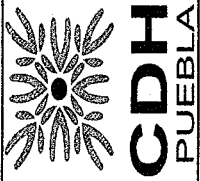
- 6.4. Acuerdo de Radicación para Seguimiento
- 6.5. Expedientillo
- 6.6. Carpeta electrónica de Recomendaciones y Conciliaciones
- 6.7. Oficios de notificación a las partes interesadas
- 6.8. Acuerdo de Aceptación y Cumplimiento
- 6.9. Libreta de Promociones

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



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.750.DSR.O8	4	Junio, 2020	14 de 14

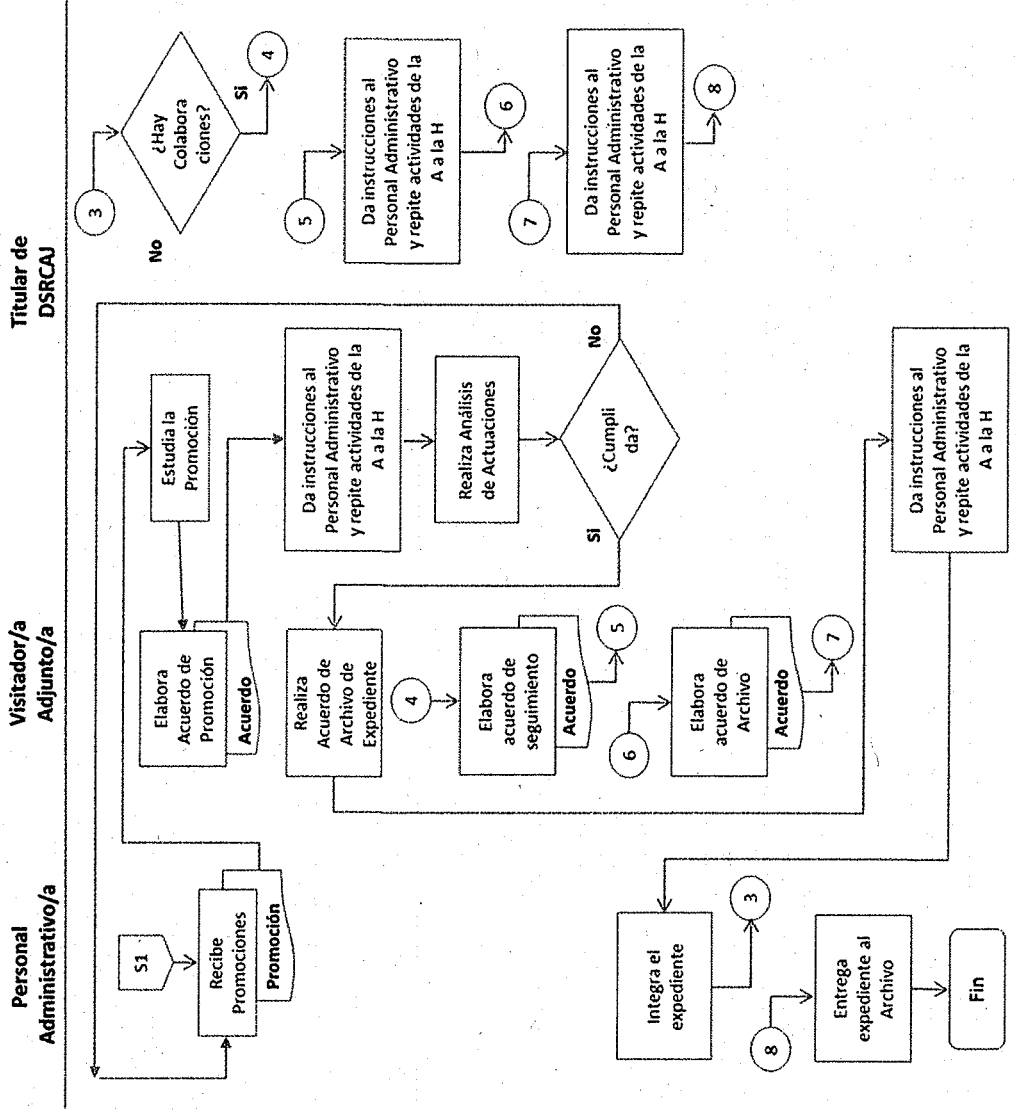
Anexo. 8.1 Diagrama de Flujo

ENTRADAS

SEGUIMIENTO

P.750.DSR.O8

SALIDAS





CDH
PUEBLA

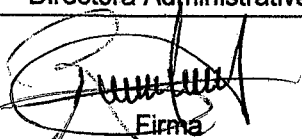
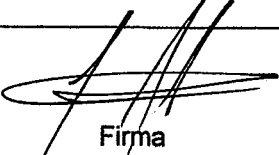

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

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	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 INFRAESTRUCTRA

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.713.DA.01	Septiembre de 2021	3	Enero 2020	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 INFRAESTRUCTRA

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

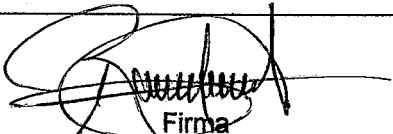
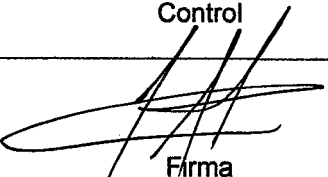



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROMOCIONES Y ASCENSOS

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	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	2	Enero, 2020	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	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		<p>De existir personal que cubra el perfil</p> <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
P.712.DA.01	Septiembre 2021	2	Enero, 2020	5 de 9


		<p>experiencia y otros del perfil de puesto.</p> <p>5. Presenta personal apto para el puesto, al Presidente o Director o Titular del área correspondiente.</p>	<p>todas las personas participantes asegurando la igualdad de condiciones y no discriminación.</p>
5	Área Solicitante	<p>1. Presidente, Director o Titular del área, realiza entrevista e informa a la Dirección Administrativa</p>	<p>Aplica Formato de entrevista para promociones y ascensos; entregando a la DA los formatos debidamente requisitados para integrarlos al expediente que corresponda</p>
6	Dirección Administrativa Recursos Humanos	<p>1. Informa nuevo salario y área de adscripción</p>	<p>Tramita Formato DP 51 ante el ISSSTEP</p>
7	Dirección Administrativa Recursos Humanos	<p>1. Comunica a los candidatos postulantes descartados, las razones del porqué quedaron fuera del proceso.</p>	

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
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	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	2	Enero, 2020	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
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?



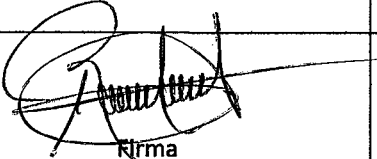
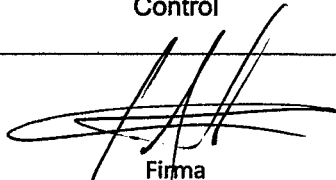

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	7 de 7

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 NOMBRE Y FIRMA	APROBÓ DIRECTOR (A) ADMINISTRATIVO (A)	ENTREGÓ AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	RECIBÍÓ NOMBRE Y FIRMA
-----------------------------------	---	--	----------------------------------



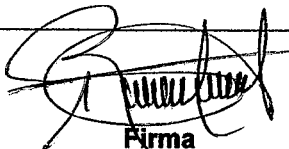
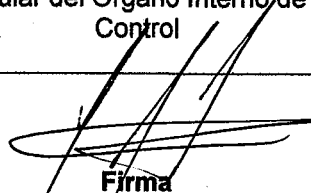

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	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	PÁGINA
	P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	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	PÁGINA
	P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	3 de 15

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	PÁGINA
	P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	4 de 15

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, pública la convocatoria correspondiente en el sitio web y pizarrón informativo de la CDHP.

Etapa 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	PÁGINA
	P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	5 de 15

Etapa 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 inmune deficiencia 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	PÁGINA
	P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	6 de 15

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>La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla Tiene el firme compromiso con la igualdad laboral y no discriminación para el acceso al empleo, por lo que se alienta a mujeres y hombres a calificar para las vacantes; 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 inmune deficiencia 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: _____

Describa brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto.

31. Empresa:

Teléfono: (01) _____

Período de: _____ a _____

Último Puesto: _____

Jefe Inmediato: _____

Describa brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto.

32. Empresa:

Teléfono: (01) _____

Período de: _____ a _____

Último Puesto: _____

Jefe Inmediato: _____

Describa 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. Alfa en el ISSSTEP

39. Alfa en Seguro de Vida

___ Sí ___ No

___ Sí ___ 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	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	10 de 15

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?

Si	No
----	----

d. ¿Conoce alguno de los programas que maneja la CDHP?

Si	No
----	----

¿Cuál?

e. ¿Ha trabajado en puestos similares?

Si	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.



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	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?	2
<input type="checkbox"/> Si	0
<input type="checkbox"/> 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?	1
<input type="checkbox"/> Si	0
<input type="checkbox"/> 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?	2
<input type="checkbox"/> Si	0
<input type="checkbox"/> 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	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	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	PÁGINA
P.712.DA.01	Septiembre 2021	3	Enero 2020	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 Contibuyentes (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 Contraloria 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 HABILES)
DECLARACIÓN PATRIMONIAL (60 DÍAS HABILES)

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 _____
EDOCIVIL _____

LAS PALABRAS DESCRIPTIVAS SIGUIENTES SE ENCUENTRAN AGRUPADAS 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 INVALIDARA

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 LIMANA	_____	_____	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	_____	_____	CONFIABLE	_____	_____	POPULAR	_____	_____
CONSECUENTE	_____	_____	RESIGNADO/A	_____	_____	PACIFICO/A	_____	_____	BUEN/A VECINO/A	_____	_____
ENTUSIASTA	_____	_____	CARÁCTER FIRME	_____	_____	POSITIVO/A	_____	_____	DEVOTO/A	_____	_____



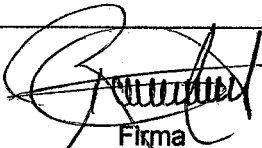
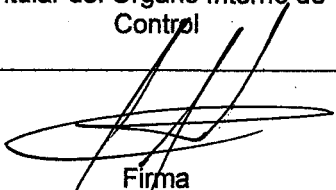

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.720.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	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
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
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 EVALUACION DE DESEMPEÑO			
	CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
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	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.720.DA.01	Septiembre 2021	2	Enero 2020	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	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	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 desempeño																
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	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

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

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...

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

HABILIDADES

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

Iniciativa...
Respuesta bajo...
Creatividad...
Compromiso...
Manejo de...
Capacidad para...
Capacidad para...
Capacidad para...
Grado de...
Liderazgo

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

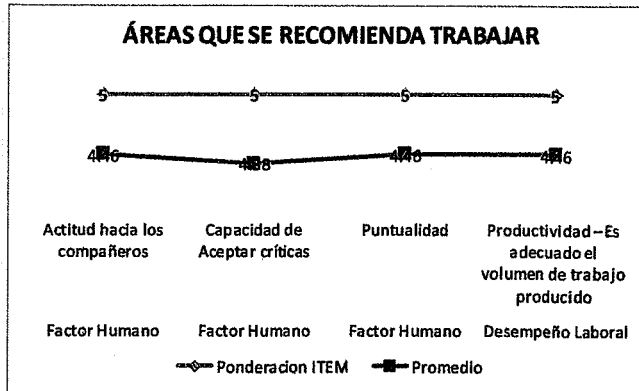


COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.720.DA.01	Septiembre 2021	2	Enero 2020	8 de 9

RESULTADO

ITEM	Ponderación ITEM	Promedio	NOMBRE	MES													
Actitud hacia los compañeros	5	4.46															
Capacidad de Aceptar críticas	5	4.38															
Puntualidad	5	4.46															
Productividad – Es adecuado el volumen de trabajo producido	5	4.46															



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 INTEGRAN LOS TRES ITEMS PUNTUACIONES MAS BAJAS 4.38 Y 4.46, JULIO 2017

INFORME:

- SE RECOMIENDA TRABAJAR EL FACTOR HUMANO, ESPECIALMENTE: ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS, CAPACIDAD EN LA ACEPTACIÓN DE CRÍTICAS ASÍ COMO LA PUNTUALIDAD
- 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

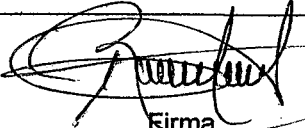
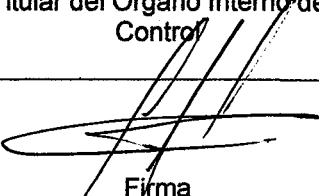




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL

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:	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 PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL			
	CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
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:

- a) El proceso de Inducción de personal permitirá al nuevo empleado/a conocer los derechos y obligaciones durante su jornada de trabajo.
- b) Dar a conocer el día y forma de pago.
- c) Explicar al empleado/a a quien debe dirigirse, si necesita un permiso personal o por enfermedad.
- d) Informar al empleado/a sobre las sanciones correspondientes en caso de faltas o retardos injustificados.
- e) 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
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

VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN
FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

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**

PÁGINA

No Aplica

Septiembre
2021

2

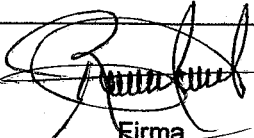
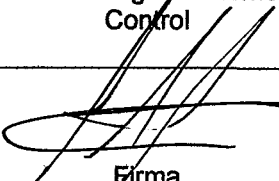

Enero 2020


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	2 de 10

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	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 en 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



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	4 de 10

		proporcionado el formato de renuncia.	llenado del formato de renuncia.
3	Trabajador/a	Deberá entregar el formato de renuncia a: 1. Presidencia; 2. DA; 3. Titular del área de adscripción u órgano; copia.	La copia de la renuncia para la DA, deberá ser entregada junto con el gafete institucional del trabajador/a.
4	Trabajador/a OIC	Deberá consultar con el Titular del Órgano Interno de Control si le aplica Lineamiento de Acta Entrega – Recepción; en caso de que sea susceptible deberá realiza el Acta Entrega. Una vez terminada el Acta entrega, entregara un juego al Titular del Órgano Interno de Control. Recibida el Acta Entrega, o en caso de que el trabajador no se susceptible del procedimiento el OIC, enviará memorándum a la DA informando el cumplimiento del procedimiento.	
5	DA	Realiza el cálculo del finiquito conforme a las leyes aplicables	El finiquito consta de los siguientes conceptos: 1. Sueldo: proporcional pendiente en caso de existir. 2. Compensación: proporcional pendiente en caso de existir. 3. Otras prestaciones: proporcional



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	PÁGINA
No Aplica	Septiembre 2021	2	Enero 2020	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. Titular 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	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	9 de 10

Heroica Puebla de Zaragoza, a ____ de _____ de 2019.

**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA.
PRESENTE**

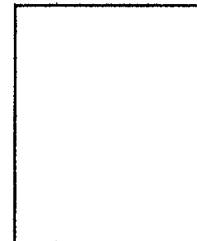
El/LA que suscribe C. _____ con número de expediente _____, por medio de la presente y por convenir a mis intereses, informo a usted que el día _____, será mi último día laborable, por lo que de manera libre, formal e irrevocable renuncio al puesto de _____ con régimen de contratación "CONFIANZA", plaza 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	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



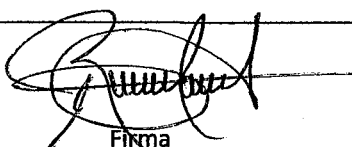
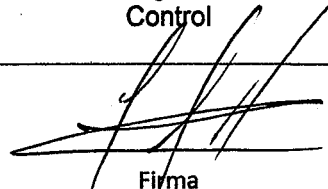

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	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.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	6 de 7

8. ANEXOS

8.1. Formato de fondo Revolvente

COMPROBANTE		FOLIO FISCAL	PAGADO A:	GASTOS	AREA RESPONSABLE	IMPORTE
FECHA	NUM					
						\$ -
			ELABORÓ: L'GGS		REVISÓ: CP'AMG	
					AUTORIZÓ: CP' MRSA	



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	SEPTIEMBRE, 2021	7 de 7

8.2 Formato de memorándum de solicitud de recursos

Dirección Administrativa

Asunto:

Puebla, Puebla, a 03 de abril de 2020

Memorándum:

Para:

De:

Por este medio solicito a usted la asignación de:

VEHÍCULO ()	PEAJE ()	VIÁTICOS ()
---------------------	------------------	---------------------

Lo anterior para realizar la siguiente comisión:

Comisión/Actividad:	
Día :	
Hora de salida:	
Lugar de la comisión:	
Responsable(s) de la Comisión/Actividad:	

ATENTAMENTE,

Informe ejecutivo de la comisión realizada
Firma

Nota: este recuadro deberá ser llenado y entregado al Departamento de Contabilidad, al momento de comprobar viáticos. En caso de requerir mayor espacio, anexar 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"/>			
VERIFICÓ (Nombre)			
¿En que se baso para cerrar la accion correctiva u oportunidad de mejora? (anexar evidencia)			


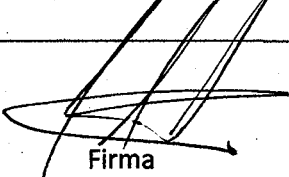




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

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
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	PÁGINA
P.753.DPIT.01	Septiembre de 2021	1	Septiembre, 2020	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



CDH
PUEBLA

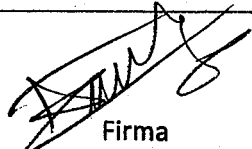
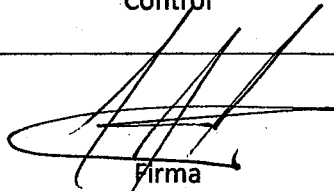

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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	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	PÁGINA
P.753.DPIT.01	Septiembre 2021	5	Septiembre, 2020	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	PÁGINA
P.753.DPIT.01	Septiembre 2021	5	Septiembre, 2020	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

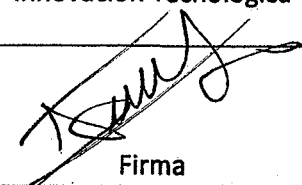
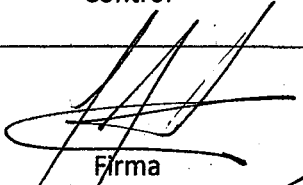



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS
REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CDHP

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.871.DPIT.01	Septiembre 2021	1	Diciembre, 2020	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



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.



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	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



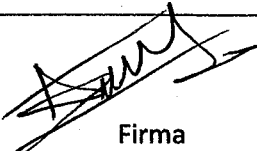
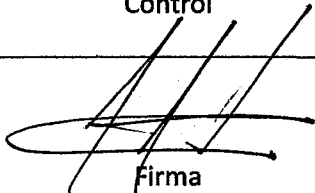

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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
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



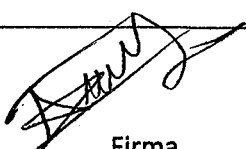
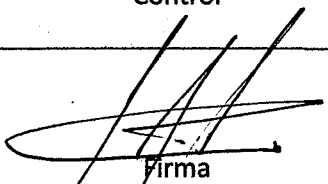

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


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.	<p>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.</p> <p>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.</p>
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 ALCANCE2

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES2

3. ACTIVIDADES3


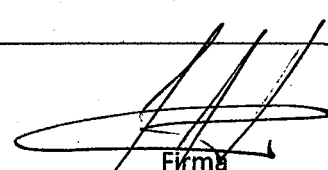
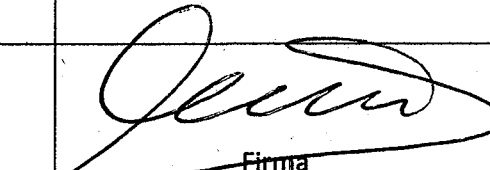
5. RESPONSABILIDADES4

6. REFERENCIAS4

7. REGISTROS.....4

8. DISTRIBUCIÓN.....5

9. ANEXOS5

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.

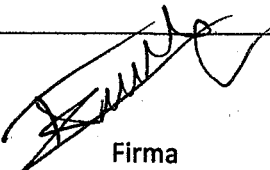
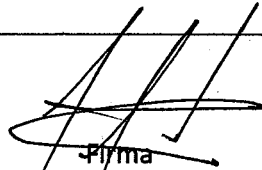

9. ANEXOS


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	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	PÁGINA
P.920.DPIT.01	1	Junio 2020	Septiembre 2021	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) 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	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	PÁGINA
P.920.DPIT.01	1	Junio 2020	Septiembre 2021	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	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
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

	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	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	2
Licenciatura	3
Licenciatura en Derecho	4
Maestría	5

EXPERIENCIA: El auditor debe poseer experiencia suficiente para realizar su labor, para calificar este aspecto se considera lo siguiente:

EXPERIENCIA	PUNTOS	MÁXIMO
Laboral	1 por año	5
En Sistemas de Calidad	1 por año	2
En Auditorías de Calidad	1 por año	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.



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	PERIÓDO	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



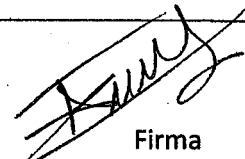
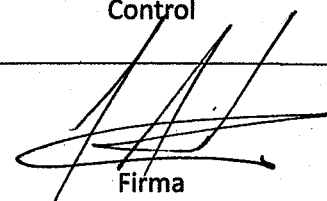

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


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	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 se regresará 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 ALCANCE2

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES2

3. ACTIVIDADES3

5. RESPONSABILIDADES6


6. REFERENCIAS6

7. REGISTROS.....6

8. DISTRIBUCIÓN.....6

9. ANEXOS6

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 informática 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
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	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

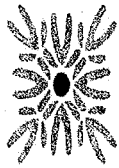
- 7.1. Check list de mantenimiento preventivo y/o correctivo de bien informático.
- 7.2 Check list de mantenimiento o cambio de equipo de cómputo.

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**

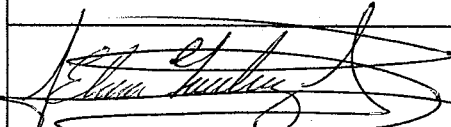


**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

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:	Revisado por:	Autorizado por:
Elisa Martínez Vázquez Directora de Archivo	Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control	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



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	4 de 63

parte íntegra 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.

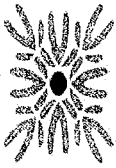
2.2.16. Clave Topográfica: Combinación alfa numérica que identifica la localización de todos los espacios físicos destinados a la guarda del expediente.

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.



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.

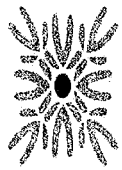
2.2.26. Destino Final: Selección de los expedientes de los Archivos de Trámite o Concentración cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito, con el fin de darlos de baja o transferirlos a un Archivo Histórico.

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).

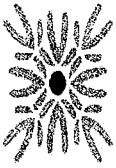
2.2.37. Ley: Ley General de Archivos.

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.



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).

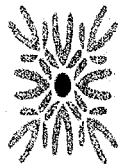
2.2.48. Valoración Documental: Actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales para establecer criterios de disposición y acciones de transferencia.

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.

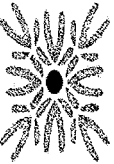
3. ACTIVIDADES GENERALES EN MATERIA DE GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

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:



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 Tramite 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.

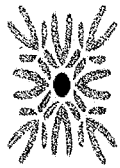
3.5. DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN TRÁMITE

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

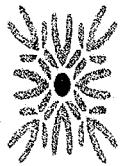
- III. En caso de que sea indispensable disponer de copias como instrumento de trabajo y ayuda para el control interno, éstas no se tomarán como material de archivo y serán dadas de baja por la propia oficina.
- IV. Las notas y tarjetas informativas podrán darse de baja en la propia oficina en el momento 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



Humanos y la actividad y desempeño de cada Unidad Área u Órgano, mismos que serán resguardados.

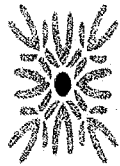
- VII.** Los correos documentos de archivo y sus documentos adjuntos podrán organizarse en archivos electrónicos con plena equivalencia a los expedientes de las series documentales correspondientes al Cuadro General de Clasificación Archivística.
- VIII.** Los correos electrónicos de archivo se conservarán 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



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	14 de 63

Concentración y el correspondiente formato del inventario de la transferencia primaria al archivo de concentración. (Anexo 3)

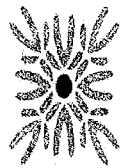
- III. El formato de transferencia deberá ser firmado por la o el Titular o encargado de la Unidad Responsable a la que pertenece, por la o el responsable del Archivo de Trámite y por el Titular del Órgano Interno de Control.
- IV. Las transferencias al Archivo de Concentración que se realicen, se harán 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

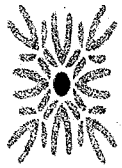
coadyuvancia con el Grupo Interdisciplinario, el cual podrá ser baja documental o conservación definitiva.

- 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

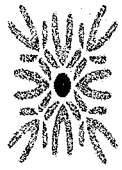


- de Concentración elaborara un inventario con la propuesta de los expedientes y/o documentos sujetos de conservarse en el Archivo Histórico, misma que será puesto a consideración al Grupo interdisciplinario para que acuerde lo conducente.
- IV. En caso de que la o el titular del área generadora de la 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



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.



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.

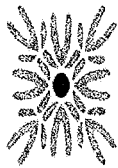
Para el préstamo o consulta de expedientes en específico a los que alude el presente apartado, se atenderán a las consideraciones previstas por el Apartado número 11, fracciones VIII y IX, con la excepción de que el Área Solicitante podrá ser cualquiera de las integrantes de la Comisión de Derechos Humanos, 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



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	19 de 63

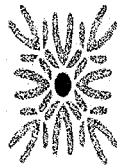
documental, buena ventilación; protección contra los rayos directos del sol sobre las cajas; mobiliario adecuado, así como espacios para el acervo, área administrativa y de consulta, incluyendo el mobiliario adecuado para el tratamiento de documentos en otro soporte tales como documentos electrónicos, 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.



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	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.



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)											
Elaboro 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)

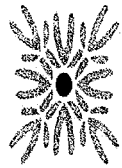
**INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRANSFERENCIA PRIMARIA AL ARCHIVO DE
CONCENTRACION**



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

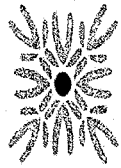
No. de Transferencia: (1)
Fecha: (2)

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)

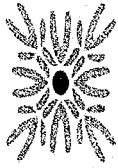
El presente inventario ampara la cantidad de expedientes y/o documentos, transferidos al Archivo Histórico de la CDH Puebla, los cuales han cumplido con los plazos de conservación establecidos en el Catálogo de Disposición Documental.



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

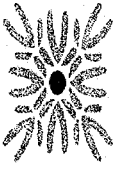
BAJA DOCUMENTAL

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)

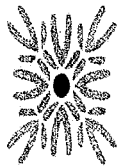
OBSERVACIONES		
(
Elaboró Archivo de Concentración	Vo. Bo. Titular de la Unidad Responsable	Vo. Bo. Dirección de Archivo
(16)	(17)	(18)
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma

 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	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**

PÁGINA

No Aplica

0

Septiembre, 2021

27 de 63

FORMATO DE CARATULA PARA LAS CAJAS

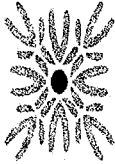
TRANSFERENCIA (AÑO)

(1)

CAJA No.

(2)

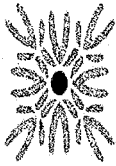
FONDO	(3)
TITULAR DE LA UNIDAD RESPONSABLE	(4)
ÁREA GENERADORA	(5)
SERIE	(6)
CONTENIDO	Expedientes del (7)

 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	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)	
_____ Nombre y Firma		_____ Nombre y Firma	
DEVOLUCIÓN			
(14)		(15)	
_____ Nombre y Firma		_____ Nombre y Firma	
FECHA DE DEVOLUCIÓN:	(16)		



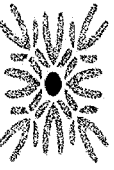
CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	30 de 63

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
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



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.	Preverá 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

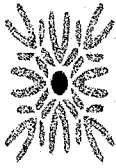
No Aplica

0

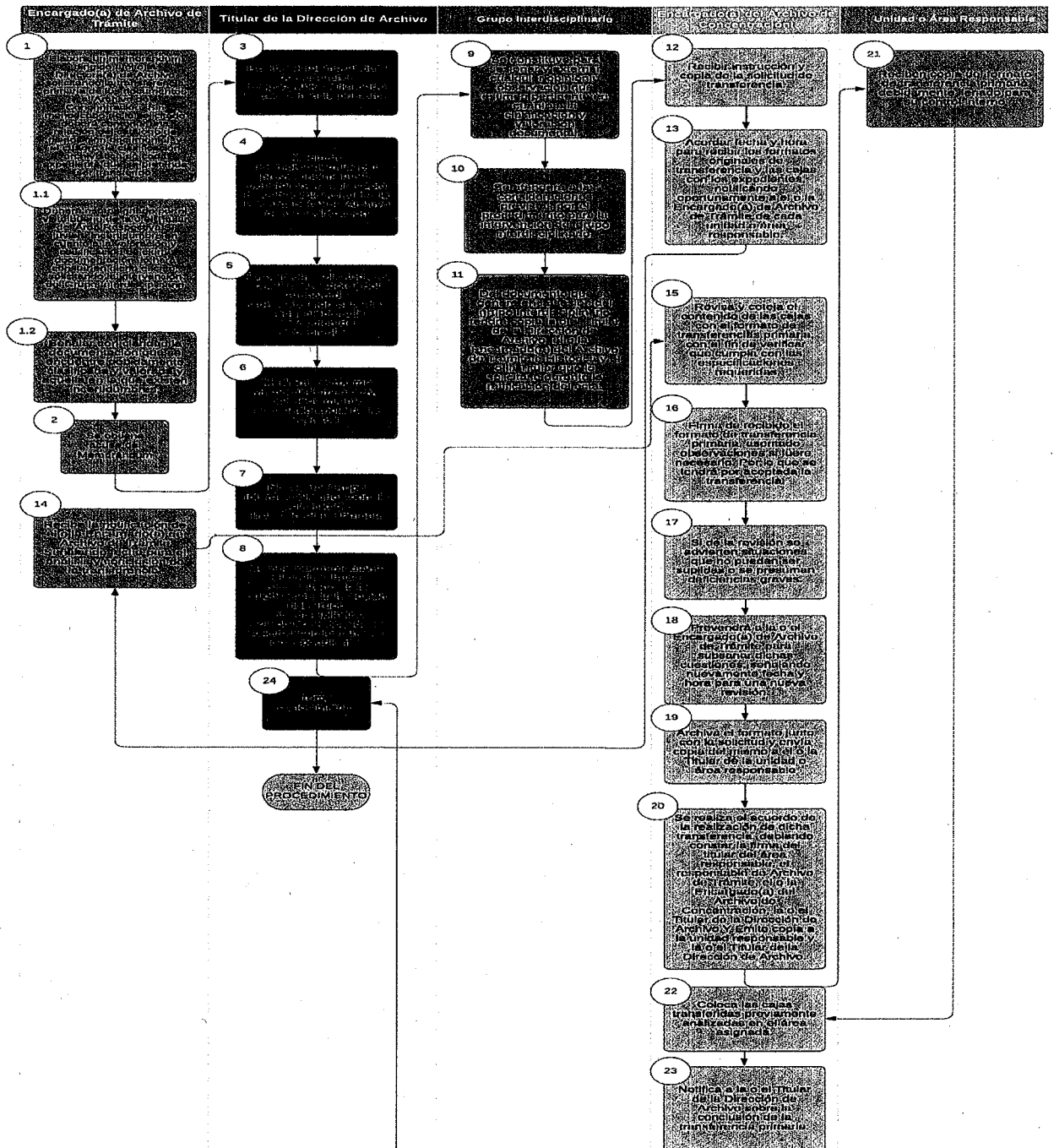
Septiembre, 2021

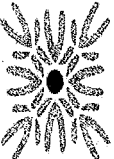
35 de 63

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



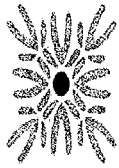
 Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA			
	PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA			
	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	No Aplica	0	Septiembre, 2021	37 de 63

9.2. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA SECUNDARIA DE ARCHIVO DE CONCENTRACION A ARCHIVO HISTORICO.

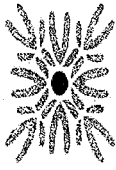
No.	Responsable	Actividad	Documentos que se generan
1	Responsable de Archivo de Concentración	Selecciona del Archivo de Concentración los expedientes que son susceptibles de ser considerados documentos históricos mismos que se encuentran en el CADIDO e informa a la Dirección de Archivos al respecto.	
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



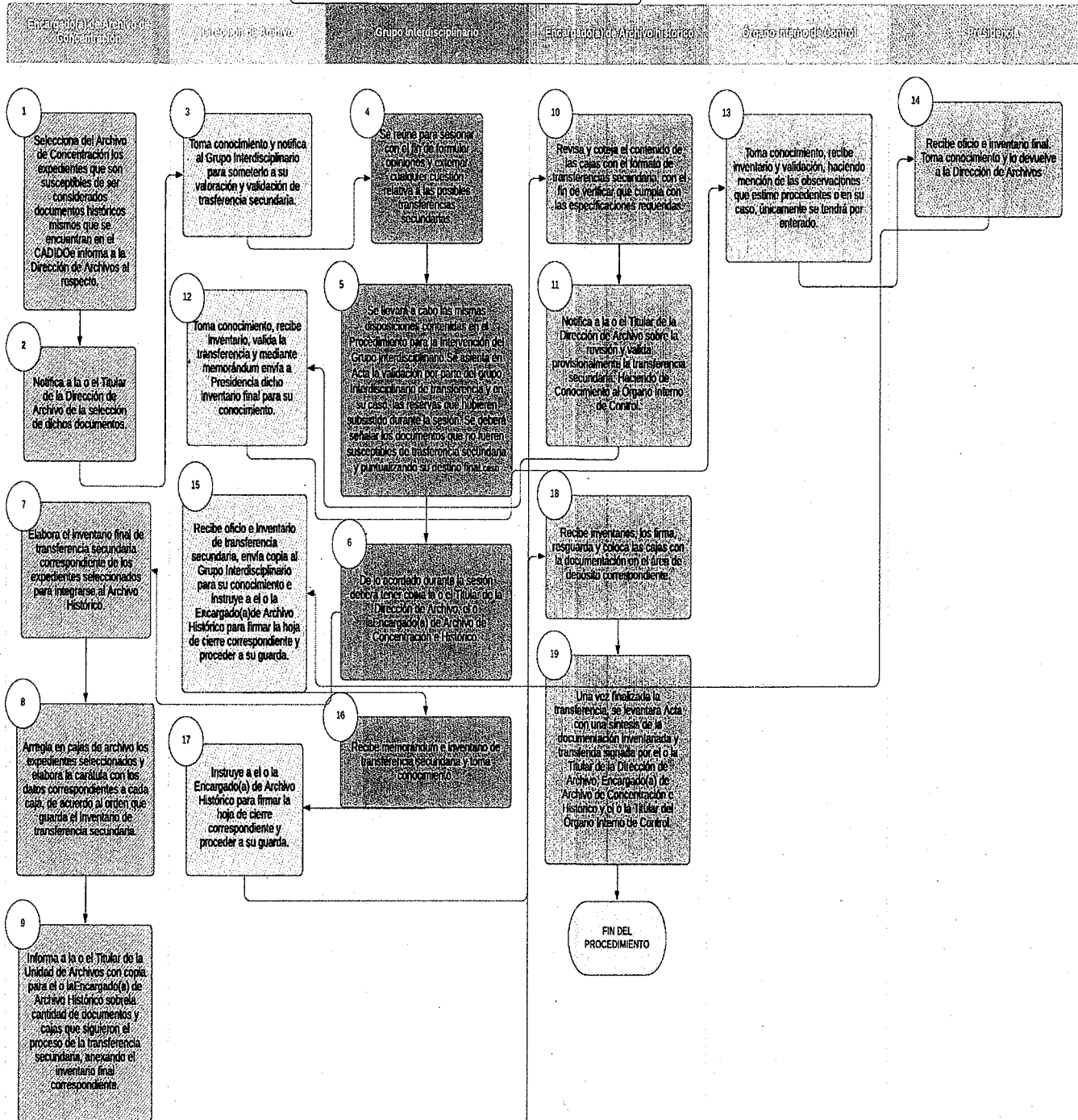
		que guarda el inventario de transferencia secundaria.	
9		Informa a la o el Titular de la Dirección de Archivo con copia para la o el Responsable de Archivo Histórico sobre la cantidad de documentos y cajas que siguieron el proceso de la transferencia secundaria, anexando el inventario final correspondiente.	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



		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.

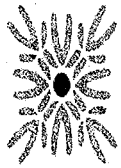




9.3. PROCEDIMIENTO PARA LA INTEVENCIÓN DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO

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.

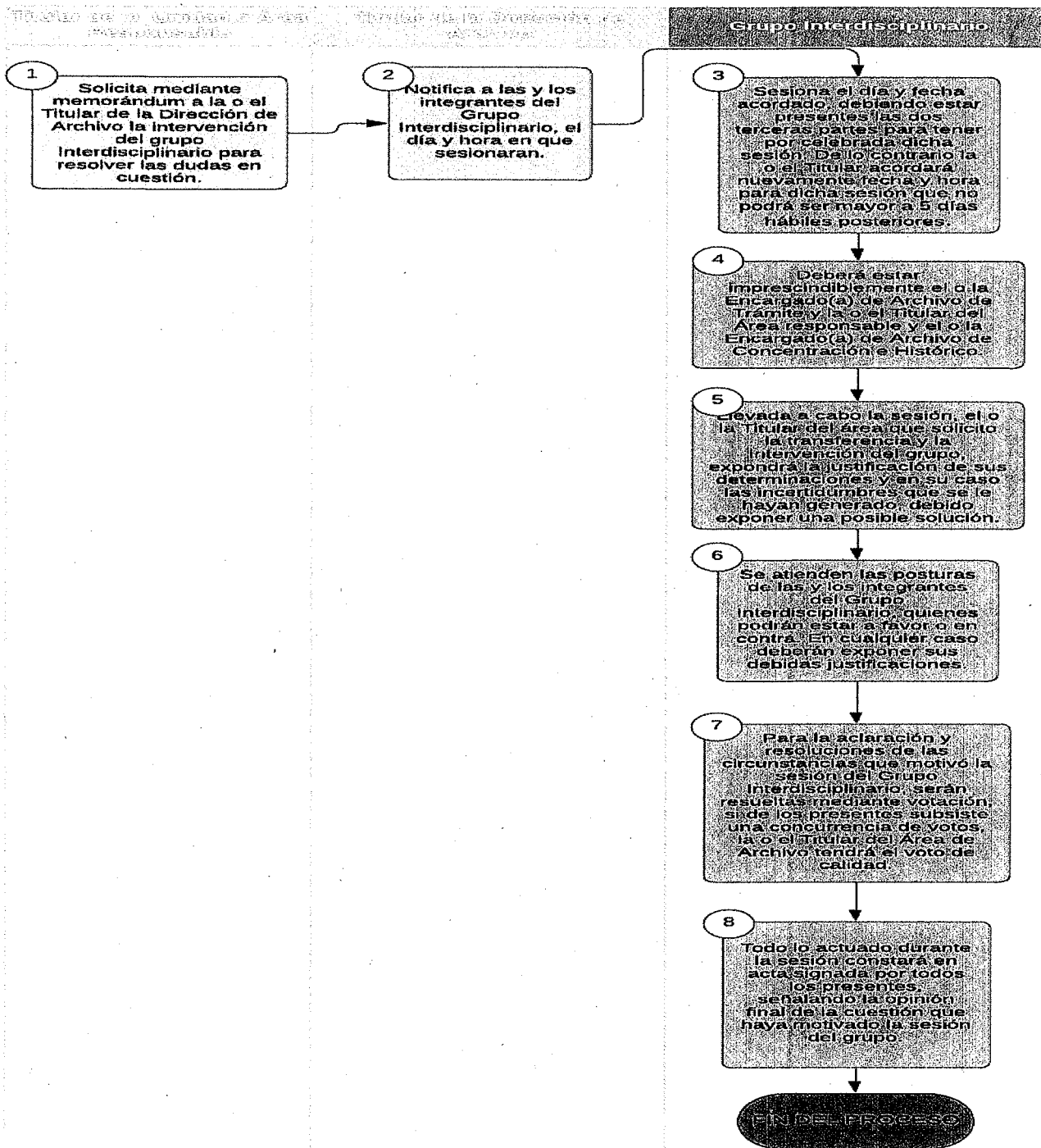
No.	Responsable	Actividad	Documento generado
1	Titular de la Unidad o Área Responsable	Solicitará mediante memorándum a la o la o el Titular de la Dirección de Archivo la intervención del grupo Interdisciplinario para resolver las dudas en cuestión.	Memorandum dirigido al grupo interdisciplinario
2	Titular 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	

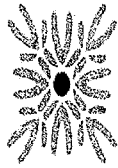


		estar a favor o en contra. En cualquier caso, deberán exponer sus debidas justificaciones.	
6		Para la aclaración y resoluciones de las circunstancias que motivó la sesión del Grupo Interdisciplinario, serán resueltas mediante votación, si de los presentes subsiste una concurrencia de votos, la o el 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.





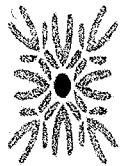
CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	44 de 63

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 encontrarán 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

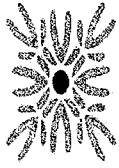
No Aplica

0

Septiembre, 2021

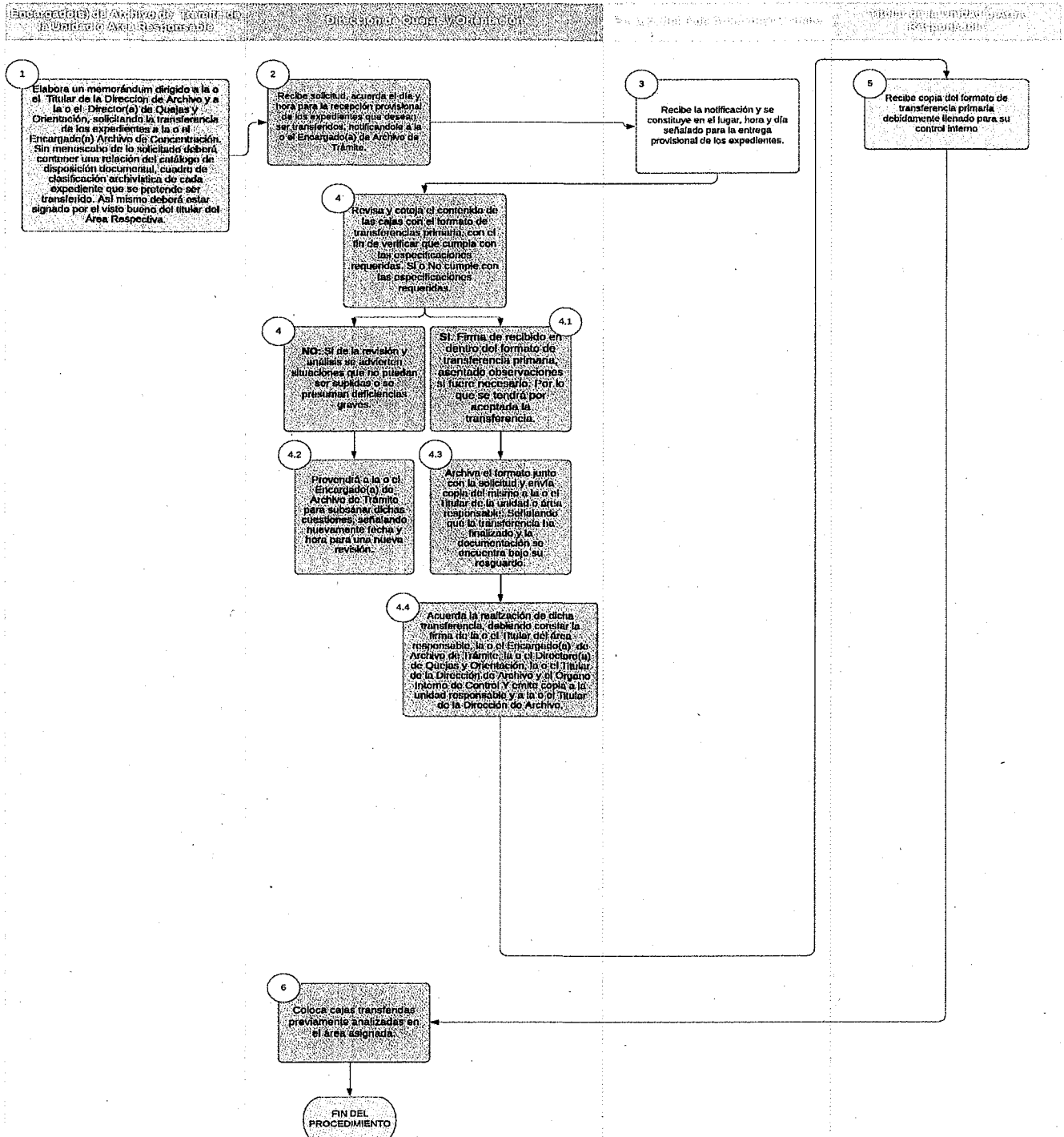
45 de 63

		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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	46 de 63

9.4.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA PRIMARIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES.



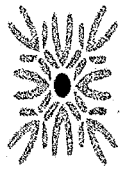


9.5 PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES DE QUEJA O RECOMENDACIONES.

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	Atiende la petición, procede a localizar la ubicación del expediente requerido mediante la consulta a los inventarios. Elabora y 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
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	CONSULTA: 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.	Vale de préstamo o consulta

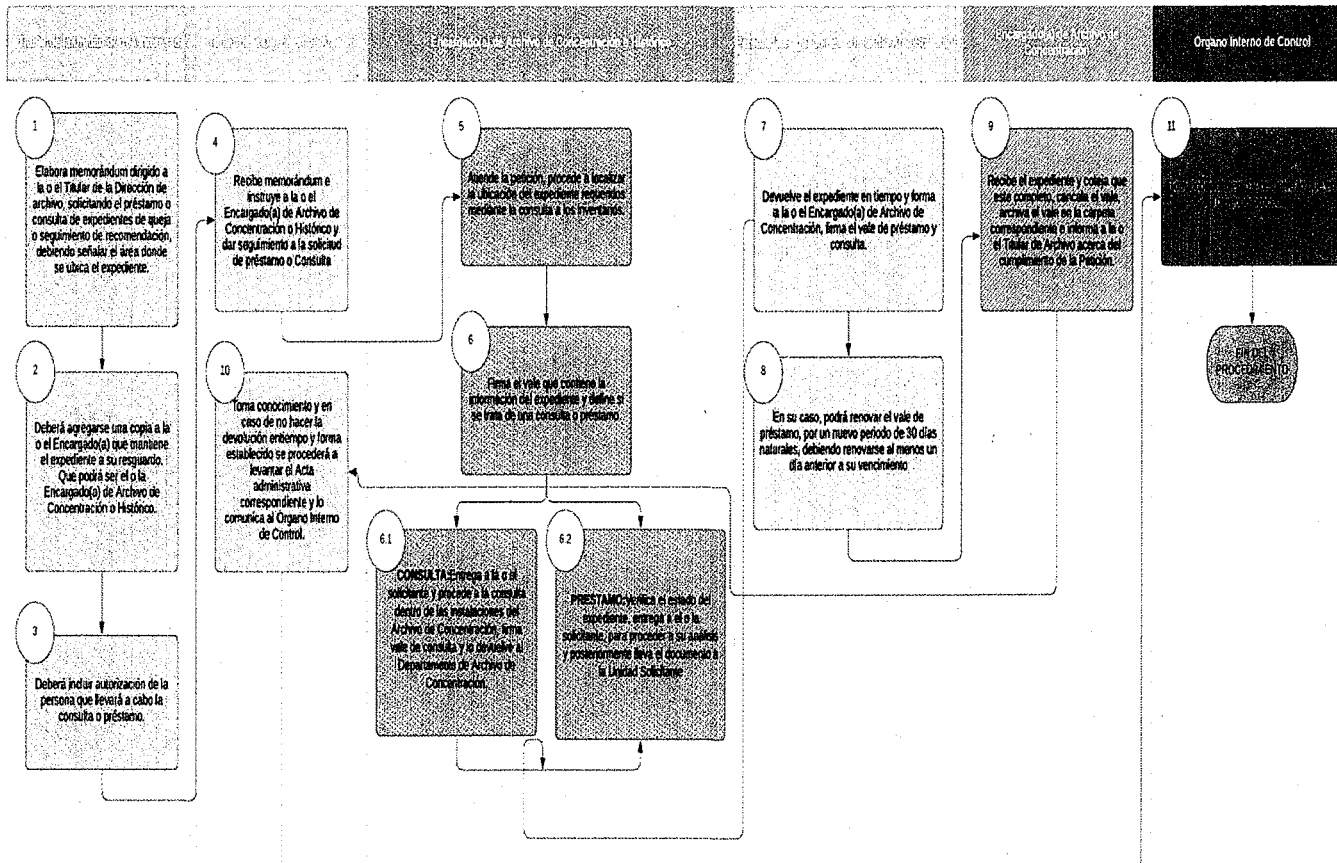


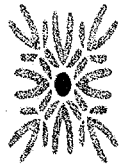
6		PRÉSTAMO: Verifica el estado del expediente, entrega a la o el solicitante, para proceder a su análisis y posteriormente lleva el documento a la Unidad Solicitante	Vale de préstamo o consulta
7	Personal designado de la Unidad o Área Solicitante	Devuelve el expediente en tiempo y forma a la o el Responsable 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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	49 de 63

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 préstamo
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 préstamo
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

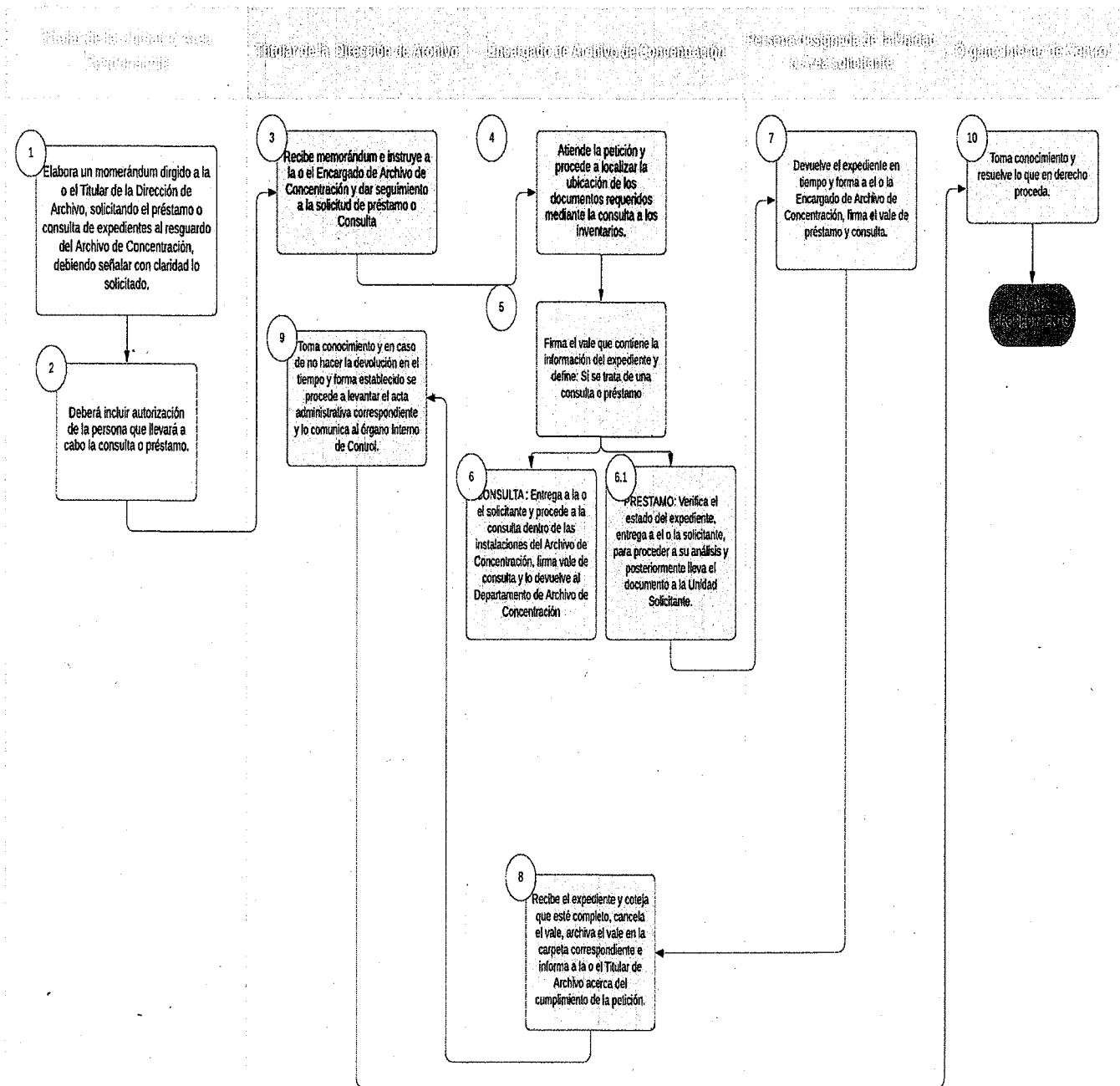
51 de 63

	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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	52 de 63

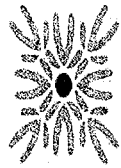
9.6.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.





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

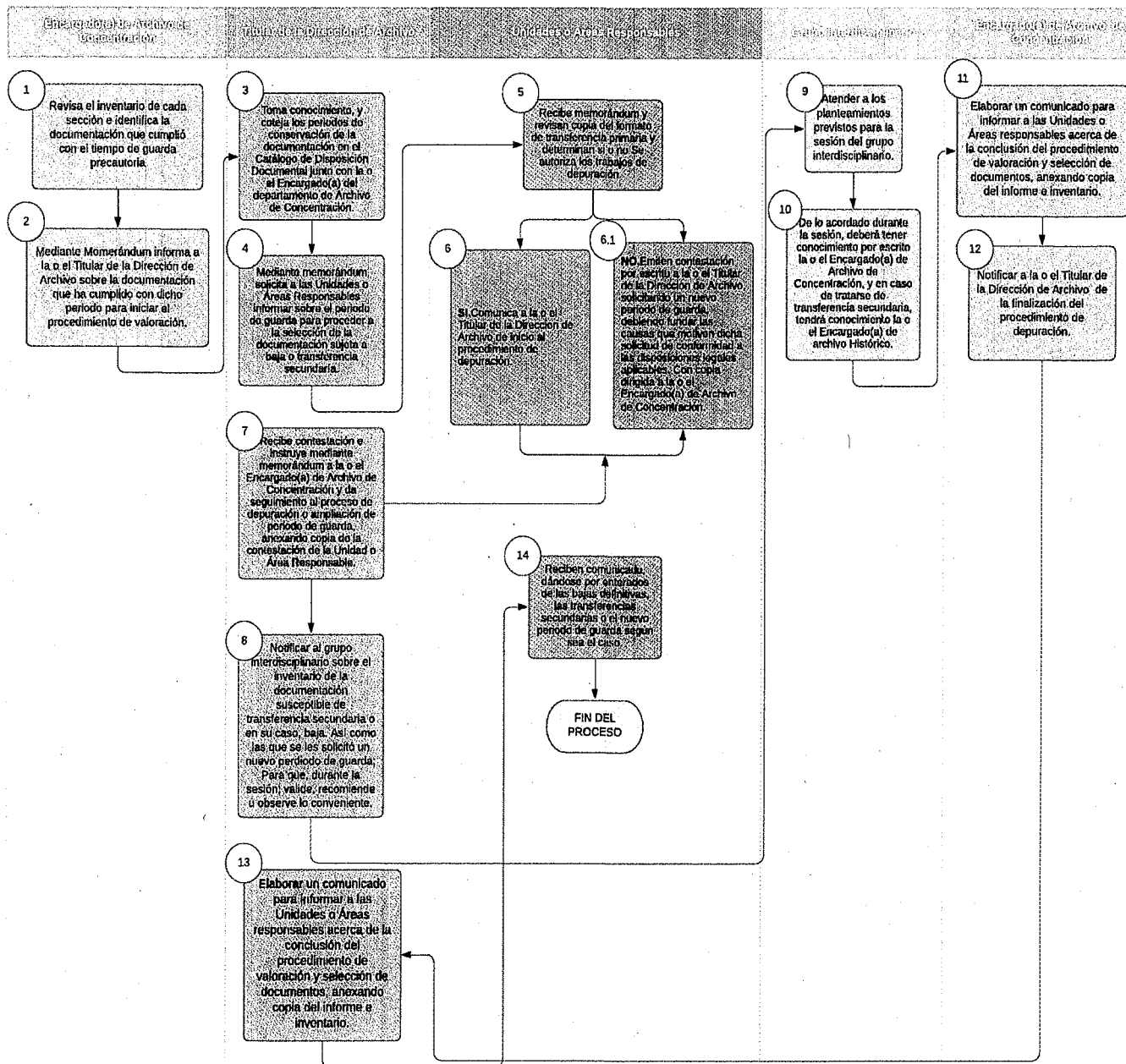


	Archivo	Archivo de Concentración y da seguimiento al proceso de depuración o ampliación de periodo de guarda, anexando copia de la contestación de la Unidad o Área Responsable.	
9	Titular de la Dirección de Archivo	Notifica al grupo interdisciplinario sobre el inventario de la documentación susceptible 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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	55 de 63

9.7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACION DOCUMENTAL.

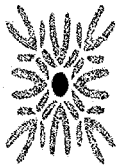




9.8 PROCEDIMIENTO PARA LA BAJA DOCUMENTAL AL RESGUARDO DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.

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.

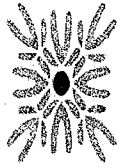
No.	Área o Unidad Responsable	Actividad	Documentos generados
1	Titular de la Unidad o Área Responsable	Del memorándum donde se le informa los documentos susceptibles de ser dados de baja. Por lo que tendrá que emitir contestación solicitando que se proceda a la baja, dirigido a la o el Titular de la 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.	

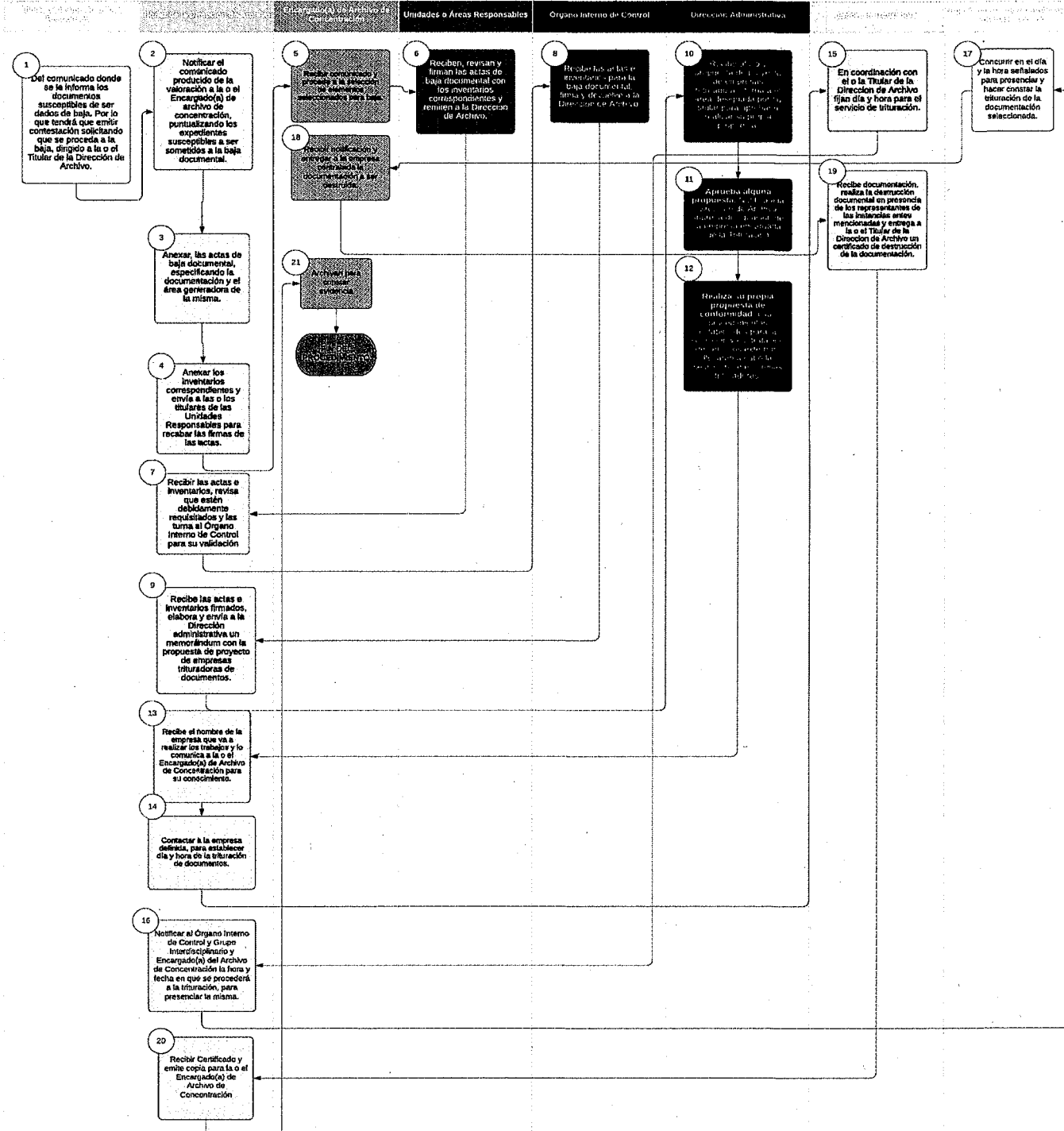


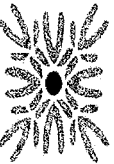
	Responsable de Archivo de Concentración	Recibe notificación y entrega a la empresa contratada la documentación a ser destruida.	
	Empresa Trituradora	Recibe documentación, realiza la destrucción documental en presencia de los representantes de las instancias antes mencionadas y entrega a la o el Titular 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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	59 de 63

9.8.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA BAJA DOCUMENTAL AL RESGUARDO DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.

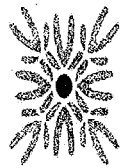


 Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA			
	PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA			
	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	No Aplica	0	Septiembre, 2021	60 de 63

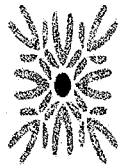
9.9. Incorporación de documentación a archivos a resguardo del Archivo de Concentración e Histórico .

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:

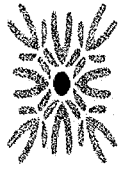
No.	Unidad o Área Responsable	Actividad	Documentos generados
1	Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada.	Solicitar mediante memorándum a la o el Titular de la Dirección de Archivo el préstamo del expediente, señalando puntualmente que la finalidad es de incorporar una nueva documentación, señalando el área de archivo que lo mantiene en su resguardo, el número de expediente o recomendación, etc. 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).	Memorandum
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 cuenta. 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	

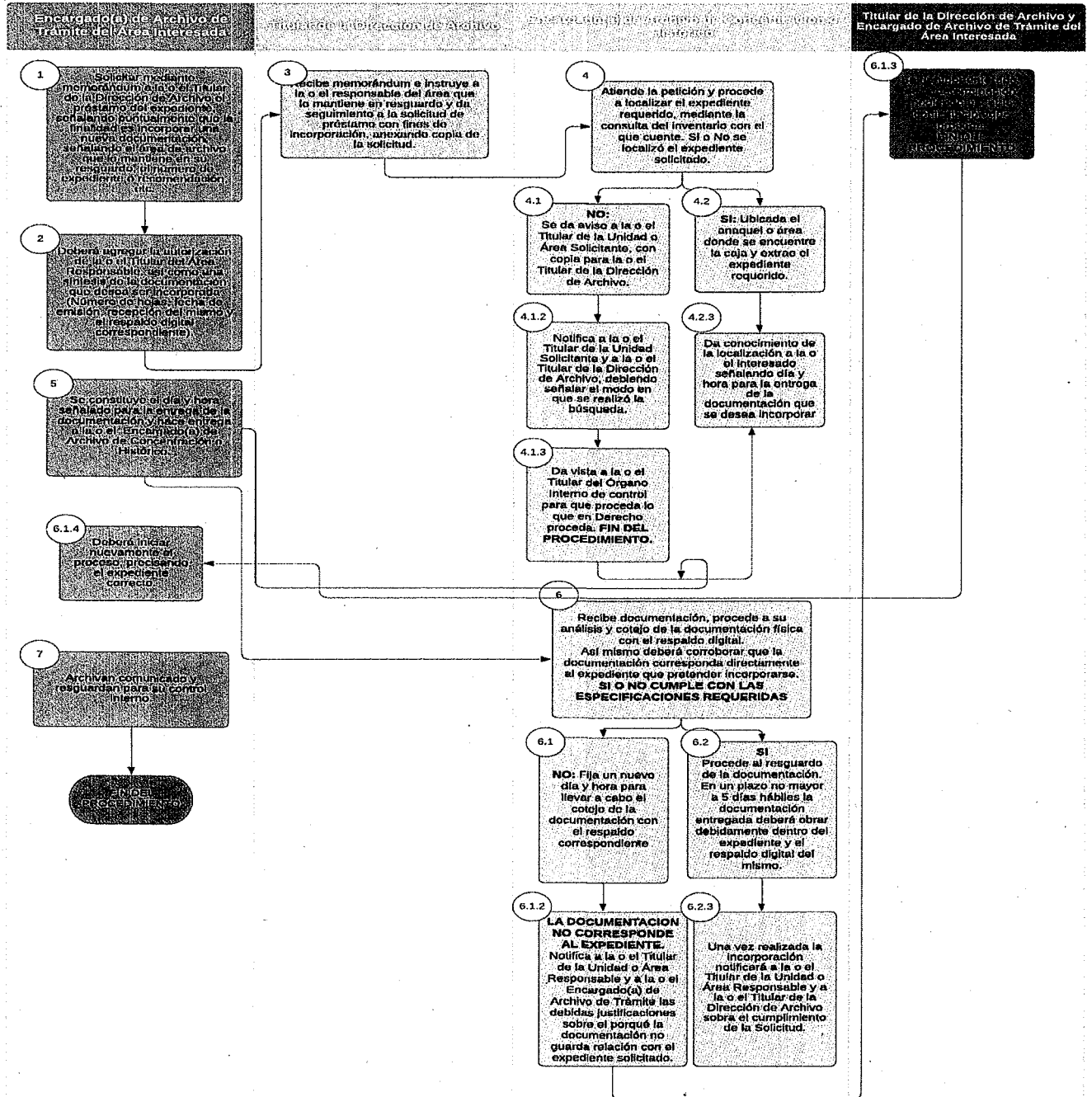


	Interesada		
15	Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada	Deberá iniciar nuevamente el proceso, precisando el expediente correcto.	
16		SI Procede al resguardo de la documentación. En un plazo no mayor a 5 días hábiles la documentación entregada deberá obrar debidamente dentro del expediente 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			



CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	0	Septiembre, 2021	63 de 63

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

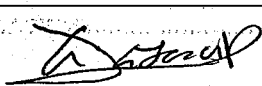
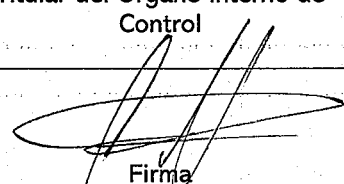

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS


CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.821.UCSR.P.03	0	Septiembre 2021	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

Contenido

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 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.UCSR.P.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.

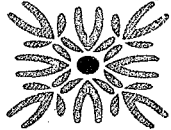
3. Actividades

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.



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	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



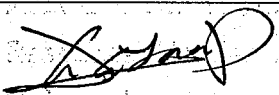
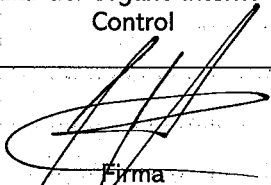

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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 turnas 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	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.820.UCSR.P.03	0	Septiembre 2021	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



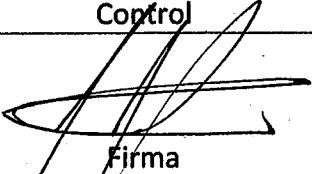

CDH
PUEBLA

**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



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	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.



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	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

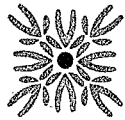
CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
P.922.OIC.01	0	Septiembre 2021	7 de 38

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.



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.



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	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.**



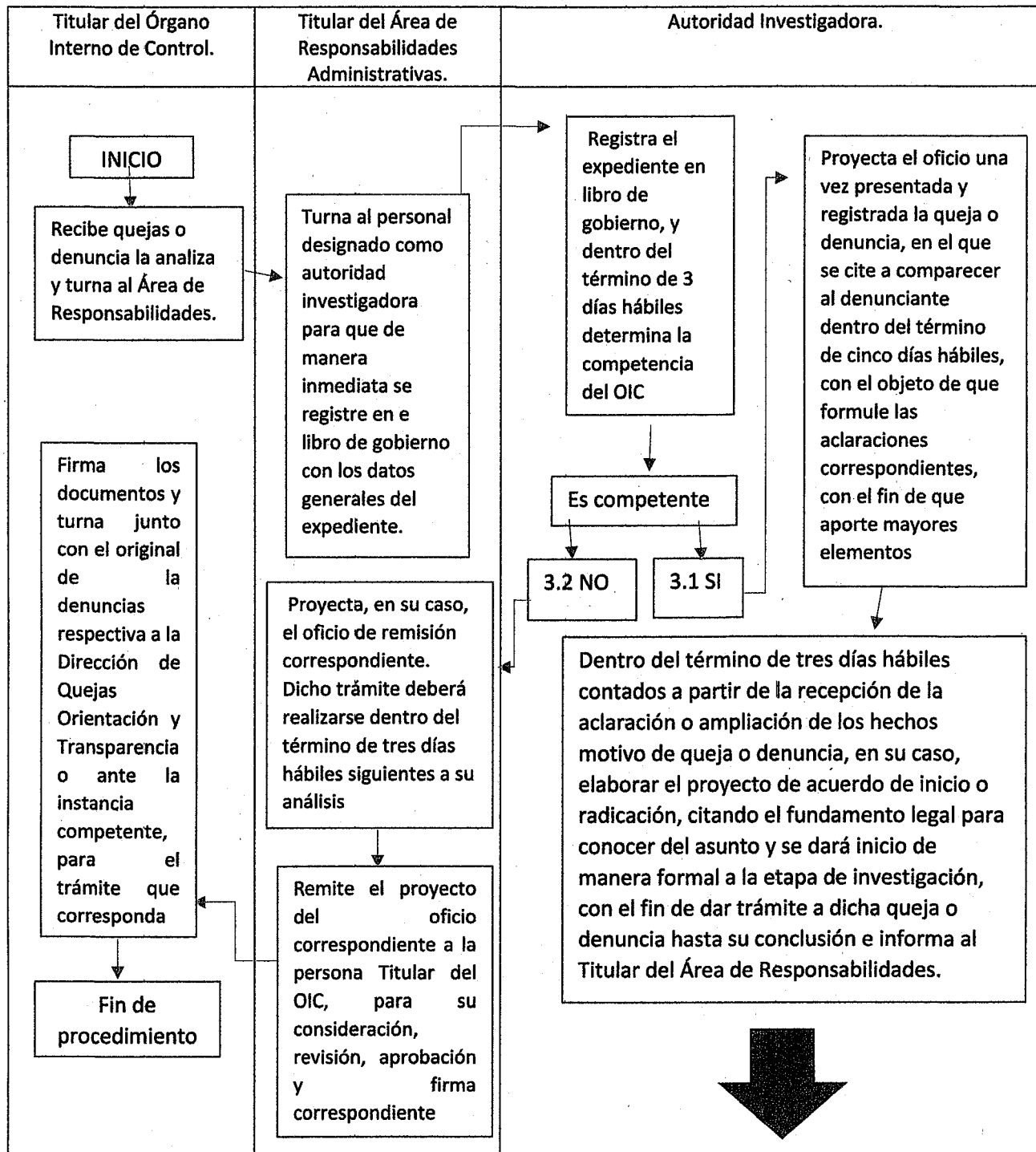
CDH
PUEBLA

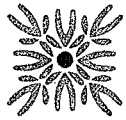
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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.



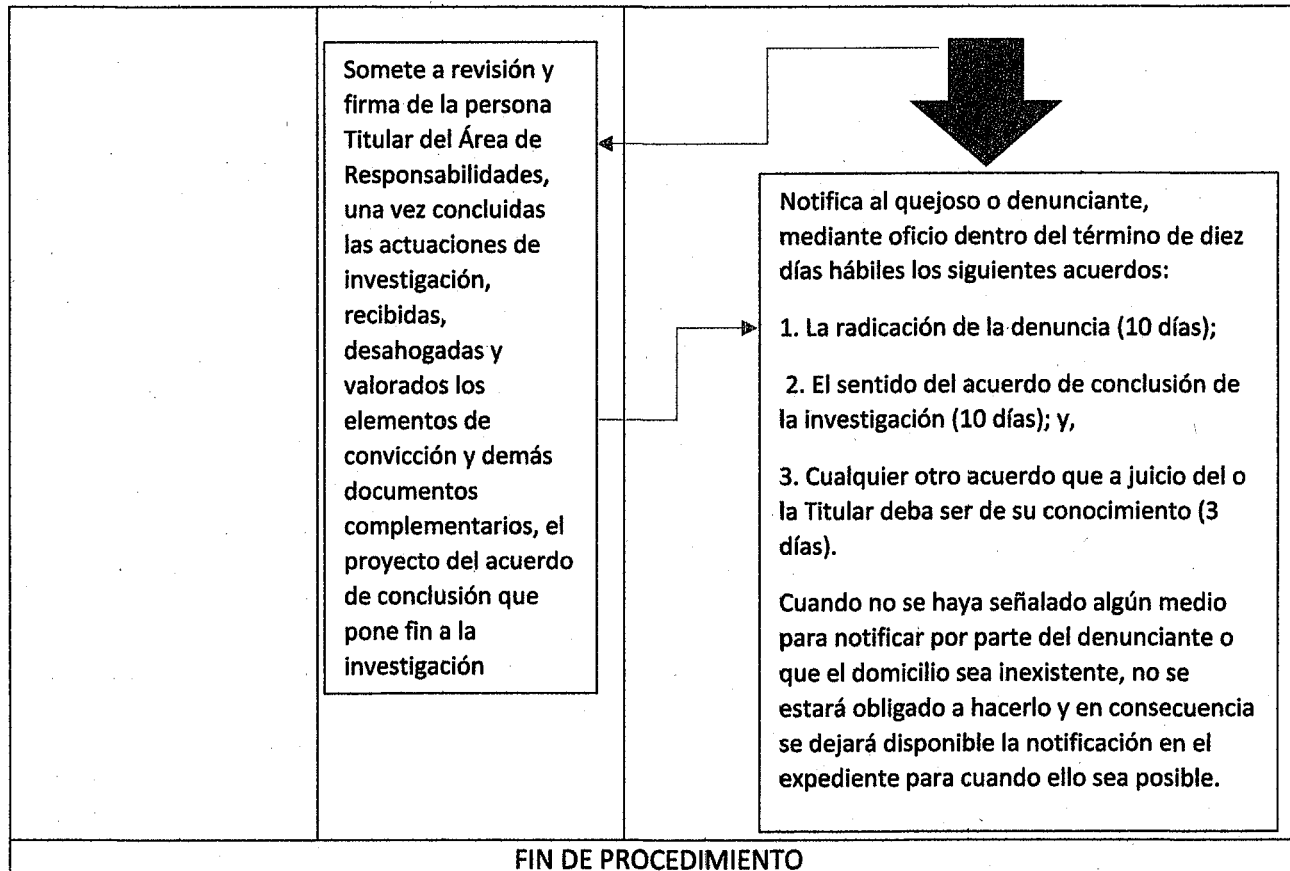


CDH
PUEBLA

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



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	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

substanciadora 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 substanciadora, 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 substanciadora, 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.

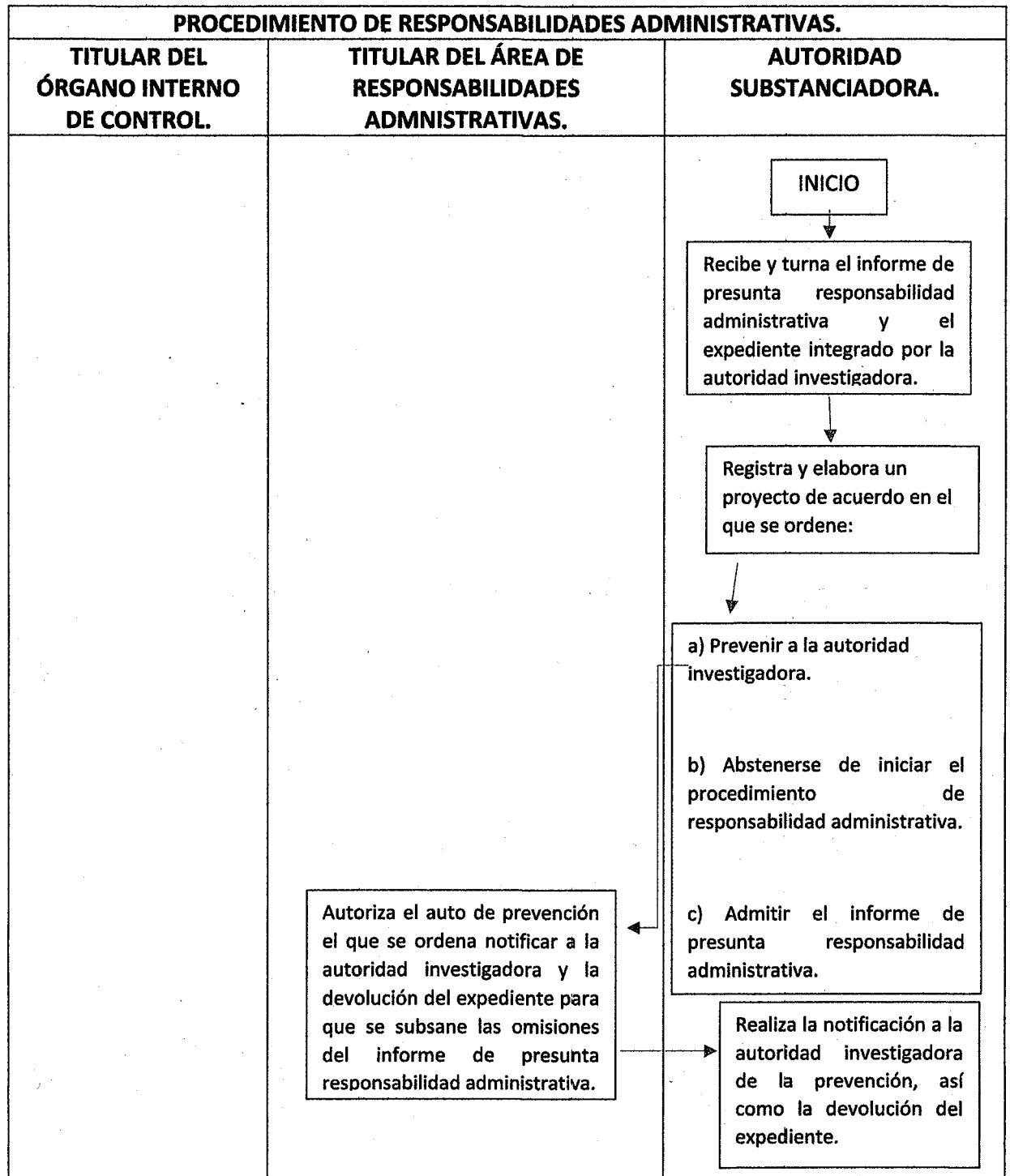


COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

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.



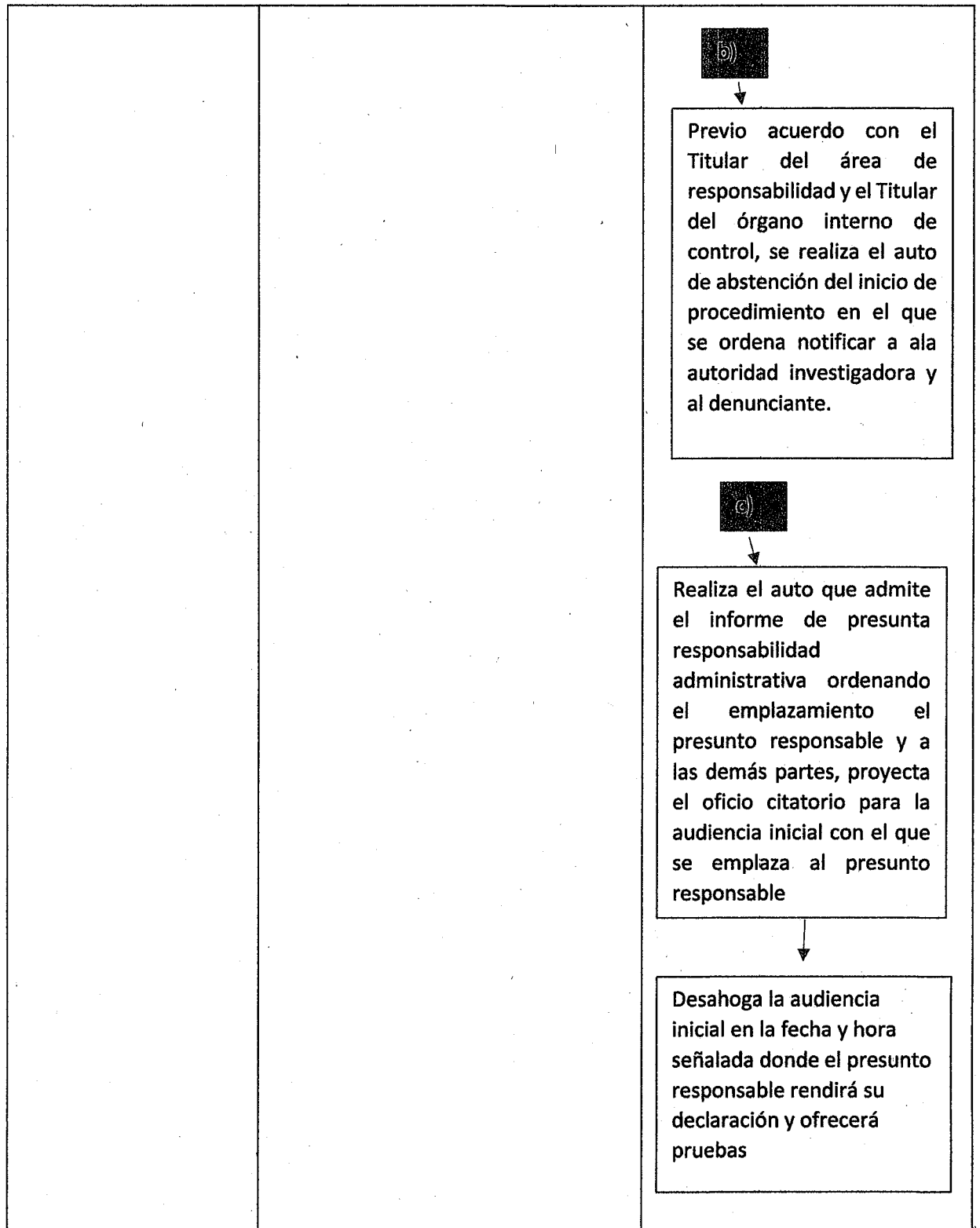


CDH
PUEBLA

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	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.



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	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 Seguimientos 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 Seguimientos, 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.



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	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.

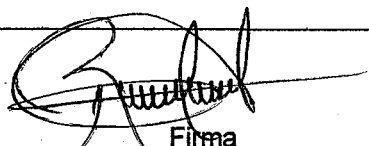
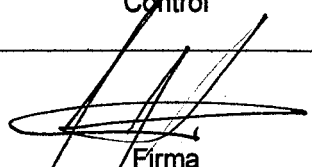

3.29 El Área de Área de Control y Auditorías, conforme al Programa Anual de Auditorías y Revisiones Autorizado, realizará Seguimientos a las observaciones emitidas, a través de los cuales verificará que los Órganos o las Unidades Administrativas hayan realizado las acciones correctivas y preventivas 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.

 CDH PUEBLA	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
	1.713.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

<p>Molduras</p> <p>Parrilla</p> <p>Espejos Laterales</p> <p>Chapas</p> <p>Placa Delantera</p> <p>Placa Trasera</p> <p>Engomados</p> <p>Antena</p> <p>Parabrisas</p> <p>Calaveras</p> <p>Carrocería</p> <p>Llantas</p> <p>Rines</p> <p>Tapones de Llantas</p> <p>Defensas</p> <p>Cristales Laterales</p> <p>Medallón</p>	<p>Tapón de Aceite</p> <p>Tapón de Gasolina</p> <p>Tapón de Radiador</p> <p>ELECTRICO</p> <p>Luces Largas</p> <p>Luces Cortas</p> <p>Intermitentes</p> <p>Direccionales</p> <p>Luz de Freno</p> <p>Luz de Reversa</p> <p>Luz Interior</p> <p>Claxón</p> <p>Luz de Tablero</p> <p>Cuartos</p> <p>Limpiadores</p> <p>Seguros (eléctricos)</p> <p>Calefacción</p>	<p>Viseras</p> <p>Freno Manual</p> <p>Bocinas</p> <p>Manijas</p> <p>Elevadores</p> <p>Asientos</p> <p>Cinturones de seguridad</p> <p>Espejo Retrovisor</p> <p>Carpetas Laterales</p> <p>Toldo Interior</p> <p>Tapetes</p> <p>ACCESORIOS</p> <p>Gato</p> <p>Herramientas</p> <p>Llanta de Refacción</p> <p>Kit de Emergencia</p> <p>Extinguidor</p>	<p>INTERIORES</p> <p>Radio</p> <p>Encendedor</p> <p>HIGIENE</p> <p>INTERIOR</p> <p>EXTERIOR</p>
---	---	---	---



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 cubiertos 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 fincará la responsabilidad correspondiente al usuario.

Bayoneta

Cenicero

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIE ENTREGA

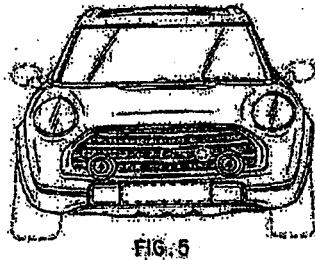


FIG. 5

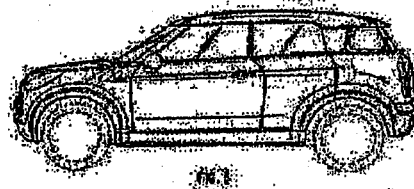


FIG. 7

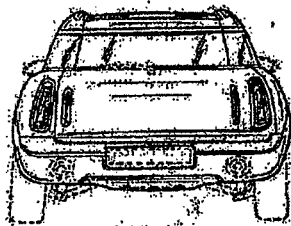


FIG. 6

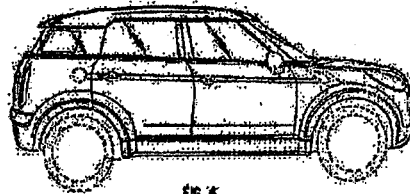


FIG. 8

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) RESPOSABILIZARME 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



CDH
PUEBLA

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 TZIP-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

 CDH PUEBLA	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
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	Periodo:				
Linea:	AVEO					
Modelo:	2018					
Placa:	UBE-2679					
No. Económico:	39					
Residencia:	PUEBLA					
Asociación:	CDHF					

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	
		S/10		KM TOTAL	0	

TOTALES POR PERIODO				
KILOMETROS RECORRIDOS	0	<table border="1"> <tr> <td>FECHA DEL ÚLTIMO</td> <td></td> </tr> </table>	FECHA DEL ÚLTIMO	
FECHA DEL ÚLTIMO				
LITROS CONSUMIDOS	0			
COSTO TOTAL	S/10			
RENTAMIENTO	0			

FIRMA DEL RESGUARDANTE: _____

NOMBRE DEL RESGUARDANTE: _____

OBSERVACIONES




CDH
PUEBLA

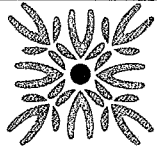
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
I.713.DA.01	2	Enero, 2020	12 de 12

ANEXO 8.5

 CDH PUEBLA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA VEHÍCULOS
RECIBÍ _____	
HORA _____	

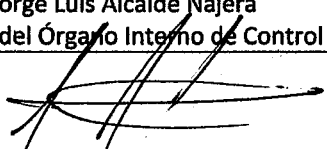
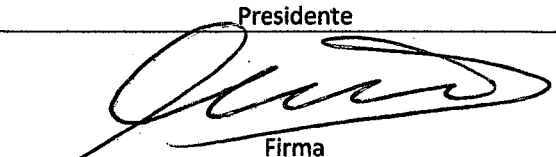


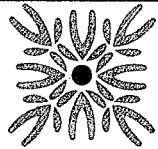
CDH
PUEBLA

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.

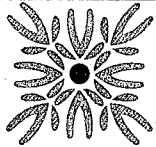
1.2. ALCANCE

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.

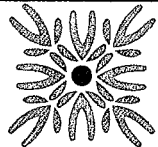
CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
I.821.OIC.01	Septiembre, 2021	3	Enero, 2016	3de5

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 petionario(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 petionarios/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 petionarios/as

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

6. REGISTROS

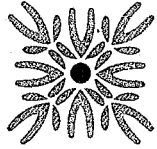
- 6.1. Encuestas aplicadas
- 6.2. Remisión a la DPIT de las encuestas aplicadas.

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

participación

Gracias por su

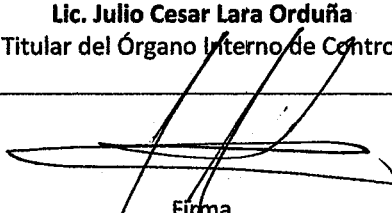



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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)




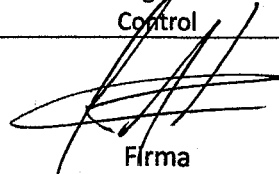

CDH
PUEBLA

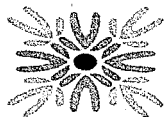
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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



CDH
PUEBLA

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:



CDH
PUEBLA

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

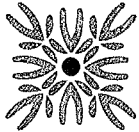
7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Titular de la Presidencia de la CDH Puebla

7.2. Titular de la Dirección de la DPIT

8. ANEXOS

No Aplica

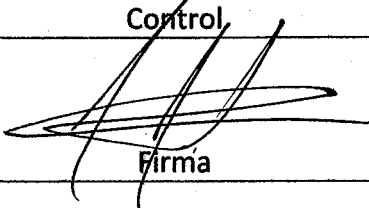



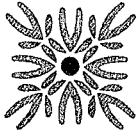
CDH
PUEBLA

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



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	2 de 20

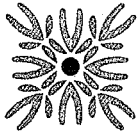
I. PRESENTACIÓN

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*



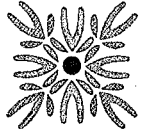
CDH
PUEBLA

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	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

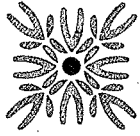
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

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.

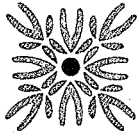
V. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

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.

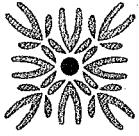
Componentes del Control Interno: Al ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento.

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.



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	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.

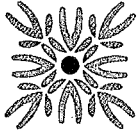
Personal Directivo: A las y los Titulares de Dirección de Quejas y Orientación, Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, Dirección Administrativa, Dirección de Planeación Informática y Transparencia, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Secretaría 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.

	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	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.

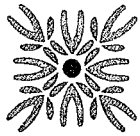
Por ello se deberá:

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;



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	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.

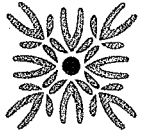
7.8. Cada Unidad Responsable deberá establecer sus objetivos del control interno, interviniendo las y los servidores públicos en sus correspondientes niveles y ámbitos de competencia, considerando:

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.



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	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.



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	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.

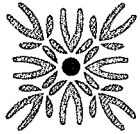
Las actividades de control serán preferentemente preventivas y se apoyan en los sistemas de información institucionales; en tanto que las de acciones de carácter correctivo buscarán mitigar el impacto de los riesgos que pudieran materializarse.

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.



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	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.

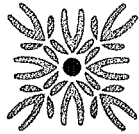
- e) **Supervisión y seguimiento:** Integra la realización en forma directa e indirecta de la verificación del adecuado funcionamiento y mejora continua del control interno institucional.

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:



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	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.

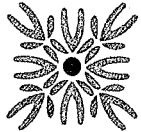
10.1.3. Establecer estructuras, líneas de mando, niveles de autoridad y de responsabilidad; así como procedimientos, base normativa y mecanismos de control y evaluación apropiados para la consecución de los objetivos institucionales, la transparencia y rendición de cuentas.

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.



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	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.



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	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.

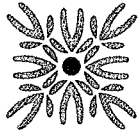
10.5.1. Seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno institucional están presentes y funcionando adecuadamente.

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.

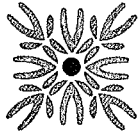
11.2.1. Establecer objetivos de sus proyectos y procesos con la suficiente claridad para facilitar la evaluación de riesgos;

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;

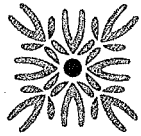
11.4. Información y comunicación. Establecer y mantener líneas de comunicación e información que faciliten la colaboración entre los Órganos y Unidades Administrativas; atiendan las peticiones de información internas y externas conforme a la normatividad aplicable; y permitan la retroalimentación entre 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.



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	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.



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.

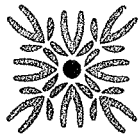
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
No Aplica	Septiembre 2021	1	Diciembre, 2020	20 de 20

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.



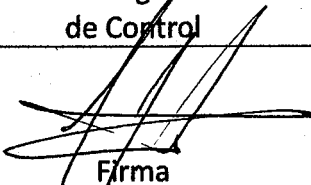

CDH
PUEBLA

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



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	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



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

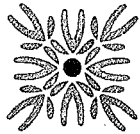
Normas: La implementación y actualización de los elementos de control interno que integran los cinco componentes del mismo, que realizan las y los servidores públicos de la Comisión, de acuerdo al ámbito de su competencia y nivel jerárquico.

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.

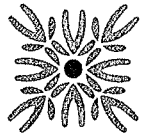
Riesgo: El evento adverso e incierto (externo o interno) que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto pudiera obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales.

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.



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	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 Secretaria 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 PTCI 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;



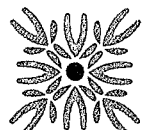
CDH
PUEBLA

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.**



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	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;

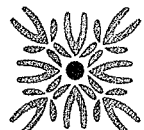
7.12. Proponer a la Presidencia, las metodologías de gestión de riesgos y el mecanismo de evaluación para el fortalecimiento del control interno;

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 PTCl 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;

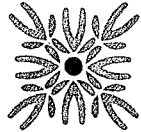
8.2. Proponer, en el ámbito de su competencia, los acuerdos para la atención de los asuntos de las sesiones y cuando exista alguna problemática en el cumplimiento de los programas PTCl y PTR, y de temas transversales que implemente la Comisión;

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:

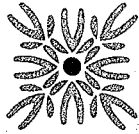
10.1. El Colegio celebrará cuatro sesiones al año de manera ordinaria;

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 PTCl 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;

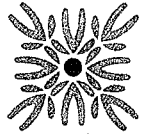
b) PTCI;

c) Informe de Resultados del Titular del OIC derivado de la evaluación del informe anual;

d) Reportes de avances trimestrales del PTCI 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:



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	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.

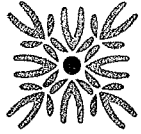
13. Para determinar el quórum necesario para el desarrollo de las sesiones se realizará lo siguiente:

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;

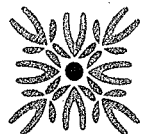
14.3.3. Precisar al, o los responsables, de su atención, y

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

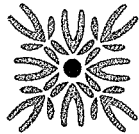
15.1.4. Firma autógrafa de las y los miembros e invitados que asistan a la sesión.

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.

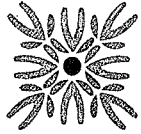
16.1.4. Las acciones de control de riesgos de la matriz de gestión de riesgos, así como las acciones de mejora identificadas en las encuestas de evaluación.

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.



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	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.

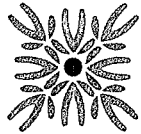
16.2.6. Acciones de mejora a implementar señalando responsables y plazo de cumplimiento.

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;

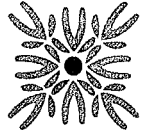
17.3.3. Mapa de riesgos de cada Unidad Administrativa;

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

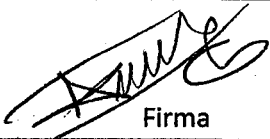
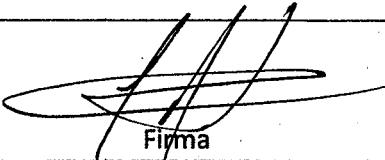

Primero. El presente manual entrará en vigor el día siguiente de su aprobación y se difundirá al correo institucional de cada Unidad Administrativa de la Comisión.


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