



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCII

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 30 de septiembre de 2011

No. 62

SUMARIO:

COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO

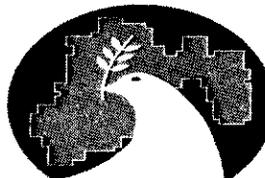
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURIA GENERAL DE LA COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO.

“2011. AÑO DEL CAUDILLO VICENTE GUERRERO”

SECCION TERCERA

COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO



COMISION DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MEXICO

Manual de Procedimientos de Secretaría General

Junio de 2011

© Derechos Reservados.
Segunda Edición, 2011.
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Secretaría General
Av. Dr. Nicolás San Juan 113
Col. Ex-Rancho Cuauhtémoc
Toluca, México
www.codhem.org.mx

Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Administración
Dirección General de Innovación
Lerdo Poniente 101, Toluca, México

Impreso y hecho en Toluca, México
Printed and made in Toluca, Mexico
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	

INDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Relación de Procesos y Procedimientos	VIII
Descripción de los Procedimientos	XII
Secretaría General	
1. Celebración de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo Consultivo de la CODHEM	400C120000/01
2. Elaboración de Actas y Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo de la CODHEM	400C120000/02
3. Celebración de Sesiones Solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación	400C120000/03
4. Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación	400C120000/04
5. Elaboración de Actas de las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación	400C120000/05
Secretaría Técnica	
1. Capacitación de Grupos Sociales y/o Institucionales en materia de derechos humanos	400C121000/01
2. Atención a Solicitudes de Asesoría en materia de derechos humanos presentadas por Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales	400C121000/02
3. Atención a Solicitudes de Apoyo de Material Didáctico presentadas por Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales	400C121000/03
Secretaría Ejecutiva	
1. Organización y Realización de Eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	400C122000/01
2. Desarrollo de Jornadas Comunitarias y de Salud	400C122000/02
3. Impartición de Talleres de Sensibilización en materia de atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación	400C122000/03
4. Promoción y Divulgación de derechos humanos	400C122000/04
5. Orientación, Canalización, Seguimiento y Asesoría para la atención de Personas o Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación	400C122000/05

6. Gestión de Medidas Positivas y Compensatorias

400C122000/06

Simbología**XIII****Registro de Ediciones****XV****Distribución****XVI****Créditos****XVII****Validación****XVIII**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La población mexiquense requiere de una capacitación integral en materia de derechos humanos, tendente a fortalecer la cultura de respeto de los mismos así prevenir posibles violaciones a éstos.

Por ello, el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, impulsa la construcción de una administración eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para lasolución de las demandas sociales.

La buena administración se sustenta en una gestión más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ser humano es el factor principal de su atención y la defensa y prevención de violaciones de derechos humanos su prioridad.

En este contexto, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la población en general. Este modelo propugna por garantizar una cultura firme de respeto a los derechos humanos y la anulación total de la discriminación.

La solidez y el buen desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, tiene como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de su estructura organizacional y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos aspectos que delinear la gestión administrativa de este órgano autónomo.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de nuestra cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

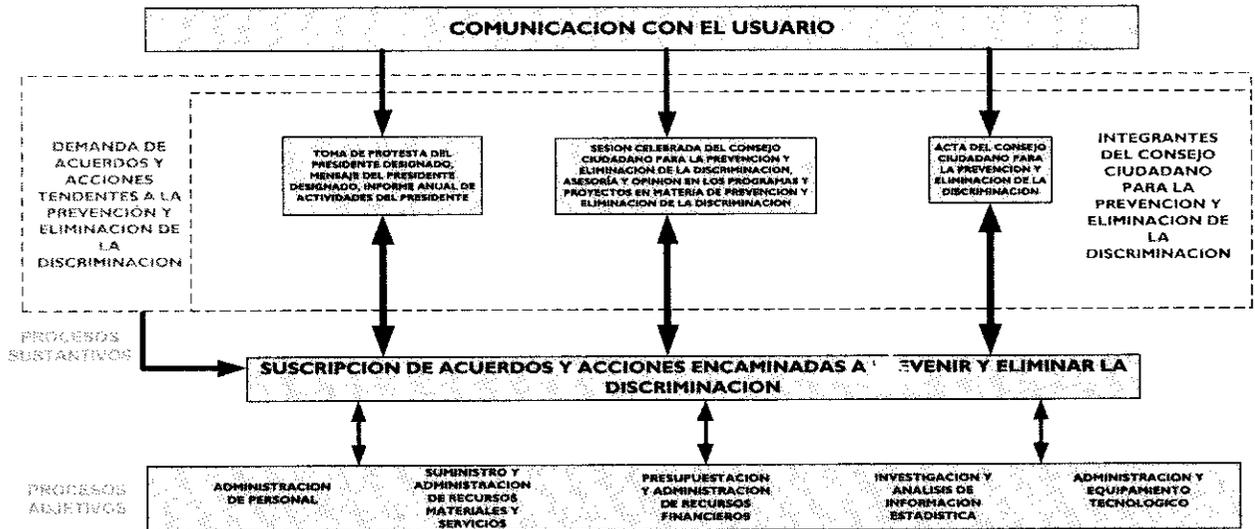
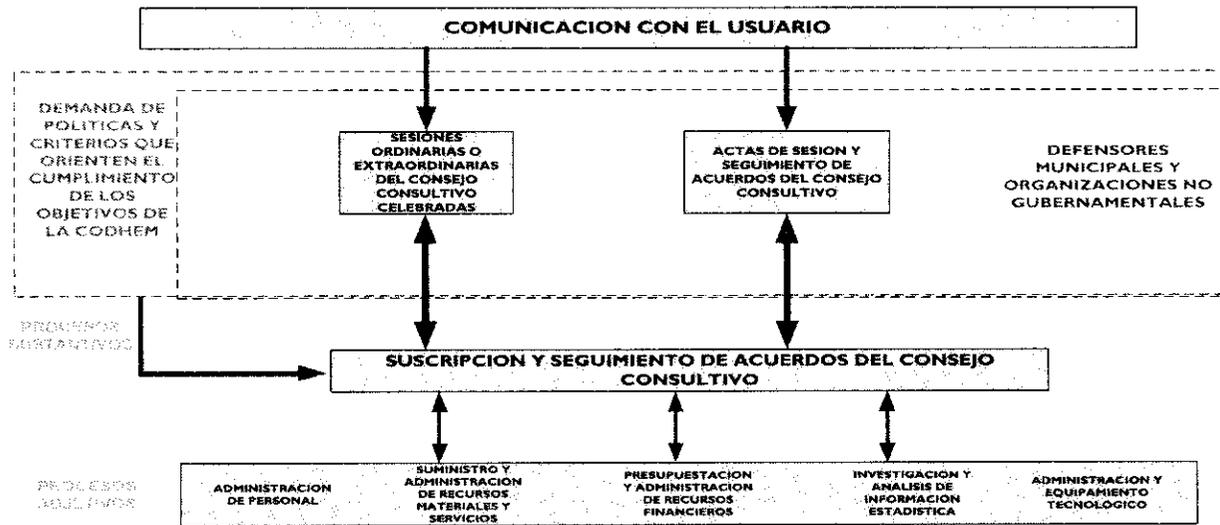
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a través de la Secretaría General y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de los servidores públicos que las ejecutan.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	V

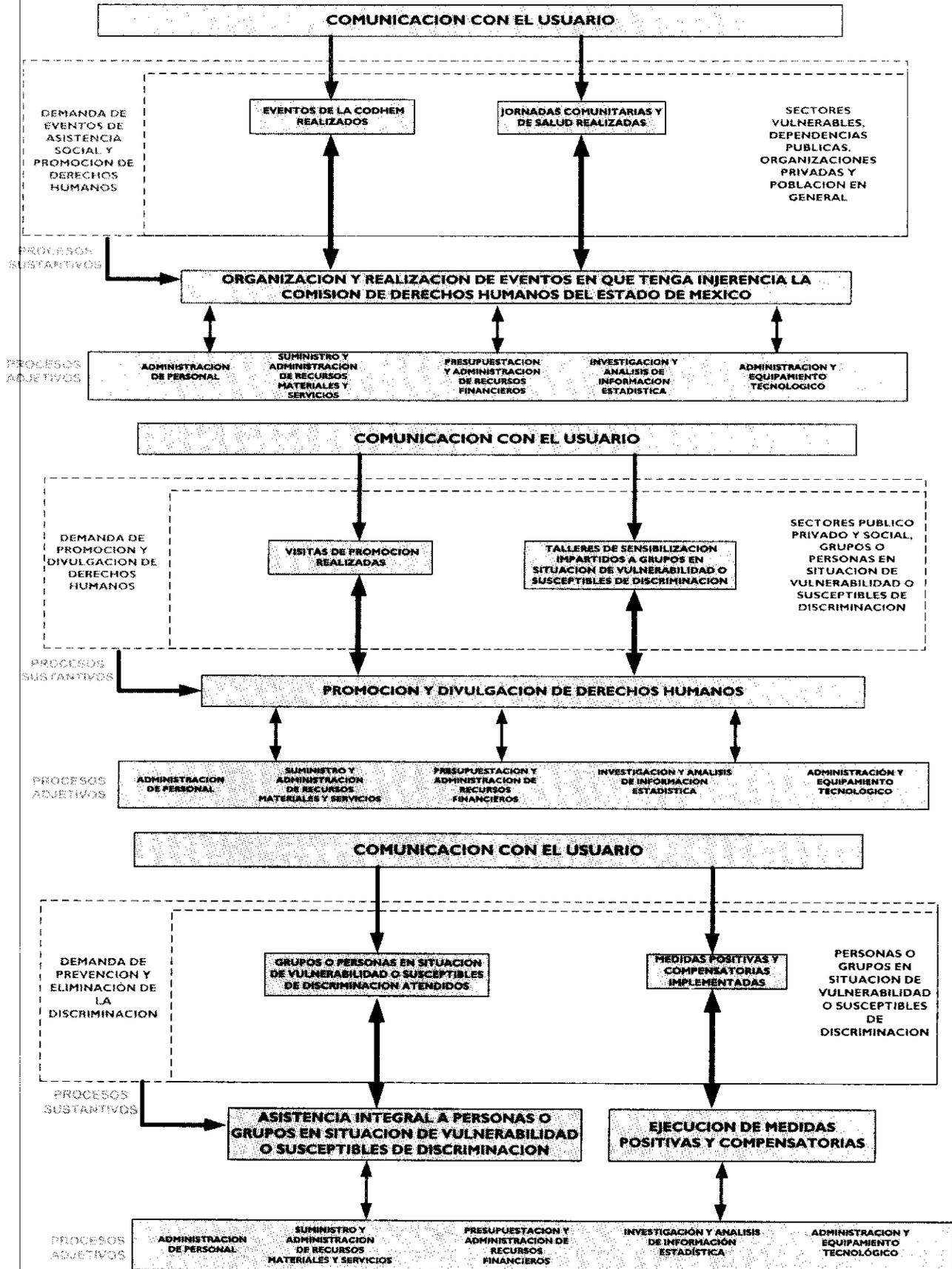
**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS
PROCESOS DE SECRETARÍA GENERAL**



PROCESOS DE SECRETARÍA TÉCNICA



PROCESOS DE SECRETARÍA EJECUTIVA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400CI20000
	Página:	VIII

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO 1:

Suscripción y Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo: De la elaboración de la convocatoria para celebrar las sesiones ordinarias o extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al seguimiento del cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo en la celebración de sus sesiones.

PROCEDIMIENTOS:

- ① **Celebración de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**
- ② **Elaboración de Actas y Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**

PROCESO 2:

Suscripción de Acuerdos y Acciones encaminadas a Prevenir y Eliminar la Discriminación: De la elaboración de la convocatoria para celebrar las sesiones ordinarias, extraordinarias o solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación a la suscripción del acta con los acuerdos tomados.

PROCEDIMIENTOS:

- ① **Celebración de Sesiones Solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.**
- ② **Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.**
- ③ **Elaboración de Actas de las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.**

PROCESO 3:

Capacitación en materia de Derechos Humanos: De la recepción de la solicitud de capacitación a la impartición de capacitación en materia de Derechos Humanos a grupos sociales y/o institucionales.

PROCEDIMIENTOS:

- ① **Capacitación a Grupos Sociales y/o Institucionales en materia de Derechos Humanos.**

PROCESO 4:

Vinculación con Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales: De la recepción de la solicitud de asesoría o de apoyo con material didáctico por parte de defensores municipales u organizaciones no gubernamentales a la impartición de la asesoría o la entrega del material solicitado.

PROCEDIMIENTOS:

- ① **Atención a Solicitudes de Asesoría en Materia de Derechos Humanos Presentadas por Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.**
- ② **Atención a Solicitudes de Apoyo de Material Didáctico Presentadas por Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.**

PROCESO 5:

Organización y Realización de Eventos en que tenga Injerencia La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: De la organización a la realización de eventos inherentes a la Codhem.

PROCEDIMIENTOS:

- ① **Organización y Realización de Eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**
- ② **Desarrollo de Jornadas Comunitarias y de Salud.**

PROCESO 6:

Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos: De la elaboración del cronograma anual de visitas de promoción y la recepción de solicitudes de impartición de talleres de sensibilización a la realización de las visitas de promoción a los sectores público, privado y social, así como la impartición de talleres de sensibilización a grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.

PROCEDIMIENTOS:

- Impartición de Talleres de Sensibilización en Materia de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y/o Susceptibles de Discriminación.
- Promoción y Divulgación de Derechos Humanos.

PROCESO 7:

Asistencia Integral a Grupos o Personas en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación: De la recepción de la solicitud de atención a personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación a la atención satisfactoria de dicha solicitud.

PROCEDIMIENTOS:

- Orientación, Canalización, Seguimiento y Asesoría para la Atención de Personas o Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación.

PROCESO 8:

Ejecución de Medidas Positivas y Compensatorias: De la identificación de medidas positivas y compensatorias a la implementación de las mismas.

PROCEDIMIENTOS:

- Gestión de Medidas Positivas y Compensatorias.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	XII

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO**OBJETIVO:**

Conocer y opinar sobre las acciones que lleva a cabo la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para el cumplimiento de sus objetivos de defensa, protección, promoción, estudio, investigación y divulgación de los derechos humanos.

ALCANCE:

Aplica a los integrantes del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México responsables de establecer las políticas y criterios para el cumplimiento de los objetivos de este organismo autónomo.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Artículos 38, 39, 48 a 50. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Artículos 28 y 29. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Secretaría General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es responsable de organizar, convocar y celebrar sesiones ordinarias y extraordinarias.

El Presidente del Consejo Consultivo deberá:

- Convocar a los Consejeros Ciudadanos, a través del Secretario Técnico a sesionar ordinaria y extraordinariamente.
- Proponer el Orden del Día.
- Revisar y autorizar el proyecto de convocatoria a las sesiones del Consejo Consultivo.

- Dar inicio a la celebración de las sesiones ordinarias y/o extraordinarias.
- Declarar la existencia del quórum legal para sesionar.
- Acordar una fecha para sesionar de manera extraordinaria cuando lo considere pertinente.
- Dirigir y moderar los debates de las sesiones del Consejo Consultivo.
- Emitir, en su caso, voto de calidad.

El Secretario Técnico del Consejo Consultivo deberá:

- Analizar y acordar el proyecto de convocatoria para la celebración de la sesión ordinaria y extraordinaria del Consejo Consultivo.
- Revisar y firmar la convocatoria.
- Convocar a los integrantes del Consejo Consultivo a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Remitir la convocatoria y documentos necesarios para el desahogo de las sesiones.
- Verificar la asistencia de los integrantes del Consejo Consultivo a las sesiones.
- Revisar y autorizar la guía de conducción.
- Comunicar al Presidente de la existencia del quórum legal.
- Someter a consideración de los integrantes del Consejo Consultivo la aprobación del orden del día, así como las actas de la sesión anterior y los acuerdos tomados.
- Auxiliar al Presidente del Consejo Consultivo a dirigir y moderar los debates de las sesiones celebradas.

La Secretaria del Secretario Técnico deberá:

- Elaborar el proyecto de Convocatoria para la celebración de la sesión ordinaria o extraordinaria del Consejo Consultivo.
- Preparar la documentación para la celebración de la sesión ordinaria o extraordinaria del Consejo Consultivo.
- Enviar por correo electrónico la Convocatoria a la sesión ordinaria o extraordinaria a los cinco Ciudadanos Consejeros.
- Notificar personalmente la Convocatoria, el Acta y demás documentación a los integrantes del Consejo Consultivo.
- Recabar el informe mensual de actividades de las unidades administrativas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México e integrarlos en una carpeta.
- Elaborar la guía de conducción.
- Archivar los acuses de recibo y demás documentos que se deriven del procedimiento.

Los Ciudadanos Consejeros deberán:

- Asistir a la celebración de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Consultivo.
- Participar en la celebración de las sesiones ordinarias y extraordinarias, emitiendo con oportunidad sus opiniones y propuestas.

DEFINICIONES:

- **Acuerdos:** Determinaciones del Consejo Consultivo para desarrollar acciones de conformidad con el orden del día de la sesión.
- **Asuntos Generales:** Cuestiones que los integrantes del Consejo Consultivo, invitados especiales y servidores públicos del organismo, desean informar o someter a consideración del Consejo Consultivo y que no están considerados en el orden del día.
- **Consejeros Ciudadanos:** Ciudadanos (as) que conforman el Consejo Consultivo de los cuales uno de ellos es de extracción indígena.
- **Consejo Consultivo:** Órgano colegiado de opinión sobre el desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Guía de conducción:** Documento que especifica el desarrollo de la sesión (ordinaria o extraordinaria).
- **Orden del día:** Relación que detalla el orden de los asuntos que serán tratados en la sesión.
- **Sesión:** Tiempo dedicado por un cuerpo colegiado, previa convocatoria de sus miembros, al examen, discusión o resolución de las cuestiones propias de su competencia, en forma preestablecida en sus estatutos.
- **Sesiones Ordinarias:** Reuniones de trabajo que se programan cuando menos una vez al mes con el propósito de desahogar asuntos de la competencia del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Sesiones Extraordinarias:** Reunión de trabajo convocada por el Comisionado en su carácter de Presidente del Consejo Consultivo o, por lo menos, tres de sus integrantes para tratar asuntos cuya naturaleza requiere atención inmediata.

INSUMOS:

- Instrucción para convocar a sesión y propuesta de Orden del Día.

RESULTADOS:

- Acta de sesión del Consejo Consultivo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Elaboración de Actas y Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

POLÍTICAS:

- El Consejo Consultivo celebrará sesiones ordinarias por lo menos una vez al mes y, cuando un asunto requiera de atención inmediata, el Comisionado o cuando menos tres de los miembros del Consejo convocarán a sesiones extraordinarias.
- Las resoluciones emitidas por el Consejo Consultivo se darán por mayoría de votos, en caso de empate, el Comisionado ejercerá su voto de calidad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Consejo Consultivo/Presidente	Instruye verbalmente al Secretario Técnico para que convoque a los miembros del Consejo Consultivo a sesionar, proponiéndole el Orden del Día.
2	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Se entera y gira instrucciones a la secretaria de la Secretaría Técnica para elaborar el proyecto de Convocatoria para celebrar sesión del Consejo Consultivo y le informa propuesta de Orden del Día.
3	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe instrucción, elabora proyecto de Convocatoria indicando fecha, hora, sede, número de sesión, Orden del Día y entrega al Secretario Técnico.
4	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe proyecto de Convocatoria, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
5	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	No está de acuerdo. Devuelve proyecto de Convocatoria a la secretaria y le indica las modificaciones que debe realizar.
6	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe el proyecto de Convocatoria, realiza las modificaciones y entrega al Secretario Técnico. Se conecta en la operación número 4.
7	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Si está de acuerdo. Turna el proyecto de Convocatoria al Presidente del Consejo Consultivo.
8	Consejo Consultivo/Presidente	Recibe proyecto de Convocatoria, lo revisa y decide: ¿Lo aprueba?
9	Consejo Consultivo/Presidente	No lo aprueba. Devuelve el proyecto de Convocatoria al Secretario Técnico, informándole las modificaciones que debe realizar.
10	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe el proyecto de Convocatoria y entrega a la secretaria informándole las modificaciones. Se conecta en la operación número 6.
11	Consejo Consultivo/Presidente	Si lo aprueba. Devuelve el proyecto de Convocatoria al Secretario Técnico manifestándole su aprobación.
12	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe proyecto de Convocatoria, entrega a la secretaria instruyéndole imprima cuatro tantos más.
13	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe proyecto de Convocatoria, imprime cuatro tantos y los entrega con el original al Secretario Técnico.

- | | | |
|----|---|--|
| 14 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Recibe Convocatoria en cinco tantos y los entrega al Presidente del Consejo Consultivo para firma. |
| 15 | Consejo Consultivo/Presidente | Recibe Convocatoria en cinco tantos, los firma y entrega al Secretario Técnico. |
| 16 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Recibe Convocatoria en cinco tantos y los entrega a la secretaria de la Secretaría Técnica. |
| 17 | Secretaría Técnica/Secretaria | Recibe Convocatoria en cinco tantos, obtiene una copia para acuse de recibo y procede según el caso:
¿Es sesión extraordinaria? |
| 18 | Secretaría Técnica /Secretaria | Si es sesión extraordinaria.
Obtiene tres copias extras de la Convocatoria, envía un tanto de ésta a cada uno de los Consejeros Ciudadanos (simultáneamente envía la Convocatoria vía correo electrónico).
Distribuye las copias de la Convocatoria de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Primera copia.- Presidente del Consejo Consultivo. • Segunda copia.- Secretario Técnico del Consejo Consultivo. • Tercera copia.- Archivo, previo acuse de recibo. |
| 19 | Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos | Reciben Convocatoria, se enteran y archivan.
Se conecta con la operación número 28. |
| 20 | Secretaría Técnica/Secretaria | No es sesión extraordinaria.
Obtiene copia de la Convocatoria, anexa los cinco tantos para los Consejeros Ciudadanos y resguarda.
Solicita verbalmente a los titulares de las unidades administrativas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el Informe Mensual de Actividades. |
| 21 | Unidades Administrativas/Titulares | Se enteran, elaboran Informe Mensual de Actividades y envían a la secretaria de la Secretaría Técnica. |
| 22 | Secretaría Técnica/Secretaria | Recibe Informe Mensual de Actividades de cada una de las unidades administrativas, los integra en la Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y la entrega al Secretario Técnico. |
| 23 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Recibe Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, revisa y decide:
¿Tiene observaciones? |
| 24 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Si tiene observaciones.
Devuelve la Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a la secretaria de la Secretaría Técnica informándole las observaciones. |
| 25 | Secretaría Técnica/Secretaria | Recibe la Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, atiende las observaciones y entrega al Secretario Técnico.
Se conecta con la operación número 23. |
| 26 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | No tiene observaciones.
Devuelve la Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a la secretaria instruyéndole proceda a enviarla junto con la Convocatoria a los Consejeros Ciudadanos. |
| 27 | Secretaría Técnica/Secretaria | Recibe Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y obtiene siete copias. |

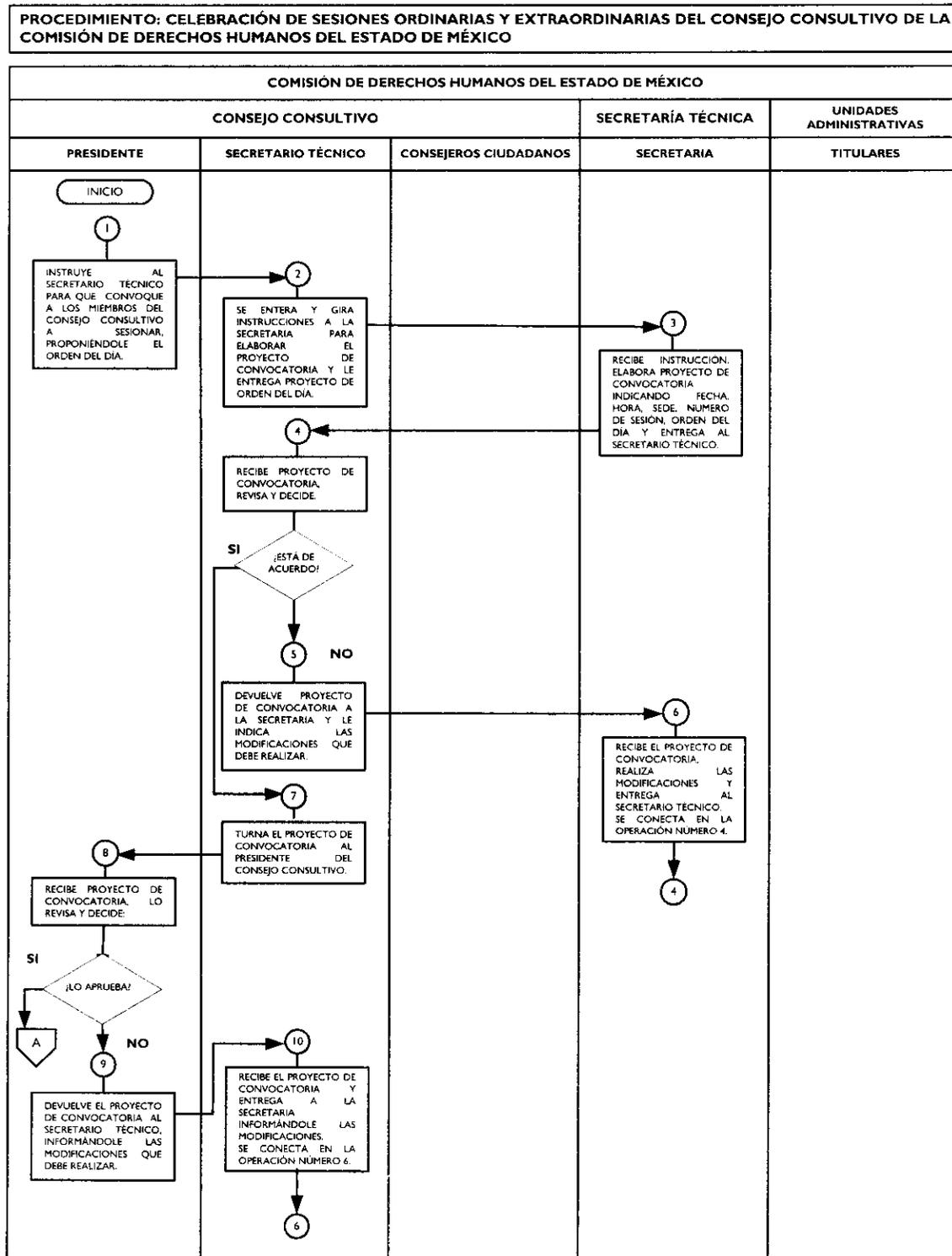
- Anexa a cada copia de la carpeta un tanto original de la Convocatoria y envía a cada uno de los cinco Consejeros Ciudadanos.
- Entrega una copia de la carpeta al Presidente y al Secretario Técnico del Consejo Consultivo.
- Recaba acuse de recibo en la copia Convocatoria y la archiva para su control. Informa verbalmente al Secretario Técnico la entrega de la convocatoria.
- 28 **Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos** Reciben Convocatoria y Carpeta del Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se enteran y archivan.
Se conecta con la operación número 36.
- 29 **Consejo Consultivo/Secretario Técnico** Se entera e instruye a la secretaria de la Secretaría Técnica elaborar la Guía de Conducción.
- 30 **Secretaría Técnica/Secretaria** Atiende indicaciones y elabora la Guía de Conducción y la entrega al Secretario Técnico.
- 31 **Consejo Consultivo/Secretario Técnico** Recibe Guía de Conducción, revisa y decide:
¿Está de acuerdo?
- 32 **Consejo Consultivo/Secretario Técnico** **No está de acuerdo.** Devuelve la Guía de Conducción a la secretaria indicándole las observaciones.
- 33 **Secretaría Técnica/Secretaria** Recibe Guía de Conducción, realiza correcciones y la entrega al Secretario Técnico.
Se conecta con la operación número 31.
- 34 **Consejo Consultivo/Secretario Técnico** **Si está de acuerdo.** Devuelve Guía de Conducción a la secretaria instruyéndole preparar las carpetas para la celebración de la sesión.
- 35 **Secretaría Técnica/Secretaria** Recibe la Guía de Conducción, obtiene una impresión más y las retiene. Prepara siete carpetas con la información de los asuntos a tratar en la sesión, integra un tanto de la Guía de Conducción en dos de las carpetas y resguarda las siete carpetas hasta el día de la sesión.
- 36 **Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos** Asisten en la fecha programada a la celebración de la sesión.
Se conecta con la operación número 38.
- 37 **Secretaría Técnica/Secretaria** Entrega carpeta a cada uno de los miembros del Consejo Consultivo.
- 38 **Consejo Consultivo/Presidente** Lleva a cabo sesión, recibe la carpeta, pasa lista de asistencia y determina:
¿Hay quórum?
- 39 **Consejo Consultivo/Presidente** **No hay quórum.** Declara falta de quórum, acuerda fecha para la celebración de sesión extraordinaria y la comunica al Secretario Técnico.
Se conecta con la operación número 1.
- 40 **Consejo Consultivo/Presidente** **Si hay quórum.** Instruye al Secretario Técnico dar lectura al Orden del Día.
- 41 **Consejo Consultivo/Secretario Técnico** Da lectura al Orden del Día y cede la palabra al Presidente.
- 42 **Consejo Consultivo/Presidente** Toma la palabra y pregunta a los Consejeros Ciudadanos, si tienen alguna observación al Orden del Día o si lo aprueban.
¿Aprueban el Orden del Día?

- | | | |
|----|---|--|
| 43 | Consejo Consultivo/Presidente | No aprueban el Orden del Día.
Instruye al Secretario Técnico realizar las observaciones. |
| 44 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Se entera de las observaciones y hace las anotaciones correspondientes en el Orden del Día. |
| 45 | Consejo Consultivo/Presidente | Si aprueban el Orden del Día.
Da por aprobado el Orden Día, solicita al Secretario Técnico tome nota del acuerdo. |
| 46 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Realiza anotaciones en el Acuerdo y procede según el caso:
¿Es una sesión extraordinaria? |
| 47 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Si es una sesión extraordinaria.
Informa a los integrantes del Consejo Consultivo el asunto por el cual se realiza la sesión extraordinaria.
Se conecta con la operación número 59. |
| 48 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | No es una sesión extraordinaria.
Da lectura al Acta de la sesión anterior y cede la palabra al Presidente. |
| 49 | Consejo Consultivo/Presidente | Toma la palabra y pregunta a los Consejeros Ciudadanos si tienen alguna observación al Acta de la sesión anterior.
¿Tienen observaciones? |
| 50 | Consejo Consultivo/Presidente | Si tienen observaciones.
Instruye al Secretario Técnico realizar las anotaciones pertinentes. |
| 51 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Realiza las anotaciones pertinentes en el Acta y cede la palabra al Presidente. |
| 52 | Consejo Consultivo/Presidente | No tienen observaciones.
Declara aprobada el Acta de la sesión anterior por unanimidad de votos, instruye al Secretario Técnico tome nota del acuerdo y recabe la firma de los Consejeros Ciudadanos en el Acta y continúe dando lectura al Orden del Día. |
| 53 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Toma nota del acuerdo, recaba las firmas de los Consejeros Ciudadanos en el Acta de la sesión anterior, la resguarda y cede la palabra al Presidente. |
| 54 | Consejo Consultivo/Presidente | Toma la palabra, desarrolla el Informe Mensual de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y exhorta a los Consejeros Ciudadanos a expresar si tienen algún comentario y/o acuerdo que tomar al respecto. |
| 55 | Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos | Se enteran y externan sus comentarios y/o acuerdos. |
| 56 | Consejo Consultivo/Presidente | Se entera de los comentarios y/o acuerdos e instruye al Secretario Técnico realice las anotaciones correspondientes y continúe dando lectura al Orden del Día. |
| 57 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Realiza las anotaciones correspondientes, da lectura a los asuntos generales y cede la palabra al Presidente. |
| 58 | Consejo Consultivo/Presidente | Toma la palabra y solicita a los Consejeros Ciudadanos desahoguen los asuntos generales. |
| 59 | Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos | Desahogan los asuntos generales y toman los acuerdos pertinentes. |
| 60 | Consejo Consultivo/Secretario Técnico | Toma nota de los acuerdos emitidos, manifiesta que se ha desahogado el Orden del Día y cede la palabra al Presidente. |

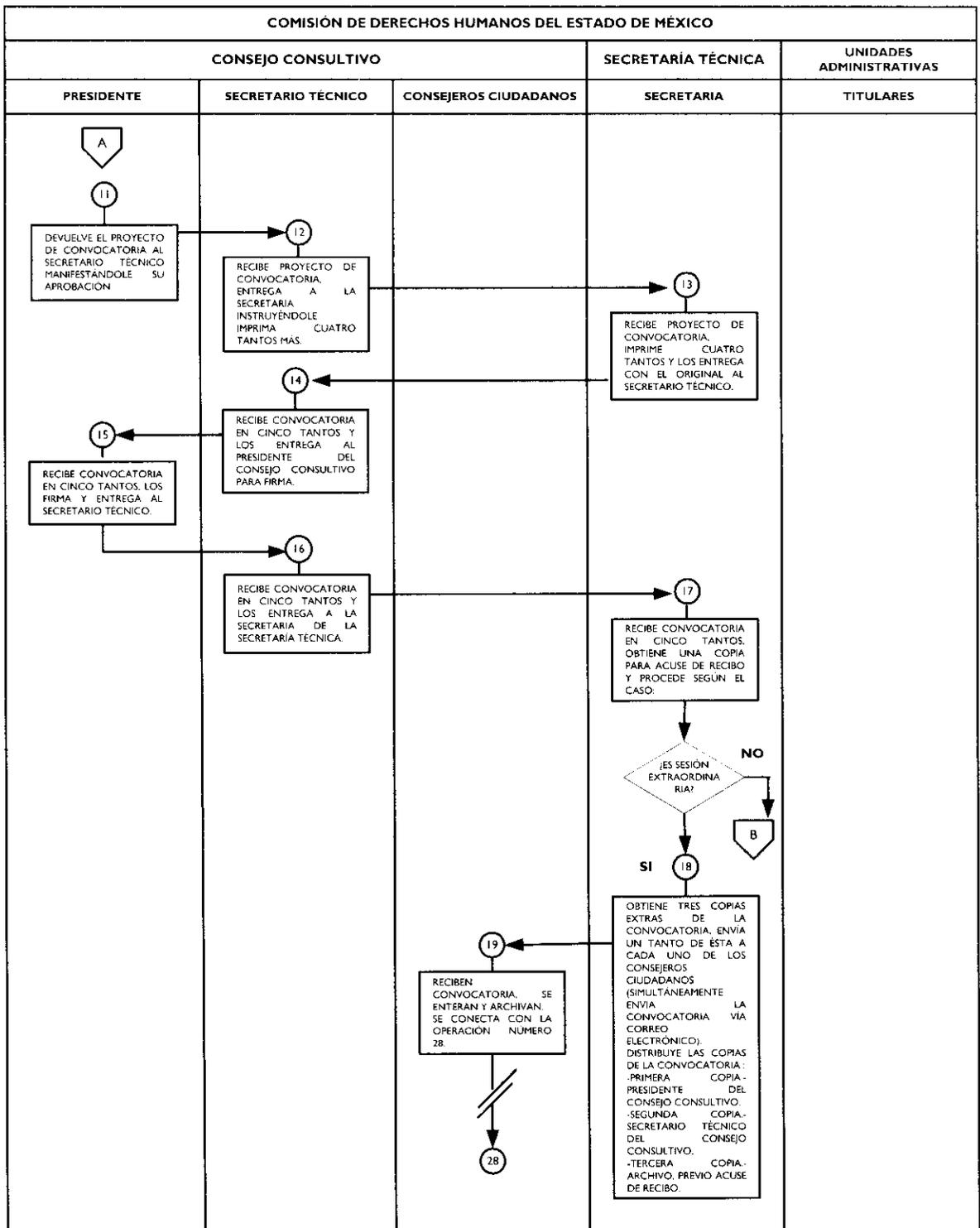
61 Consejo Consultivo/Presidente

Toma la palabra y da por concluida la sesión mencionando día, hora y fecha.

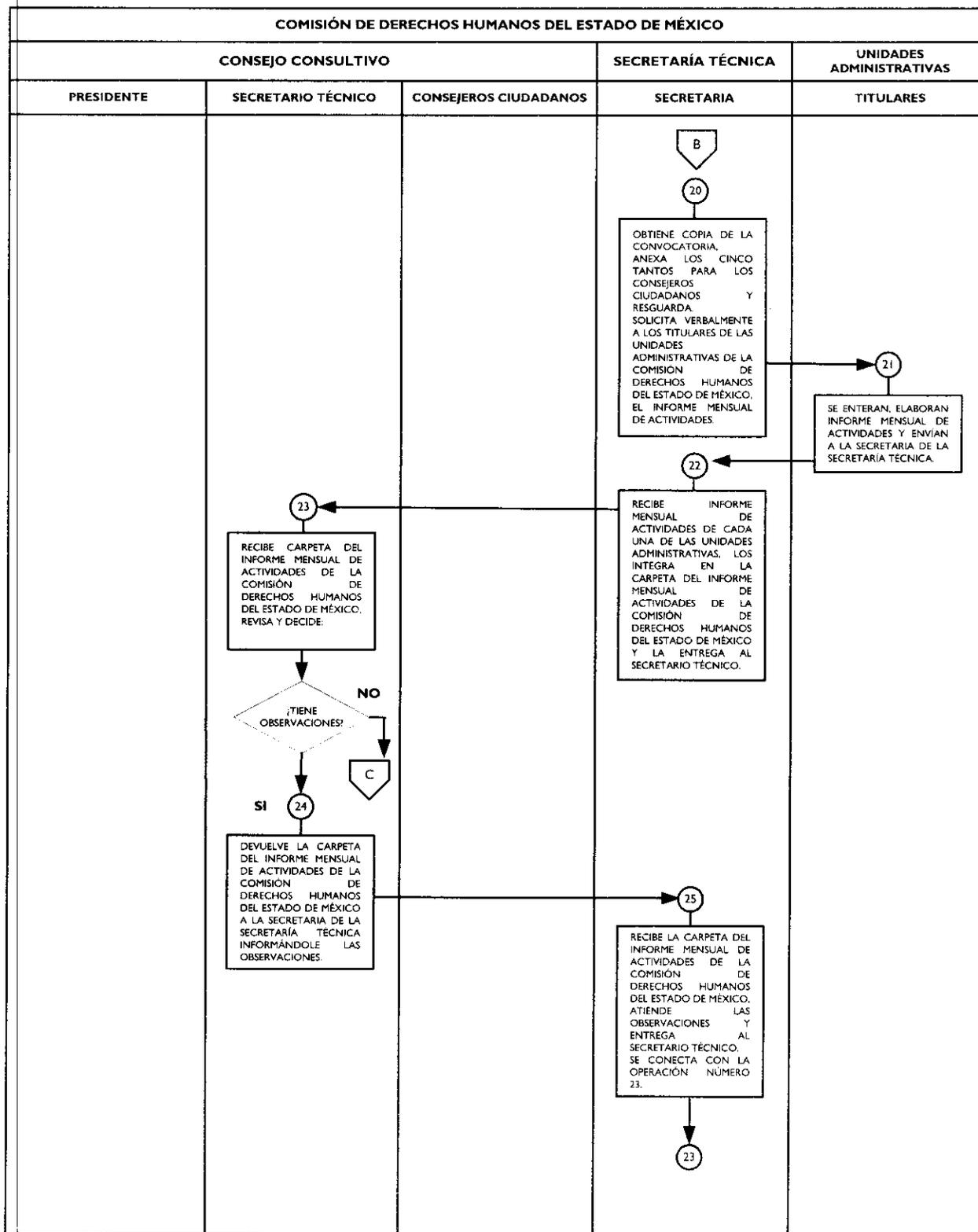
DIAGRAMA:



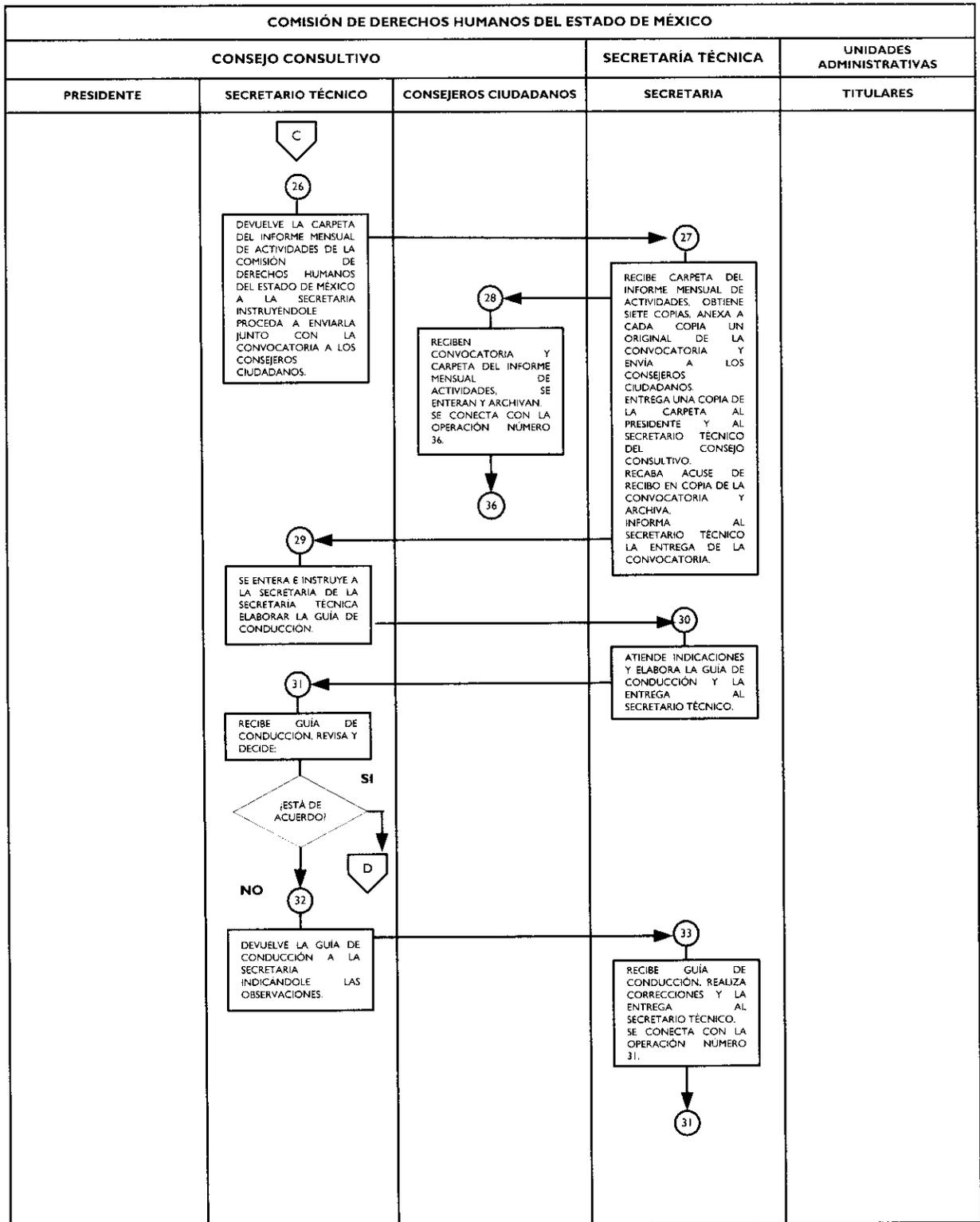
PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



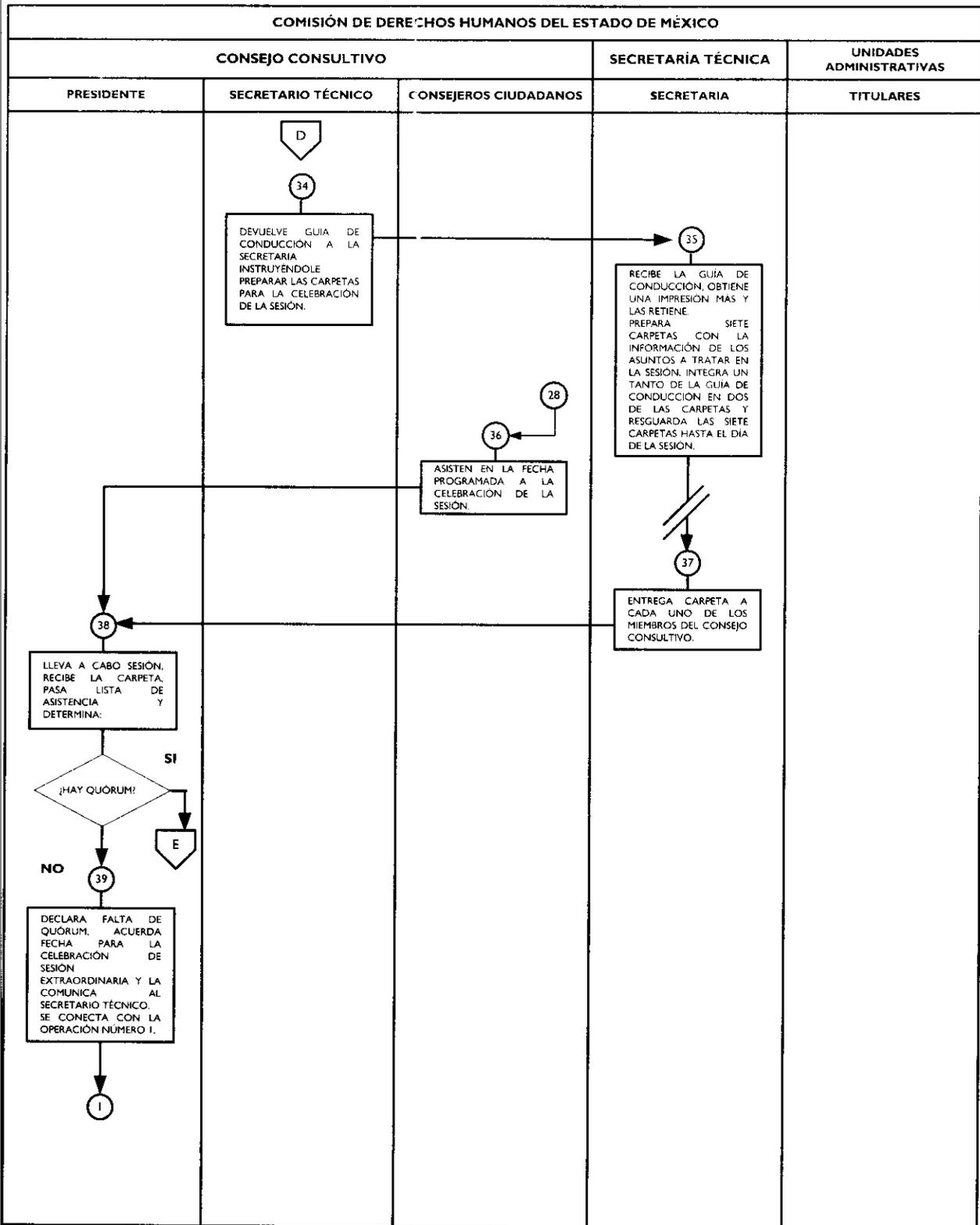
PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



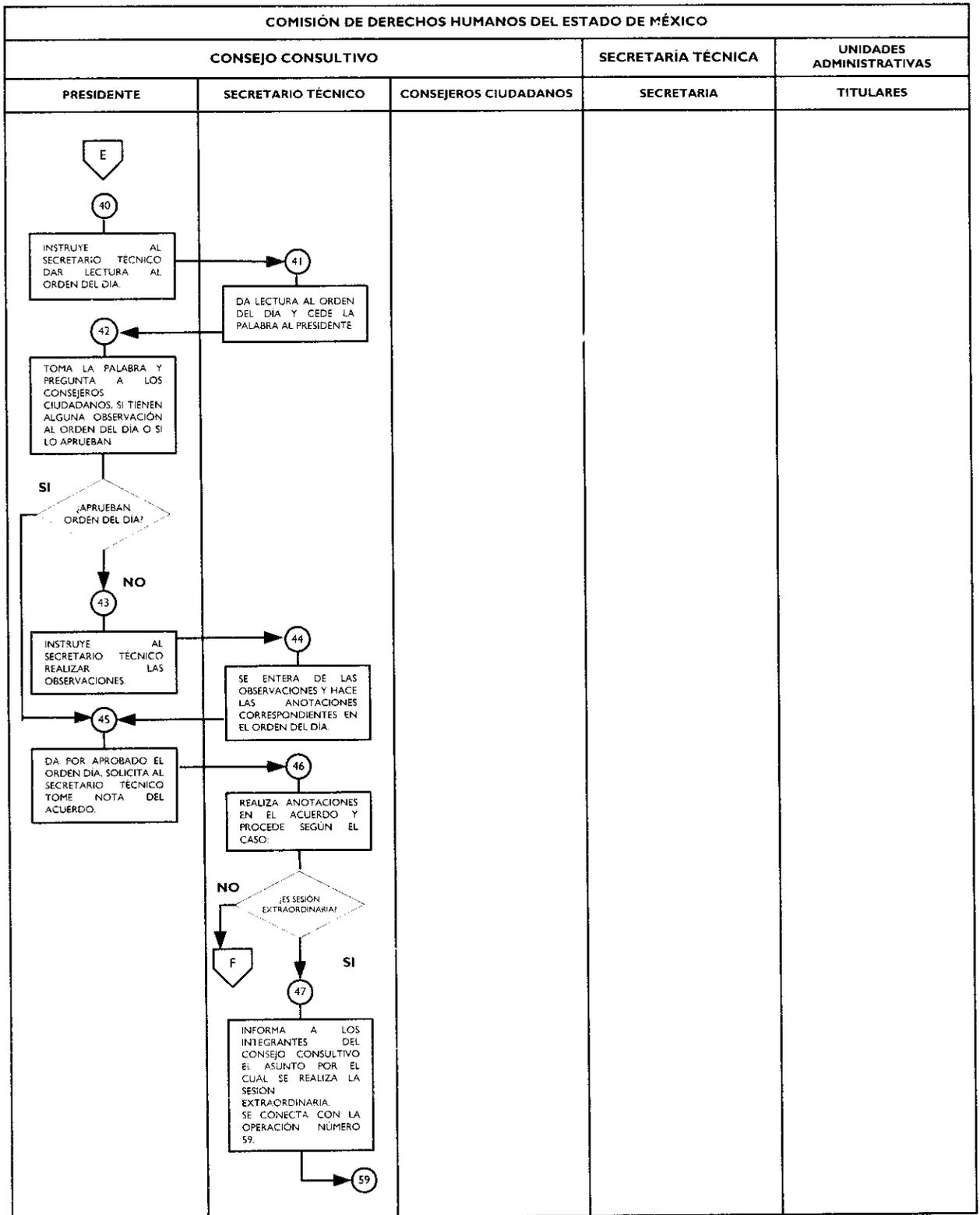
PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



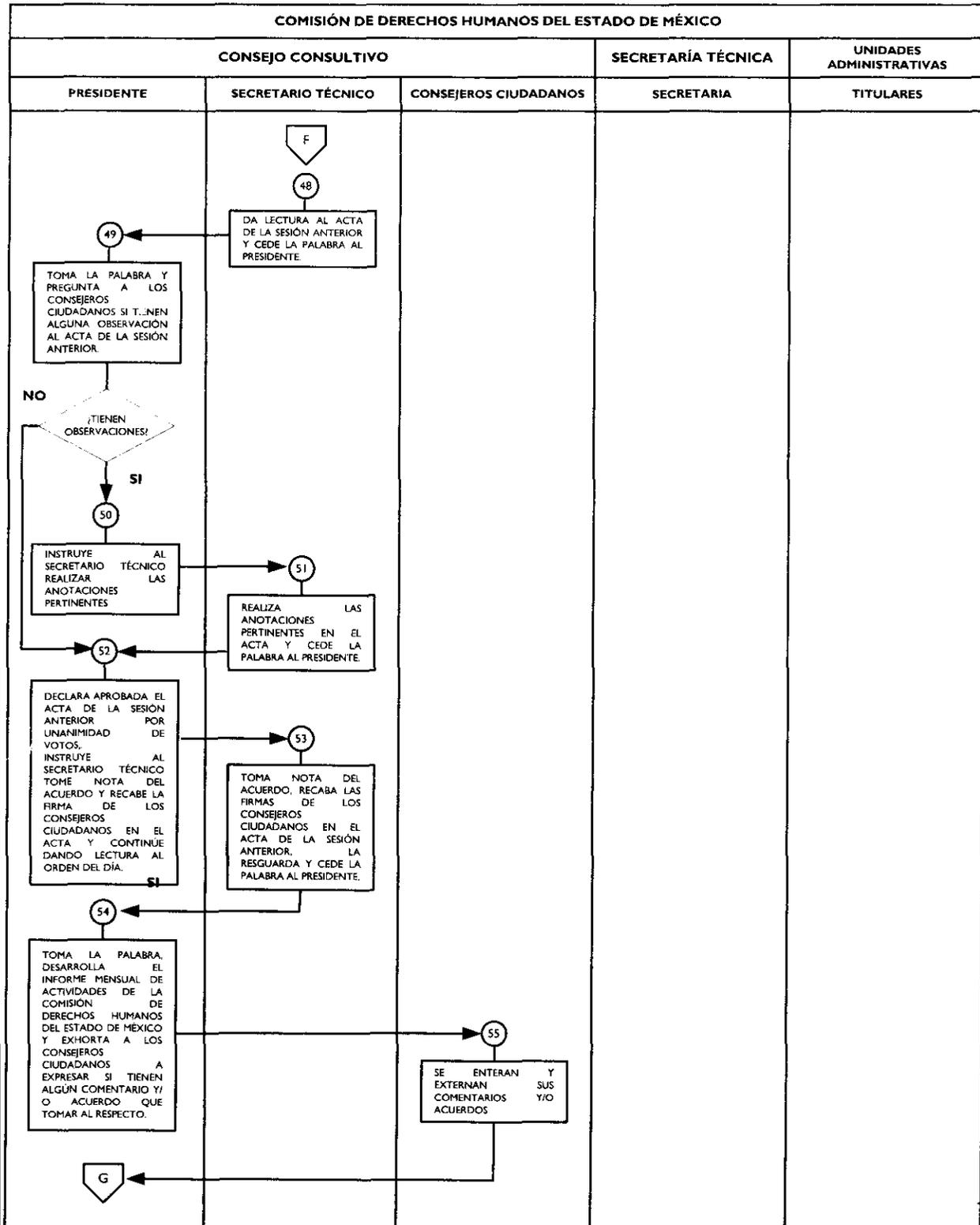
PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



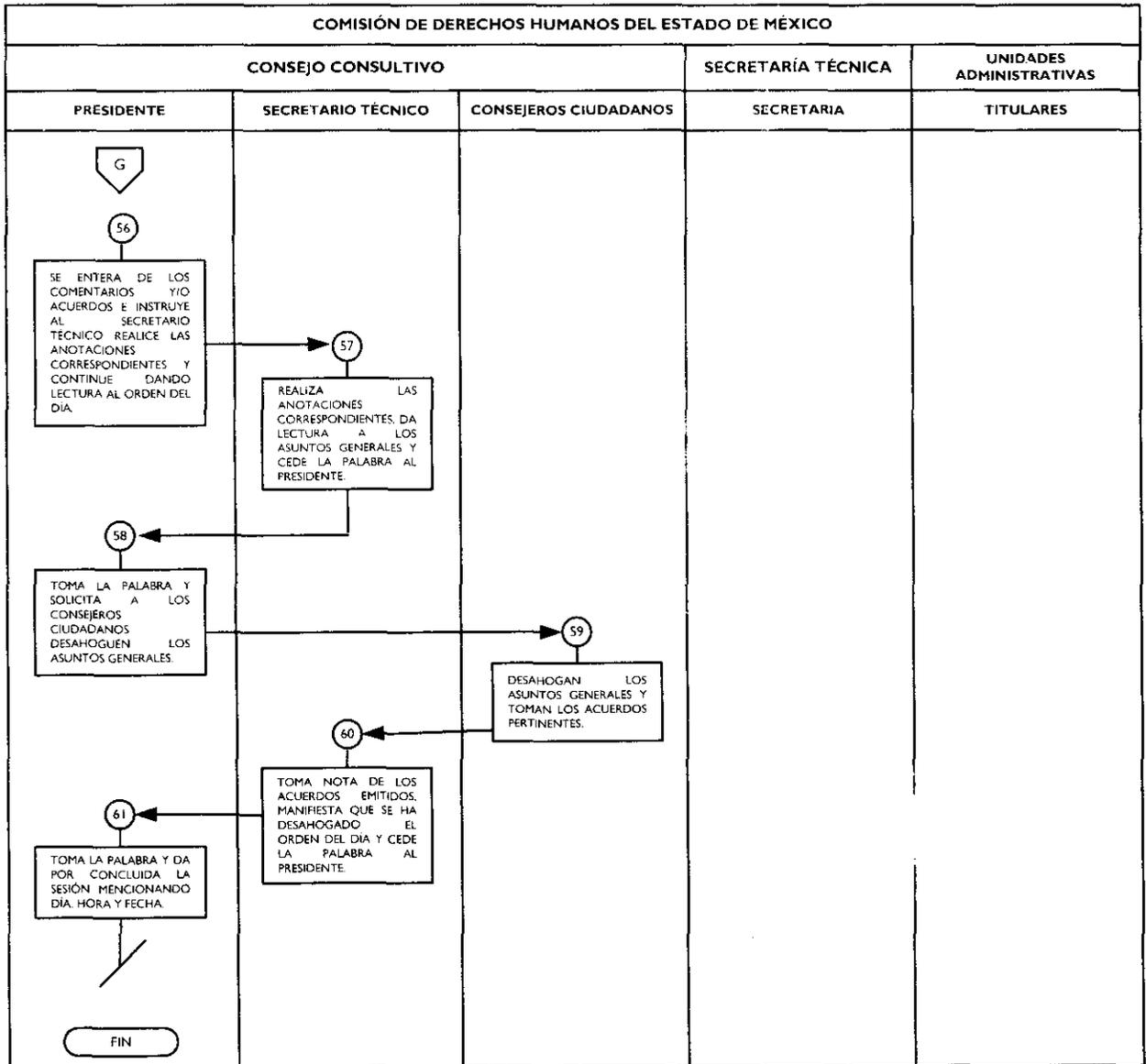
PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la eficiencia en la realización de sesiones ordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión.

$$\frac{\text{Número mensual de sesiones ordinarias canceladas}}{\text{Número mensual de sesiones ordinarias programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de sesiones ordinarias realizadas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

El número de sesiones ordinarias o extraordinarias celebradas quedan registradas en las Actas de Sesión.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
 DE SECRETARÍA GENERAL**

Edición:	Segunda
Fecha:	Junio de 2011
Código:	400C12000/02
Página:	

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO
OBJETIVO:

Documentar los acuerdos tomados durante la sesión del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y dar seguimiento a lo que éstos establecen, mediante la elaboración de actas y el seguimiento de acuerdos para fortalecer las políticas y criterios que orientan el desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

ALCANCE:

Aplica a las unidades administrativas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, dependencias u organizaciones no gubernamentales que se encuentren citadas en los acuerdos, así como a los Ciudadanos Consejeros y al Secretario Técnico del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos, responsable de elaborar las actas de las sesiones celebradas y dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo V, Artículo 46 fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto del 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 29 fracciones V y VI. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartado correspondiente a las funciones y objetivos de la Secretaría General. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Técnica del Consejo Consultivo es responsable de elaborar las actas de las sesiones celebradas y dar seguimiento a los acuerdos tomados.

El Secretario Técnico del Consejo Consultivo deberá:

- Instruir la elaboración del acta de la sesión del Consejo Consultivo.
- Revisar el proyecto de acta de la sesión del Consejo Consultivo.
- Instruir la elaboración de oficios para el seguimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo.
- Revisar los oficios de seguimiento de acuerdos del Consejo Consultivo.
- Firmar los oficios de seguimiento de acuerdos del Consejo Consultivo.
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo.
- Recibir la información referente al cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo.

La Secretaría del Secretario Técnico del Consejo Consultivo deberá:

- Registrar el acta aprobada por el Consejo Consultivo en el Libro de Protocolos.
- Archivar el acta aprobada por el Consejo Consultivo.
- Elaborar proyecto de acta de la sesión celebrada por el Consejo Consultivo.
- Elaborar oficios para el seguimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo.
- Obtener y distribuir las copias necesarias de los oficios de seguimiento de acuerdos.
- Obtener copias de acuerdo al número de Consejeros, de la información referente al cumplimiento de los acuerdos.
- Integrar las copias con la información referente al cumplimiento de acuerdos en carpetas.
- Resguardar las carpetas con la información referente al cumplimiento de acuerdos, hasta la celebración de la próxima sesión del Consejo Consultivo.

DEFINICIONES:

- **Acta:** Documento donde quedan plasmados los acuerdos relevantes tomados en cada sesión celebrada por el Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Acuerdos:** Determinaciones del Consejo Consultivo para desarrollar acciones de conformidad con el orden del día.
- **Libro de Protocolos:** Compendio que contiene el Registro de las Actas derivadas de las sesiones que ha celebrado el Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

INSUMOS:

- Celebración de Sesión del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Acta firmada de la sesión anterior y anotaciones de los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

RESULTADOS:

- Acta de sesión del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

- Seguimiento de Acuerdos tomados en la sesión del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Celebración de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

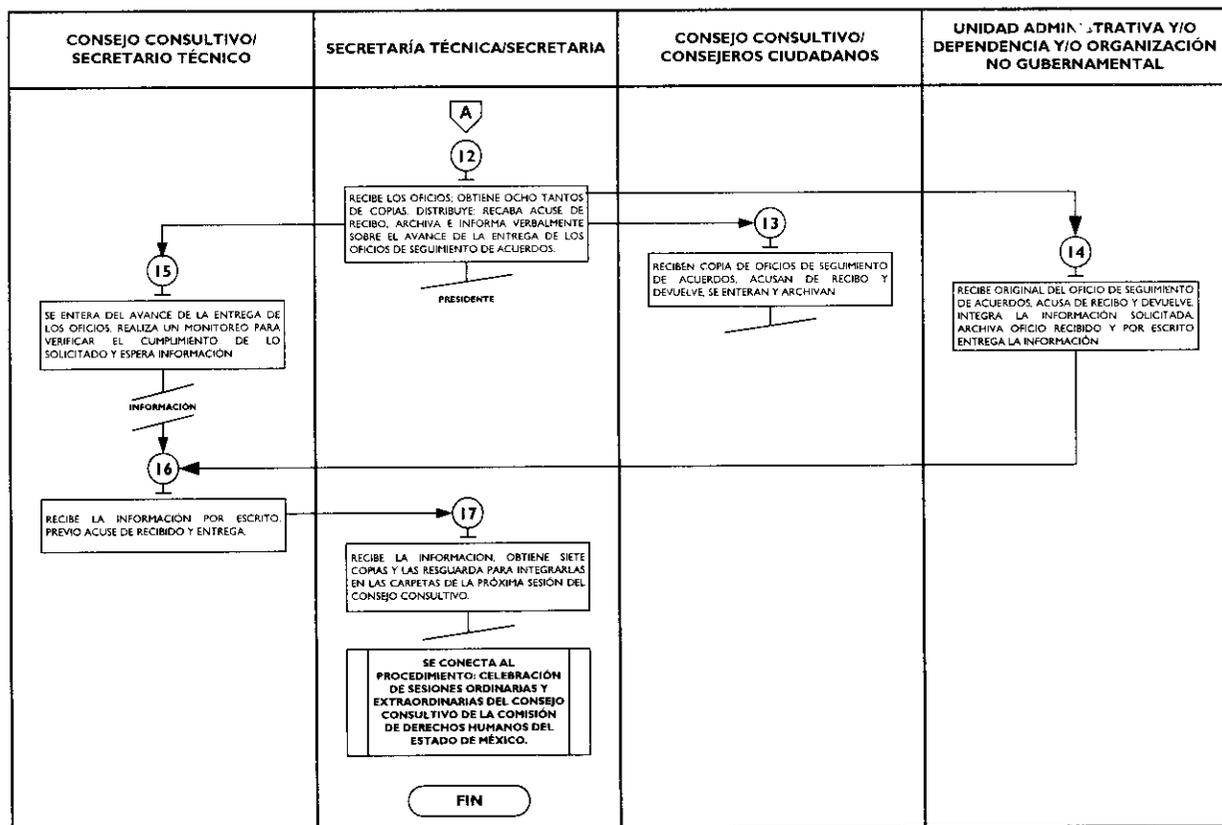
POLÍTICAS:

- No aplica.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Viene del procedimiento: Celebración de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Entrega acta firmada de la sesión anterior y las anotaciones de los acuerdos que se tomaron en la sesión celebrada por el Consejo Consultivo a la Secretaria de la Secretaría Técnica.
2	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe el acta firmada de la sesión anterior y anotaciones, registra el acta en el Libro de Protocolos y archiva. Con las anotaciones de los acuerdos que se tomaron elabora proyecto de acta y entrega al Secretario Técnico. Retiene anotaciones.
3	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe proyecto de acta, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
4	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	No está de acuerdo con el proyecto de acta. Devuelve el proyecto de acta a la Secretaria de la Secretaría Técnica, informándole las observaciones.
5	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe proyecto de acta, atiende las observaciones y entrega al Secretario Técnico, se conecta en la operación número 3.
6	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Si está de acuerdo con el proyecto de acta. Aprueba el acta, devuelve a la Secretaria de la Secretaría Técnica, solicitándole su resguardo e instruyéndole elabore los oficios correspondientes para dar seguimiento a los acuerdos tomados en la sesión celebrada por el Consejo Consultivo.
7	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe el acta, resguarda; elabora los oficios de seguimiento de acuerdos y entrega al Secretario Técnico.
8	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe los oficios de seguimiento de acuerdos, revisa y decide: ¿Autoriza los oficios?
9	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	No autoriza los oficios. Devuelve los oficios de seguimiento de acuerdos a la Secretaria de la Secretaría Técnica, indicándole las modificaciones a realizar.
10	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe los oficios de seguimiento de acuerdos, realiza las modificaciones y entrega al Secretario Técnico, se conecta a la operación número 8.
11	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Si autoriza los oficios. Firma los oficios de seguimiento de acuerdos y devuelve a la Secretaria de la Secretaría Técnica solicitándole los entregue.
12	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe los oficios de seguimiento de acuerdos; obtiene ocho tantos de copias y distribuye como sigue: el original para la unidad administrativa y/o dependencia u organización no gubernamental a que vaya dirigido; la primera copia para el Presidente para su conocimiento, la segunda copia para el Secretario Técnico, las cinco copias siguientes para cada uno de los consejeros ciudadanos y en la copia restante recaba acuse de recibo, archiva e informa verbalmente al Secretario Técnico sobre el avance de la entrega de los oficios de seguimiento de acuerdos.
13	Consejo Consultivo/Consejeros Ciudadanos	Reciben copia de los oficios de seguimiento de acuerdos, acusan de recibo y devuelve, se enteran y archivan.
14	Unidad Administrativa Dependencia Organización gubernamental y/o y/o no	Recibe original del oficio de seguimiento de acuerdos, acusa de recibo y devuelve, integra la información solicitada, archiva oficio recibido y por escrito entrega la información al Secretario Técnico.
15	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Se entera del avance de la entrega de los oficios de seguimiento de acuerdos y vía telefónica realiza un monitoreo en la unidad administrativa y/o dependencia u organización no gubernamental donde se entrego, para verificar el cumplimiento de lo solicitado en los oficios de seguimiento de acuerdos y espera información.
16	Consejo Consultivo/Secretario Técnico	Recibe la información por escrito, previo acuse de recibido y entrega a la Secretaria de Secretaria Técnica.

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO.



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para elaborar las actas de las sesiones celebradas del Consejo Consultivo:

$$\frac{\text{Número anual de Actas de sesión del Consejo Consultivo elaboradas}}{\text{Número Anual de sesiones del Consejo Consultivo celebradas}} \times 100 = \text{Porcentaje desesiones documentadas con acta.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las actas de sesión del Consejo Consultivo quedan registradas en el Libro de Protocolos.
- Los oficios de seguimiento de acuerdos se pueden verificar con los acuses de recibo que se encuentran en el archivo.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES SOLEMNES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

OBJETIVO:

Dar a conocer las actividades del Presidente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación realizadas durante el periodo de su ejercicio y tomar la protesta al (la) nuevo(a) Presidente(a) para el periodo subsecuente mediante la Celebración de Sesiones Solemnes.

ALCANCE:

Aplica a los integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación responsables de convocar y celebrar las Sesiones Solemnes para dar a conocer las actividades que durante el periodo de ejercicio que concluye realizó el (la) Presidente(a) del Consejo y dar inicio a una nueva administración con la toma de protesta del Presidente consecutivo.

REFERENCIAS:

- Lineamientos del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. Título II, artículos, 5 fracción I; 7 fracción IV; 12 fracciones V, VI, VII, VIII, IX; 13 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, VIII, X, XII; Título III, artículos 14, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 25; Título IV, artículo 26, 27. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 29 de junio del 2007.

RESPONSABILIDADES:

El Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación es responsable de celebrar sesiones solemnes al término de la administración del (la) Presidente(a) del Consejo para informar sobre las actividades realizadas por éste(a) durante su gestión y dar inicio a un nuevo periodo con la toma de protesta del (la) Presidente(a) designado.

El Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México deberá:

- Asistir a la celebración de la sesión solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Brindar un mensaje alusivo a la ocasión.
- Otorgar reconocimiento al Presidente saliente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Tomar la Protesta del Presidente designado del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

El (la) Presidente(a) saliente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Convocar a través de la Secretaría Técnica a la celebración de la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Revisar y autorizar el orden del día.
- Declarar la existencia de quórum.
- Declarar nueva fecha para celebrar la sesión solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Instruir a la Secretaría Técnica tomar lista de la asistencia de los Consejeros Ciudadanos.
- Instruir a la Secretaría Técnica la lectura del orden del día.
- Instruir a la Secretaría Técnica tomar nota de los acuerdos tomados en la sesión.
- Rendir su informe anual de actividades realizadas.

El (la) Presidente(a) designado(a) del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Rendir protesta al cargo en términos de ley.
- Emitir mensaje de inicio de gestiones.
- Declarar cerrada la sesión solemne.

La Secretaría Técnica del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Elaborar orden del día de la sesión solemne.
- Someter a consideración del Presidente del Consejo el orden del día.
- Instruir la elaboración del proyecto de convocatoria.
- Revisar y autorizar el proyecto de convocatoria.
- Instruir, el envío del proyecto de convocatoria a los (as) integrantes del consejo para sus observaciones y/o comentarios.
- Instruir la elaboración de la convocatoria definitiva con la inclusión en su caso de las observaciones y/o comentarios.
- Instruir la preparación de las copias necesarias de la convocatoria para la celebración de las sesiones solemnes.
- Instruir la elaboración de oficio de solicitud de atención de la sesión solemne y de los oficios de invitación.
- Revisar y firmar oficio de solicitud de atención de la sesión solemne y oficios de invitación.
- Instruir la elaboración de las guías de conducción para la celebración de la sesión solemne.
- Revisar y autorizar, la guía de conducción de la sesión
- Solicitar la realización del monitoreo para confirmar la asistencia de los Consejeros Ciudadanos y las Autoridades Invitadas a la celebración de la sesión solemne.
- Instruir la preparación de carpetas para los participantes de la celebración de la sesión solemne.
- Tomar lista de asistencia a los integrantes del Consejo Ciudadano en la celebración de la sesión solemne.
- Informar al (la) Presidente(a) del Consejo Ciudadano el número de consejeros(as) ciudadanos(as) asistentes.
- Dar lectura al orden del día.
- Tomar nota de los acuerdos tomados durante la celebración de la sesión solemne.

La Secretaría de la Secretaría Técnica deberá:

- Elaborar el proyecto de convocatoria.

- Presentar a la Secretaría Técnica el proyecto de convocatoria para su revisión y validación.
- Enviar convocatoria a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) para sus comentarios u observaciones.
- Informar a la Secretaría Técnica las observaciones realizadas por los Consejeros Ciudadanos a la Convocatoria.
- Preparar la convocatoria definitiva y las copias necesarias para la sesión solemne.
- Elaborar oficio de solicitud de atención de la sesión solemne.
- Elaborar oficios de invitación para determinadas autoridades.
- Entregar oficio de solicitud de apoyo.
- Entregar oficios de invitación.
- Archivar la documentación que se genere durante el procedimiento.
- Elaborar la guía de conducción.
- Realizar un monitoreo para confirmar asistencia de los consejeros ciudadanos y la autoridades invitadas a la celebración de la sesión solemne.
- Preparar carpetas para los participantes en la celebración de la sesión solemne.

DEFINICIONES:

- **Sesión Solemne:** Reunión o asamblea que realizan los integrantes del Consejo con el fin exclusivo de que el (a) Presidente (a) Saliente rinda su informe anual de actividades, se tome la protesta de ley del (a) Presidente (a) designado (a), se realice la emisión del mensaje del (a) Presidente (a) electo (a) y los asuntos que por su trascendencia, así lo determinen los Consejeros y las Consejeras de este Órgano Colegiado.
- **Presidente Saliente:** Consejero (a) ciudadano (a) que finaliza el cargo de representante del Consejo después de un año de gestión.
- **Presidente(a) Designado(a):** Consejero (a) ciudadano (a) designado como representante del Consejo durante un año, por los integrantes del Órgano Colegiado.
- **Orden del día:** Documento en el que se asientan los temas o puntos a tratar durante la sesión.
- **Convocatoria:** Documento en el que se asienta el fundamento jurídico, fecha, hora y lugar para la celebración de la sesión.
- **Guía de conducción:** Documento en el que se asienta en forma explicativa pormenorizada y secuencial, el desarrollo de los puntos del orden del día de la sesión
- **Consejo Ciudadano:** Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

INSUMOS:

- Acuerdo de los Integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

RESULTADOS:

- Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Informe anual de actividades del Presidente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Toma de protesta del (a) Presidente (a) designado (a).
- Mensaje del (a) Presidente (a) designado (a).

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Elaboración de Actas de las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

POLÍTICAS:

- No aplica.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES SOLEMNES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica	Elabora de acuerdo a la fecha acordada por los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) para la Prevención y Eliminación de la Discriminación el proyecto de orden del día para la celebración de la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, debe contener: Lista de asistencia, declaración del quórum, lectura del orden del día, informe anual de actividades del(a) Presidente(a) saliente, entrega de reconocimiento al (la) Presidente(a) saliente, toma de protesta del(a) Presidente(a) Electo(a), mensaje del(a) Presidente(a) electo(a), mensaje del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México.

en su caso inclusión de un punto que por su trascendencia que así lo determine el consejo, como la entrega de un reconocimiento y cierre de la Sesión Solemne y somete a consideración del(a) Presidente(a) del Consejo Ciudadano.

- 2 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Recibe orden del día, revisa y decide: **¿Tiene observaciones?**
- 3 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) **Si tiene observaciones.** Devuelve orden del día a la Secretaria Técnica, indicándole las observaciones.
- 4 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica. Recibe orden del día, atiende las observaciones y entrega al (la) Presidente(a) del Consejo. **Se conecta en la operación número 2.**
- 5 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) **No tiene observaciones.** Devuelve orden del día a la Secretaria Técnica (a) comunicándole su aprobación y espera fecha de la sesión solemne.
- 6 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica. Recibe orden del día y entrega a su secretaria, instruyéndole elabore proyecto de convocatoria.
- 7 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaría Técnica. Recibe orden del día, elabora proyecto de convocatoria con fecha, hora, sede, integra el orden día y entrega a la Secretaria Técnica.
- 8 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica. Recibe proyecto de convocatoria y orden del día, revisa y decide: **¿Está de acuerdo?**
- 9 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica. **No está de acuerdo.** Devuelve proyecto de convocatoria y orden del día a su secretaria, indicándole las modificaciones.
- 10 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaría Técnica. Recibe proyecto de convocatoria y orden del día, realiza las modificaciones y entrega a la Secretaria Técnica. **Se conecta en la operación número 8.**
- 11 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica. **Si está de acuerdo.** Firma el proyecto de convocatoria y devuelve a su secretaria con orden del día, solicitándole envíe proyectos de convocatoria a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as), para sus observaciones y en compañía del Presidente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación invita de manera verbal al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para que acuda a la celebración de la Sesión Solemne.
- 12 Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente. Se entera de la celebración de la Sesión Solemne y espera fecha para asistir. **Se conecta a la operación número 49.**
- 13 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica. Recibe convocatoria y orden del día, y por correo electrónico envía el proyecto de convocatoria a cada uno de los(as) Ciudadanos(as) Consejeros(as) propietarios y suplentes, para sus observaciones. Retiene originales.
- 14 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) Reciben la convocatoria y deciden: **¿Hay Observaciones?**

- 15 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as)** **No hay Observaciones.** Responden el correo electrónico a la Secretaria de la Secretaría Técnica, manifestando que están de acuerdo, resguardan la convocatoria y esperan la fecha para la celebración de la sesión solemne.
- 16 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaría Técnica** Se entera e informa a la Secretaria Técnica que la convocatoria ha sido enviada a los (as) integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. **Se conecta en la operación número 26.**
- 17 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as)** **Si hay Observaciones.** Responden al correo electrónico enviando las observaciones que consideren pertinentes a la Secretaria de la Secretaría Técnica.
- 18 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaría Técnica** Se entera de las observaciones realizadas por los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y lo informa verbalmente a la Secretaria Técnica.
- 19 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** Se entera y previo consenso con el Presidente del Consejo determina: **¿Es procedente agregar las observaciones hechas por los Consejeros Ciudadanos a la convocatoria?**
- 20 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** **No es procedente agregar las observaciones.** Instruye a su Secretaria envíe un correo electrónico a los Consejeros Ciudadanos explicando el motivo por el cual no es procedente agregar sus observaciones a la convocatoria.
- 21 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica.** Se entera y envía un correo electrónico a los Consejeros Ciudadanos informando el por qué de la improcedencia de sus observaciones. **Se conecta en la operación número 24.**
- 22 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** **Sies procedente agregar las observaciones.** Instruye a su Secretaria agregue las observaciones de los Consejeros Ciudadanos a la Convocatoria.
- 23 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica** Se entera, agrega las observaciones a la convocatoria y envía por correo electrónico a los consejeros ciudadanos informándoles los cambios que se realizaron.
- 24 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos (as)** Reciben correo electrónico, se entera y esperan la celebración de la sesión solemne. **Se conecta con la operación No. 50.**
- 25 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica** Informa a la Secretaria Técnica lo realizado.
- 26 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** Se entera e instruye a su secretaria preparar tantas copias de la convocatoria como el número de Integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, más dos juegos más para el presidente designado y para el Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México.
- 27 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaría Técnica** Recibe instrucción, prepara las copias necesarias de la convocatoria, resguarda e informa a la Secretaria Técnica lo realizado.
- 28 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** Se entera e instruye a su secretaria elabore Carpeta de Organización del Evento, oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaria Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo.

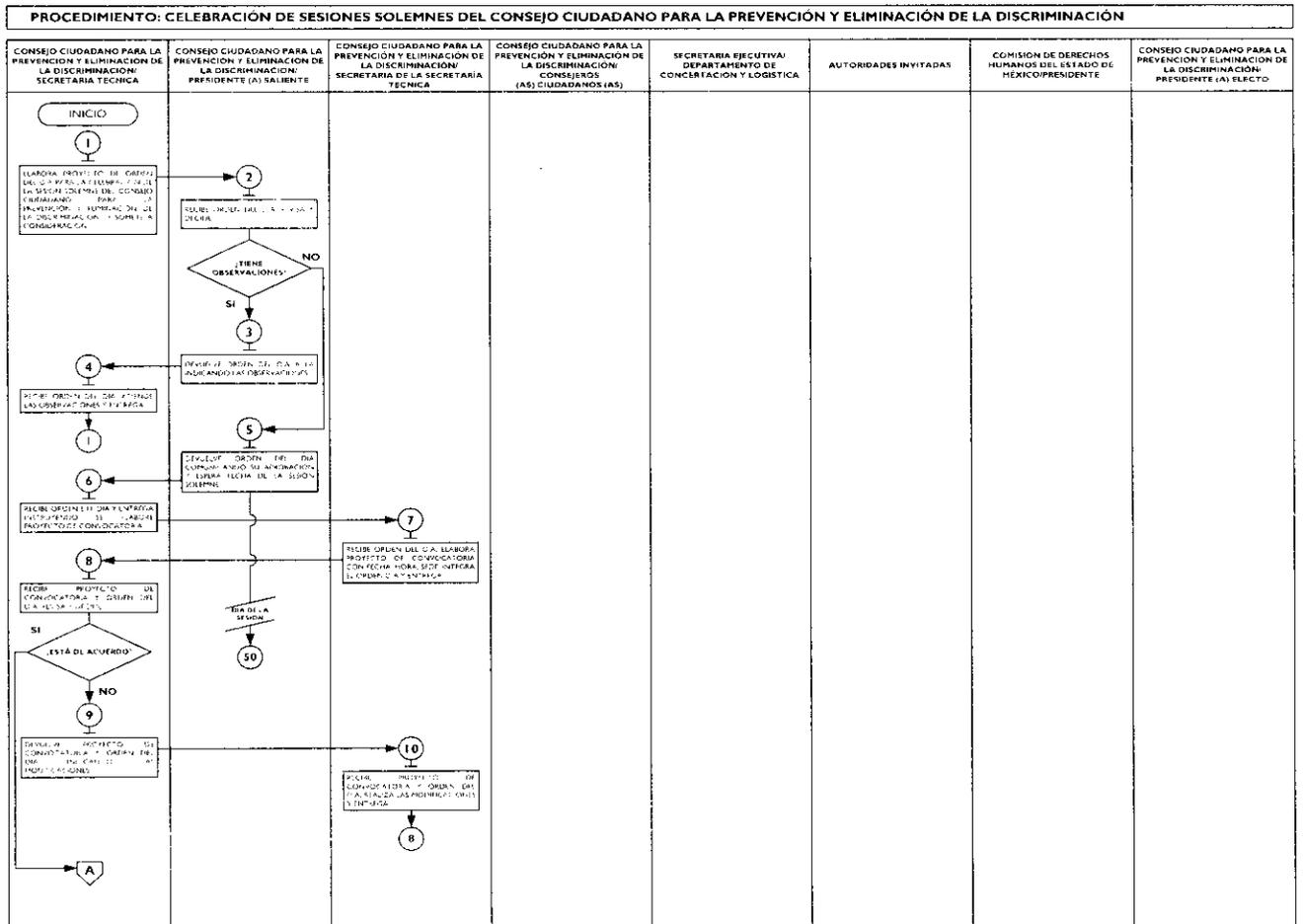
- 29 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica.** Se entera, elabora Carpeta de Organización del Evento, oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, y somete a consideración de la Secretaría Técnica.
- 30 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica.** Recibe Carpeta de Organización del Evento, oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, revisa y decide: **¿Los aprueba?**
- 31 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica.** **No los aprueba.** Devuelve Carpeta de Organización del Evento, oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, a su secretaria, señalándole las observaciones.
- 32 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica** Recibe Carpeta de Organización del Evento, oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, atiende las observaciones y entrega a la Secretaría Técnica.
Se conecta en la operación número 30.
- 33 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica.** **Si los aprueba.** Firma oficios de invitación para las autoridades correspondientes, oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, y devuelve junto con la Carpeta de Organización del Evento, a su secretaria.
- 34 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica** Recibe Carpeta de Organización del Evento y oficios de invitación para las autoridades y oficio dirigido a la Secretaría Ejecutiva solicitando atención de la sesión solemne en lo concerniente a la sede, logística, material, invitados especiales y aforo, obtiene una copia, y entrega originales respectivamente al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a las autoridades invitadas y a la Secretaría Ejecutiva, recabando acuse de recibo.
- 35 **Secretaría Ejecutiva/Departamento de Concertación y Logística** Recibe oficio de solicitud de apoyo, acusa de recibo y devuelve, archiva y prepara lo solicitado para el día de la sesión solemne. Se conecta a la operación No. 47.
- 36 **Autoridades Invitadas** Reciben oficio de invitación, se enteran, acusan de recibo y esperan la fecha de la sesión solemne para asistir.
Se conecta en la operación número 51.
- 37 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica** Recibe acuses de recibo, archiva e informa a la Secretaría Técnica lo realizado.
- 38 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica.** Se entera e instruye a su secretaria realice guía de conducción para el Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México, el(la) Presidente(a) saliente, el Presidente designado (a) y la Secretaría Técnica.
- 39 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica** Realiza guía de conducción para el Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México, el(la) Presidente(a) saliente, el Presidente(a) designado (a) y la Secretaría Técnica y somete a consideración de la Secretaría Técnica.
- 40 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica** Recibe guías de conducción, revisa y decide: **¿Autoriza las guías?**

- | | | |
|----|--|---|
| 41 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica | No autoriza las guías.
Devuelve a su secretaria las guías de conducción, manifestándole sus observaciones. |
| 42 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica | Recibe guías de conducción atiende las observaciones y entrega a la Secretaría Técnica. Se conecta en la operación número 40. |
| 43 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica | Si autoriza las guías.
Autoriza las guías de conducción devuelve a su secretaria, manifestándole que está de acuerdo y solicitándole realice un monitoreo para confirmar la asistencia de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y las Autoridades Invitadas a la celebración de la sesión solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. |
| 44 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica | Recibe las guías de conducción, resguarda; vía telefónica realiza un monitoreo confirmando la asistencia de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y de las autoridades invitadas a la celebración de la sesión solemne, e informa los resultados a la Secretaría Técnica. |
| 45 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica | Se entera e instruye a su secretaria prepare las carpetas del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y del Presidente designado para la celebración de la Sesión Solemne. |
| 46 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica | Se entera, prepara las carpetas del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y del Presidente designado, con copia de la convocatoria, tarjetas hojas blancas, lápiz; en las carpetas del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México, del (la) Presidente (a) saliente, el (a) presidente (a) designado (a) y de la Secretaría Técnica, integra la guía de conducción, y resguarda para el día de la celebración de la sesión solemne. |
| 47 | Secretaría Ejecutiva/Departamento de Concertación y Logística | El día de la celebración de la sesión solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, prepara la sede de la celebración. |
| 48 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica | El día de la celebración de la sesión solemne y preparada la sede, coloca las carpetas en el lugar del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México, del Presidente saliente, del Presidente designado, de la Secretaría Técnica y de los Consejeros Ciudadanos en cada uno de sus lugares respectivamente. |
| 49 | Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente | El día de la celebración de la sesión solemne, asiste a la sesión solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. |
| 50 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) | El día de la celebración de la sesión solemne, asisten a la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, en el día y hora señalados en la convocatoria. |
| 51 | Autoridades Invitadas | El día de la celebración de la sesión solemne asisten y participan en la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. |
| 52 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente (a) | Asiste e inicia la sesión solemne, previa bienvenida al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, autoridades invitadas, integrantes del Consejo y público en general, y a continuación solicita a la Secretaría (o) Técnica (o) mencionar el primer punto del orden del día. |
| 53 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica | Se entera, toma lista de asistencia, da lectura al orden del día e informa al (la) Presidente(a) el número de asistentes. |

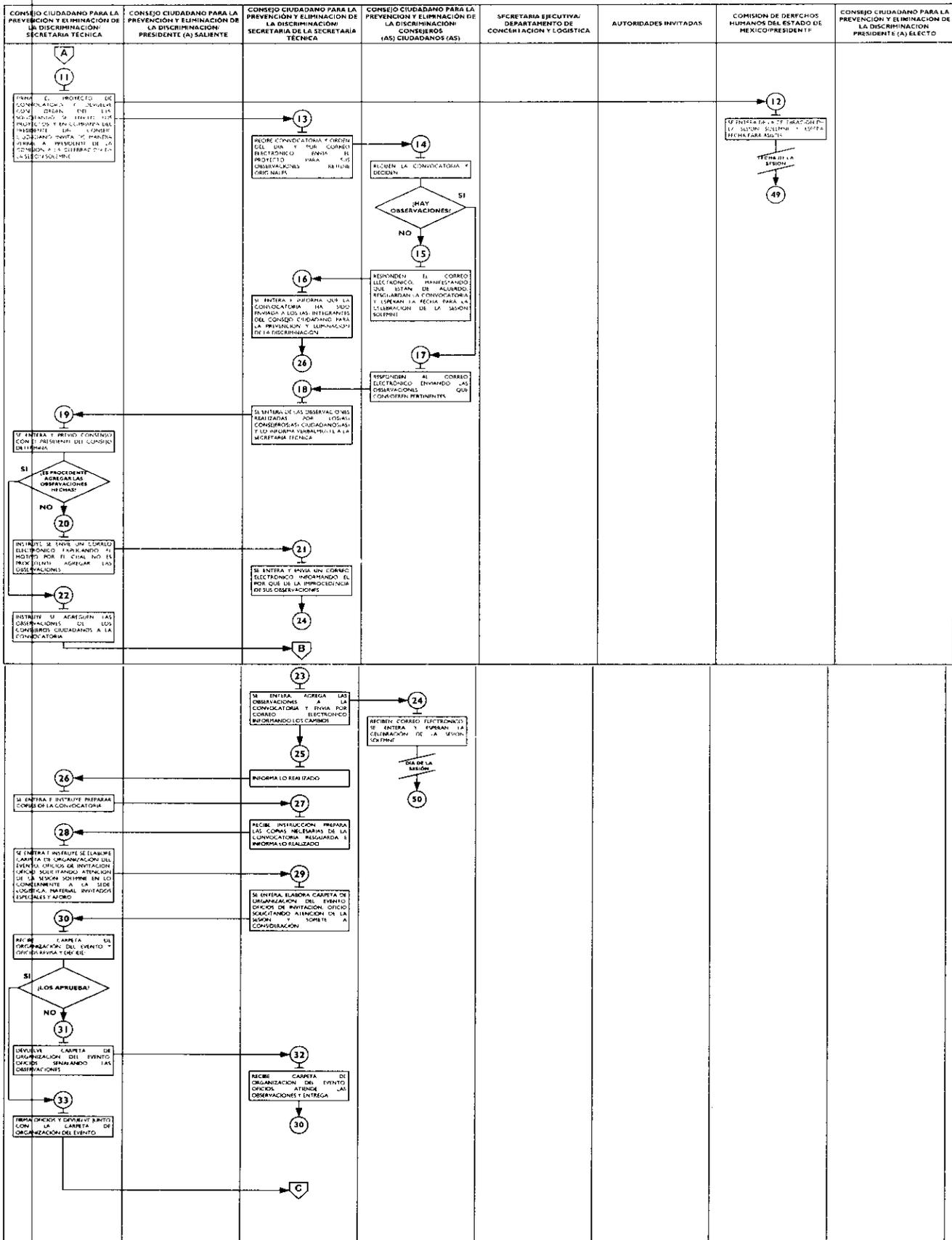
- 54 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Se entera y determina: **¿Hay quórum?**
- 55 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) **No hay quórum.** Determina, en consenso con los (as) Consejeros(as) Ciudadanos(as), nueva fecha para celebrar la sesión solemne, da por terminada la sesión y lo comunica a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as), y a los asistentes en general e instruye a la Secretaría Técnica elaborar el acuerdo correspondiente.
- 56 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Se entera y procede a elaborar el proyecto de orden del día para la celebración de la Sesión Solemne. **Se conecta en la operación número 1.**
- 57 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) **Si hay quórum.** Instruye a la Secretaría Técnica dé lectura al orden del día.
- 58 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Se entera, da lectura del orden del día y cede la palabra al (la) Presidente(a) del Consejo Ciudadano.
- 59 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Se entera, instruye a la Secretaría Técnica tome nota del acuerdo correspondiente y continúe dando lectura al orden del día y hace uso de la palabra.
- 60 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Se entera, toma nota del acuerdo correspondiente, da lectura al siguiente punto del orden del día e indica que es el Informe Anual de Actividades del(a) Presidente(a) Saliente y cede la palabra al (la) Presidente(a).
- 61 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Se entera, toma la palabra y desarrolla su informe anual de actividades.
- 62 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Se entera que el (la) Presidente(a) ha terminado de desarrollar su informe anual de actividades y prosigue con la lectura del siguiente punto del orden del día que es, entrega de reconocimiento al (la) Presidente(a) saliente por parte del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 63 Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente Se entera y hace entrega del reconocimiento al (la) Presidente(a) Saliente.
- 64 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Entregado el reconocimiento, continua con la lectura del siguiente punto del orden del día que es, toma de protesta del(a) Presidente(a) electo(a), y cede la palabra al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 65 Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente En uso de la palabra realiza la toma de protesta del (a) Presidente(a) electo(a).
- 66 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Rinde su protesta al cargo de Presidente(a) del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación en términos de ley.
- 67 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Rendida la protesta, da lectura del siguiente punto del orden del día e indica que es el mensaje del(a) Presidente(a) electo(a) y cede la palabra al(la) Presidente(a).
- 68 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a) Toma la palabra y procede a brindar su mensaje.

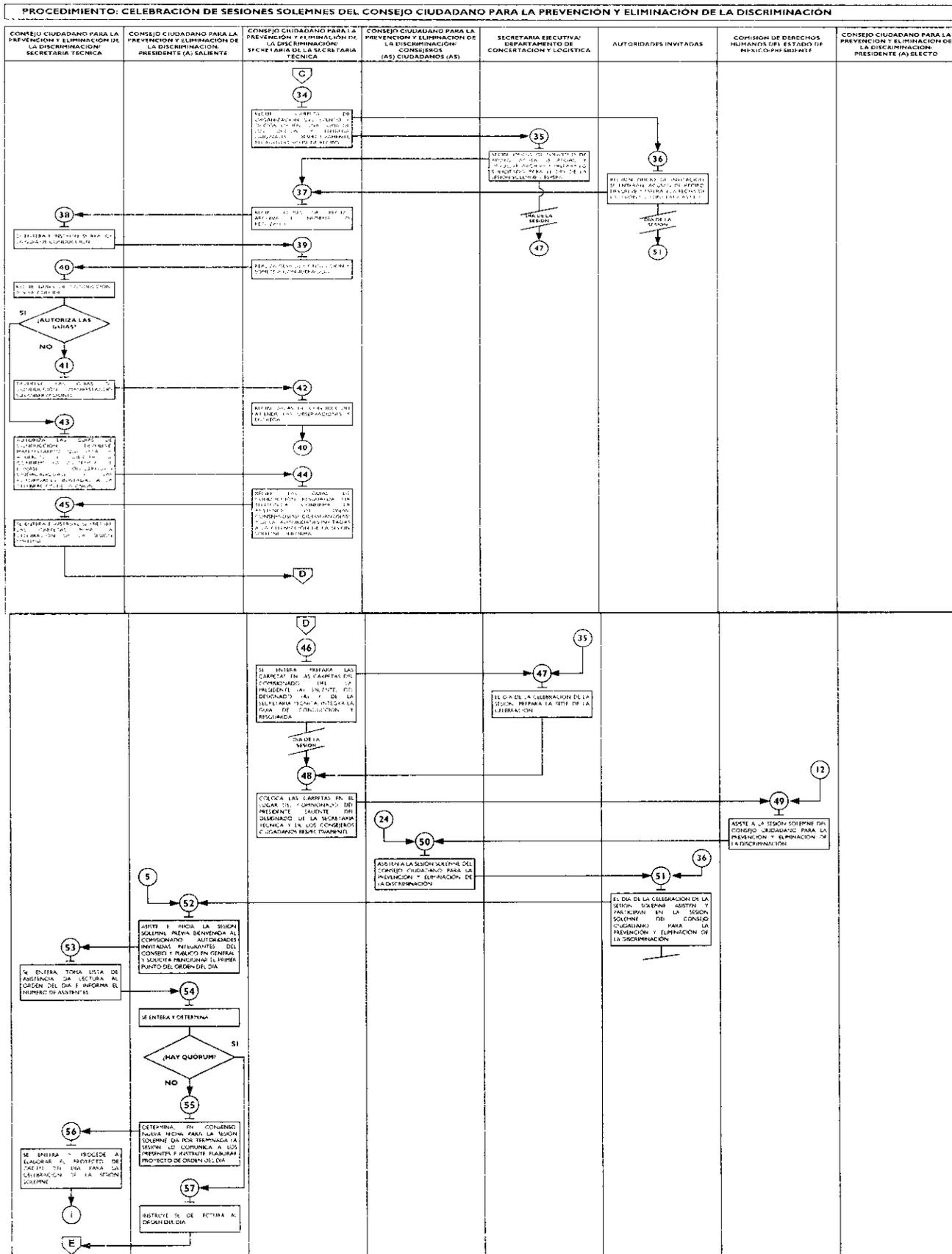
- 69 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** Emitido el mensaje del presidente electo, toma la palabra, da lectura del siguiente punto del orden del día indicando que es el mensaje del Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México y cede la palabra.
- 70 **Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente** Toma la palabra y brinda su mensaje.
- 71 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente** Concluido el mensaje del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, instruye a la Secretaria Técnica continúe con la lectura del orden del día.
- 72 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica** Se entera e informa al(la) Presidente(a) del Consejo Ciudadano que han sido desahogados los puntos del orden del día.
- 73 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a)** Se entera y declara cerrada la sesión mencionando el día, la hora y agradeciendo la presencia de los asistentes.
- 74 **Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretario Técnico** Terminada la sesión solemne, toma nota de lo realizado durante la misma y entrega a su secretaria solicitando elabore el proyecto de acta de la sesión. Se conecta con el procedimiento **Elaboración de Actas de las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.**

DIAGRAMA:



PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES SOLEMNES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN





OBJETIVO:

Intensificar el combate contra la Discriminación, mediante la celebración de sesiones que permitan mejorar las acciones, políticas públicas, programas y proyectos, que en materia de prevención y eliminación de discriminación desarrolle la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

ALCANCE:

Aplica a los(as) integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, responsables de emitir opinión y asesoría sobre las acciones que desarrolle la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para la prevención y eliminación de la discriminación.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo II, Artículos 30, 31 y 32. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto del 2008.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, Capítulo V, Artículos 12, 13, 14, 15 y 16, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de enero del 2007.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo II, artículos 30, 31 y 32, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación es responsable de convocar y celebrar sesiones en las que emitan opiniones y asesorías sobre las acciones realizadas por la Comisión de Derechos Humanos en materia de discriminación.

El (la) Presidente(a) del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Convocar a través de la Secretaría Técnica a las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Proponer junto con la Secretaría Técnica el orden del día de las sesiones.
- Revisar y Autorizar el orden del día.
- Dar inicio a la sesión del Consejo Ciudadano.
- Declarar la existencia de quórum legal para sesionar.
- Programar nueva fecha para sesionar.
- Dirigir y moderar los debates de las sesiones del Consejo Ciudadano.
- Someter a consideración de los(as) integrantes del Consejo Ciudadano la aprobación de las actas de la sesión anterior y los acuerdos que se sigan surtiendo.
- Emitir en su caso, voto de calidad.

La Secretaría Técnica del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Revisar el calendario anual de sesiones del Consejo Ciudadano.
- Proponer el orden del día para las sesiones del Consejo Ciudadano.
- Instruir la elaboración del proyecto de convocatoria a la sesión del Consejo Ciudadano.
- Convocar con la antelación debida a los(as) consejeros(as) a las sesiones.
- Revisar y Firmar el proyecto de convocatoria a la sesión del Consejo Ciudadano.
- Auxiliar al Presidente a dirigir y moderar los debates en las sesiones celebradas por el Consejo Ciudadano.
- Comunicar al (la) Presidente(a) la existencia del quórum legal.
- Asesorar al (la) Presidente(a) sobre el desahogo de los asuntos que se tienen encomendados.
- Recabar la firma de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) en el Acta de la Sesión del Consejo Ciudadano.

La Secretaría de la Secretaría Técnica deberá:

- Elaborar proyecto de convocatoria.
- Entregar de manera personal la convocatoria a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as).
- Preparar información y documentación sobre los temas a tratar en la Sesión del Consejo Ciudadano.
- Realizar un monitoreo para confirmar la asistencia de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) a la celebración de la sesión.
- Preparar las carpetas que utilizarán en la sesión los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as).
- Entregar las carpetas a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) el día de la celebración de la sesión del Consejo Ciudadano.

DEFINICIONES:

- **Consejo Ciudadano o Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación:** Órgano ciudadano de opinión y asesoría de las acciones, políticas públicas, programas y proyectos que se desarrollen en materia de

prevención y eliminación de la Discriminación, que estará integrado por un número no menor a diez ni mayor de quince ciudadanos(as), por lo menos uno deberá de ser de extracción indígena.

- **Consejero(a) Ciudadano(a):** representante inmediato de los sectores privado, social y de la comunidad académica, con experiencia en prevención y eliminación de la Discriminación.
- **Orden del día:** Relación que detalla los asuntos que serán tratados en la sesión y el orden que éstos llevarán.
- **Proyecto de Convocatoria:** Documento por medio del cual se convoca a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) a la celebración de una sesión, debe contener, fecha de la sesión, hora, sede, y orden del día.
- **Monitoreo:** Comunicación que se establece con los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as), vía telefónica o por correo electrónico para confirmar su asistencia a la sesión.
- **Documentación Soporte:** Documentos, informes, artículos periodísticos, textos etc. que sean complementarios de un tema a tratar en la sesión del Consejo Ciudadano.
- **Asuntos Generales:** Cuestiones que los integrantes del Consejo Consultivo, invitados especiales y servidores públicos del Organismo, desean informar o someter a consideración del Consejo Consultivo y que no están considerados en el orden del día.
- **Acuerdos:** Determinaciones del Consejo Consultivo para desarrollar acciones de conformidad con el orden del día de la sesión.
- **Acta:** Documento en donde quedan asentados los acuerdos que fueron tomados durante la sesión.

INSUMOS:

- Calendario Anual de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Instrucción del Presidente del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

RESULTADOS:

- Sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación celebrada.
- Asesoría y Opinión en las acciones, políticas públicas, programas y proyectos, que en materia de prevención y eliminación de discriminación desarrolle la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Elaboración de Actas de las Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Celebración de Sesiones Solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

POLÍTICAS:

- No aplica.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE SESIONES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica	Elabora, de acuerdo al calendario anual del consejo o por instrucción del Presidente, orden del día para celebrar sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, si se trata de la primera sesión del año incluye en el orden del día el punto "fecha para la celebración de la sesión solemne" y somete a consideración del (la) Presidente(a) del Consejo Ciudadano.
2	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a)	Recibe orden del día, revisa y decide: ¿Tiene observaciones?
3	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a)	Si tiene observaciones. Devuelve orden del día a la Secretaría Técnica, indicándole las observaciones.
4	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica	Recibe orden del día, atiende las observaciones y entrega al (la) Presidente(a) del Consejo. Se conecta en la operación número 2.
5	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente(a)	No tiene observaciones. Devuelve orden del día a la Secretaría Técnica comunicándole su aprobación.

- | | | | |
|----|--|----------------|---|
| 6 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria Técnica | la
la | Recibe orden del día y entrega a su secretaria, instruyéndole elabore proyecto de convocatoria. |
| 7 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria de Secretaria Técnica | la
la
la | Recibe orden del día, elabora proyecto de convocatoria con fecha, hora, sede, número de sesión, integra el orden día y entrega a la Secretaria Técnica. |
| 8 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica | | Recibe proyecto de convocatoria y orden del día, revisa y decide: ¿Está de acuerdo? |
| 9 | Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica | | No está de acuerdo.
Devuelve el proyecto de convocatoria y orden del día a su Secretaria, indicándole las modificaciones. |
| 10 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria de Secretaria Técnica. | la
la
la | Recibe proyecto de convocatoria y orden del día, realiza las modificaciones y entrega a la Secretaria Técnica. Se conecta en la operación número 8. |
| 11 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria Técnica | la
la | Si está de acuerdo.

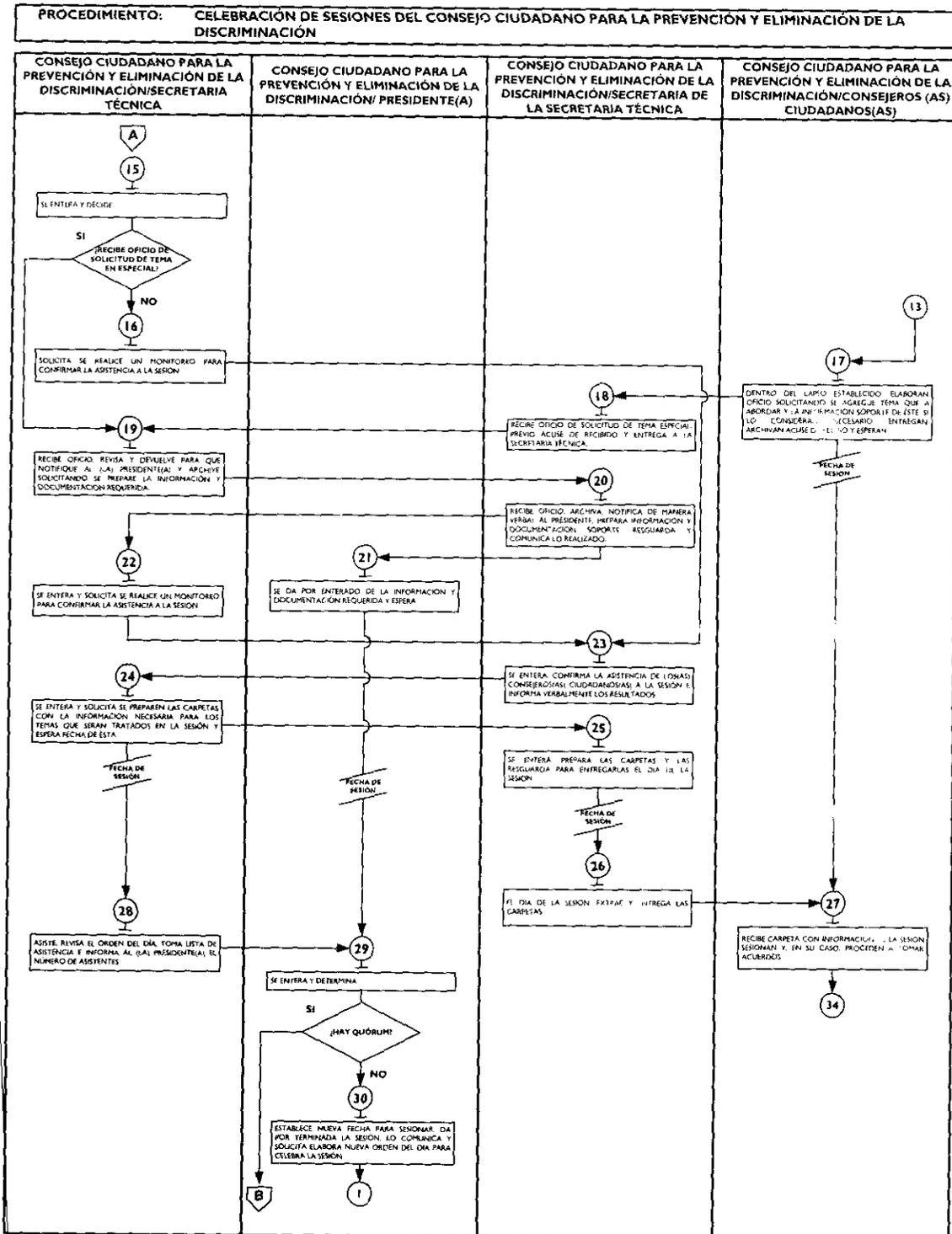
Firma el proyecto de convocatoria y devuelve a su secretaria, solicitándole lo entregue a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as). Retiene orden del día y espera propuesta de temas específicos a incluir en el orden del día. Se conecta con la operación No. 15. |
| 12 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria de Secretaria Técnica. | la
la
la | Recibe convocatoria, obtiene treinta tantos de copias y entrega de manera personal una copia a cada uno de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) propietarios y una a cada uno de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) suplentes, recaba acuse de recibo en el original de la convocatoria y archiva. |
| 13 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) | la
la | Reciben la convocatoria a la celebración de la sesión, se enteran deciden: ¿Desean abordar algún tema en especial? |
| 14 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) | la
la | No desean abordar algún tema en especial.
Resguardan convocatoria y esperan fecha de sesión. Se conecta con la operación No. 27. |
| 15 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria Técnica | la
la | Dentro del plazo establecido para recibir propuestas de temas específicos a incluir en el orden del día, se entera y decide: ¿Recibe oficio de solicitud para tratar un tema en especial? |
| 16 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaria Técnica | la
la | No recibe oficio de solicitud para tratar un tema en especial.
Solicita a su secretaria, realice un monitoreo vía telefónica o por correo electrónico, para confirmar la asistencia de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) a la sesión. Se conecta en la operación número 23. |
| 17 | Consejo Ciudadano para Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) | la
la | Si desean abordar algún tema en especial.

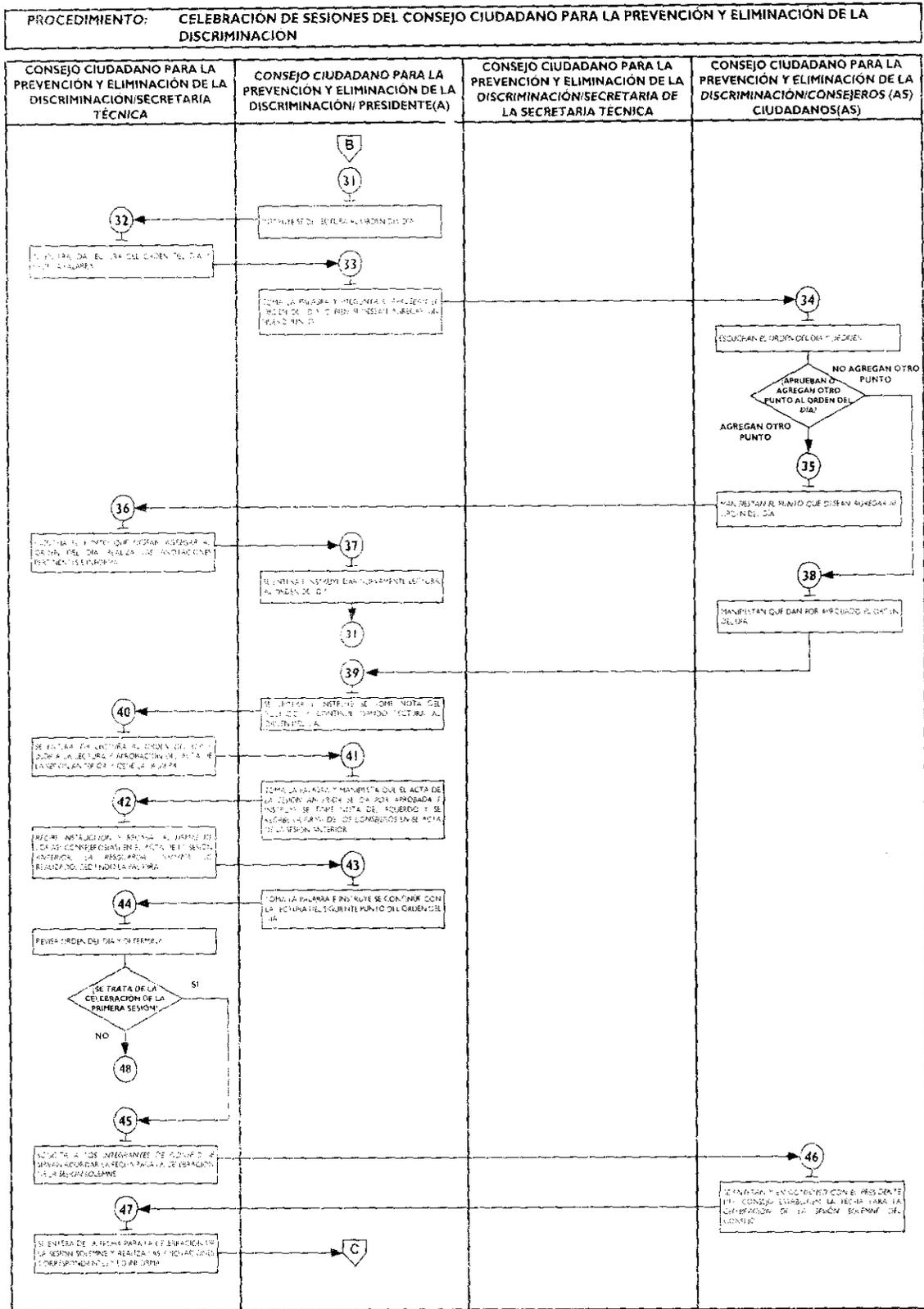
Dentro del lapso establecido, elaboran oficio en original y copia dirigido a la Secretaria Técnica del Consejo para la Prevención y Eliminación de la Discriminación solicitándole que se agregue al orden del día el tema que desean abordar y la información soporte de éste, si lo consideran necesario, entregan en original a la Secretaria de la Secretaria Técnica, archivan copia, previo acuse de recibo y esperan fecha de sesión. Se conecta con la operación No. 27. |

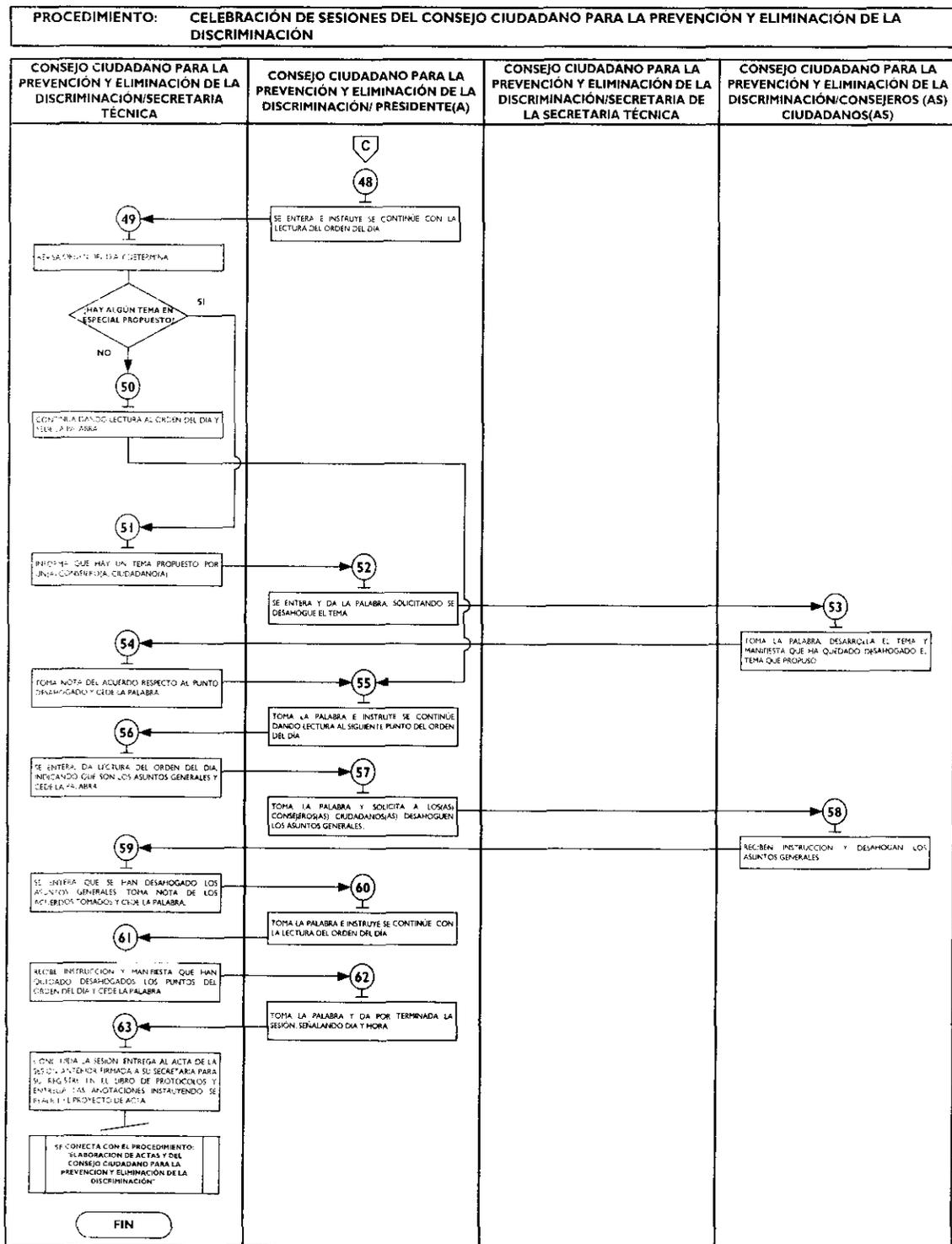
- 18 Consejo Ciudadano para la Recibe oficio de solicitud de tema especial, previo acuse de recibido y entrega a la Secretaria Técnica.
Prevenición y Eliminación de la
Discriminación/Secretaria de la
Secretaria Técnica
- 19 Consejo Ciudadano para la **Si recibe oficio de solicitud para tratar un tema especial.**
Prevenición y Eliminación de la Recibe oficio, revisa y devuelve a su secretaria para que notifique al
Discriminación/Secretaria Técnica (la) Presidente(a) y archive, solicitándole prepare la información y documentación requerida por los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as).
- 20 Consejo Ciudadano para la Recibe oficio, archiva, notifica de manera verbal al presidente, prepara
Prevenición y Eliminación de la información y documentación soporte, resguarda y comunica lo
Discriminación/Secretaria de la realizado a la Secretaria Técnica.
Secretaria Técnica
- 21 Consejo Ciudadano para la Se da por enterado de la información y documentación requerida por
Prevenición y Eliminación de la los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) y espera fecha de sesión. **Se
Discriminación/Presidente(a) conecta con la operación No. 29.**
- 22 Consejo Ciudadano para la Se entera y solicita a su Secretaria realice un monitoreo para
Prevenición y Eliminación de la confirmar la asistencia de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) a la
Discriminación/Secretaria Técnica sesión.
- 23 Consejo Ciudadano para la Se entera, realiza un monitoreo vía telefónica o por correo
Prevenición y Eliminación de la electrónico para confirmar la asistencia de los(as) Consejeros(as)
Discriminación/Secretaria de la Ciudadanos(as) a la sesión e informa verbalmente a la Secretaria
Secretaria Técnica Técnica los resultados del monitoreo.
- 24 Consejo Ciudadano para la Se entera y solicita a su secretaria prepare las carpetas con la
Prevenición y Eliminación de la información necesaria para los temas que serán tratados en la sesión y
Discriminación/Secretaria Técnica espera fecha de ésta.
- 25 Consejo Ciudadano para la Se entera, prepara las carpetas para los(as) consejeros(as)
Prevenición y Eliminación de la ciudadanos(as) con la información de los temas a tratar en la sesión,
Discriminación/Secretaria de la además en la carpeta del (la) Presidente(a) y de la Secretaria Técnica
Secretaria Técnica agrega la convocatoria y las resguarda para entregarlas el día de la sesión.
- 26 Consejo Ciudadano para la El día de la sesión, extrae y entrega las carpetas a los (as) Consejeros
Prevenición y Eliminación de la (as) Ciudadanos (as).
Discriminación/Secretaria de la
Secretaria Técnica
- 27 Consejo Ciudadano para la El día de la sesión, asisten a la sesión de consejo y recibe carpeta con
Prevenición y Eliminación de la información de la sesión, sesionan y, en su caso, proceden a tomar
Discriminación/Consejeros (as) acuerdos.
Ciudadanos(as) Se conecta con la operación No. 46.
- 28 Consejo Ciudadano para la El día de la sesión, asiste, revisa el orden del día, toma lista de
prevención y eliminación de la asistencia e informa al (la) Presidente(a) el número de asistentes.
Discriminación/Secretaria Técnica
- 29 Consejo Ciudadano para la Se entera y determina: **¿Hay quórum?**
Prevenición y Eliminación de la
Discriminación/Presidente(a)
- 30 Consejo Ciudadano para la **No hay quórum.**
Prevenición y Eliminación de la Establece nueva fecha para sesionar y da por terminada la sesión, lo
Discriminación/Presidente(a) comunica a la Secretaria Técnica y le solicita elaborar nueva orden del día para celebrar la sesión. **Se conecta en la operación número 1.**
- 31 Consejo Ciudadano para la **Si hay quórum**
Prevenición y Eliminación de la Instruye a la Secretaria Técnica dé lectura al orden del día.
Discriminación/Presidente(a)

- 32 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la Se entera, da lectura del orden del día y cede la palabra al (la) Presidente(a) del Consejo.
- 33 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Presidente(a) la Toma la palabra y pregunta a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) si aprueban el orden del día, o bien si desean agregar un nuevo punto.
- 34 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) la Escuchan el orden del día y deciden: **¿Aprueban o agregan otro punto al orden del día?**
- 35 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) la **Agregan otro punto al orden del día.** la Manifiestan el punto que desean agregar al orden del día.
- 36 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la Escucha el punto que desean agregar al orden del día, realiza las anotaciones pertinentes e informa verbalmente al(la) presidente(a) que se ha agregado otro punto al orden del día.
- 37 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Presidente(a) la Se entera e instruye dar nuevamente lectura al orden del día. **Se conecta en la operación número 31.**
- 38 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros(as) Ciudadanos(as) la **No agregan otro punto al orden del día.** la Manifiestan que dan por aprobado el orden del día.
- 39 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Presidente(a) la Se entera e instruye a la Secretaría Técnica tome nota del acuerdo correspondiente y continúe dando lectura al orden del día.
- 40 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la Se entera, da lectura al siguiente punto del orden del día e indica la lectura y aprobación del acta de la sesión anterior, y cede la palabra al (la) Presidente(a).
- 41 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Presidente(a) la Toma la palabra y manifiesta a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) que el acta de la sesión anterior se da por aprobada e instruye a la Secretaría Técnica tome nota del acuerdo correspondiente y recabe la firma de los Consejeros Ciudadanos en el acta de la sesión anterior.
- 42 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la Recibe instrucción y recaba las firmas de los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) en el acta de la sesión anterior, la resguarda, y le informa al (la) Presidente(a) lo realizado, cediéndole la palabra.
- 43 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Presidente(a) la Toma la palabra e instruye a la Secretaría Técnica continúe con la lectura del siguiente punto del orden del día.
- 44 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la Revisa orden del día y determina: **¿Se trata de la celebración de la primera sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación?**
- No es la primera sesión.**
- Se conecta en la operación número 48.
- 45 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Secretaría Técnica la **Si es la primera sesión.** la Solicita a los integrantes de Consejo se sirvan acordar la fecha para la celebración de la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- 46 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de Discriminación/Consejeros Ciudadanos la Se enteran y en consenso con el Presidente del Consejo establecen la fecha para la celebración de la Sesión Solemne del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

- 47 Consejo Ciudadano para la Se entera de la fecha para la celebración de la sesión solemne y realiza
Prevenición y Eliminación de la las anotaciones correspondientes y lo informa al Presidente.
Discriminación/Secretaria Técnica
- 48 Consejo Ciudadano para la Se entera e instruye a la Secretaria Técnica continúe con la lectura del
Prevenición y Eliminación de la orden del día.
Discriminación/Presidente
- 49 Consejo Ciudadano para la Revisa orden del día y determina:
Prevenición y Eliminación de la **¿Hay algún tema en especial propuesto por los(as)**
Discriminación/Secretaria Técnica **Consejeros(as) Ciudadanos(as)?**
- 50 Consejo Ciudadano para la **No hay tema en especial propuesto.**
Prevenición y Eliminación de la Continúa dando lectura al orden del día y sede la palabra al
Discriminación/Secretaria Técnica Presidente.**Se conecta en la operación número 55.**
- 51 Consejo Ciudadano para la **Si hay tema en especial propuesto**
Prevenición y Eliminación de la Informa al(la) Presidente(a) que hay un tema propuesto por un(a)
Discriminación/Secretaria Técnica Consejero(a) Ciudadano(a).
- 52 Consejo Ciudadano para la Se entera y da la palabra al(la) Consejero(a) Ciudadano(a) que
Prevenición y Eliminación de la propuso el tema, solicitándole desahogue el mismo.
Discriminación/Presidente(a)
- 53 Consejo Ciudadano para la Toma la palabra, desarrolla el tema y manifiesta que ha quedado
Prevenición y Eliminación de la desahogado el tema que propuso.
Discriminación/Consejero(a)
Ciudadano(a)
- 54 Consejo Ciudadano para la Toma nota del acuerdo respecto al punto desahogado y cede la
Prevenición y Eliminación de la palabra al(la) Presidente(a).
Discriminación/Secretaria Técnica
- 55 Consejo Ciudadano para la Toma la palabra e instruye a la Secretaria Técnica, continúe dando
Prevenición y Eliminación de la lectura al siguiente punto del orden del día.
Discriminación/Presidente(a)
- 56 Consejo Ciudadano para la Se entera, da lectura del orden del día, indicando que son los asuntos
Prevenición y Eliminación de la generales y cede la palabra al (la) presidente(a).
Discriminación/Secretaria Técnica
- 57 Consejo Ciudadano para la Toma la palabra y solicita a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as)
Prevenición y Eliminación de la desahoguen los asuntos generales.
Discriminación/Presidente(a)
- 58 Consejo Ciudadano para la Reciben instrucción y desahogan los asuntos generales.
Prevenición y Eliminación de la
Discriminación/Consejeros(as)
Ciudadanos(as)
- 59 Consejo Ciudadano para la Se entera que se han desahogado los asuntos generales, toma nota de
Prevenición y Eliminación de la los acuerdos tomados y cede la palabra al (la) Presidente(a).
Discriminación/Secretaria Técnica
- 60 Consejo Ciudadano para la Toma la palabra e instruye a la Secretaria Técnica continúe con la
Prevenición y Eliminación de la lectura del orden del día.
Discriminación/Presidente(a)
- 61 Consejo Ciudadano para la Recibe instrucción y manifiesta que han quedado desahogados los
Prevenición y Eliminación de la puntos del orden del día y cede la palabra al(la) Presidente(a).
Discriminación/Secretaria Técnica
- 62 Consejo Ciudadano para la Toma la palabra y da por terminada la sesión, señalando día y hora.
Prevenición y Eliminación de la
Discriminación/Presidente(a)
- 63 Consejo Ciudadano para la Concluida la Sesión, entrega al Acta de la Sesión anterior firmada a su
Prevenición y Eliminación de la Secretaria para que registre en el Libro de Protocolos y entrega las
Discriminación/Secretaría Técnica anotaciones tomadas durante la sesión instruyéndole realice el
proyecto de acta.
Se conecta con el procedimiento: **“Elaboración de actas y del
Consejo Ciudadano para la Prevenición y Eliminación de la
Discriminación”**.







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la organización y realización de sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación:

$$\frac{\text{Número de Sesiones celebradas anualmente}}{\text{Número de Sesiones programadas en el Calendario Anual de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.}} \times 100 = \% \text{ de Cumplimiento del Calendario Anual de Sesiones del Consejo Ciudadano.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las Sesiones celebradas por el Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación quedan registradas en las Actas de cada sesión se elabora.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA TÉCNICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C121000/05
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN
OBJETIVO:

Documentar las actuaciones y acuerdos tomados en las sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, tendentes a mejorar las acciones, políticas públicas, programas y proyectos, que en materia de prevención y eliminación de discriminación desarrolle la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, mediante la elaboración de actas de cada sesión celebrada.

ALCANCE:

Aplica a la Secretaría Técnica del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, responsable tomar nota de las actuaciones y acuerdos tomados en las sesiones del Consejo y elaborar el acta respectiva de cada sesión.

REFERENCIAS:

- Lineamientos del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. Título II, artículos 12 fracciones X, XI, XII; 13 fracciones I, VI, VII, VIII y X; 24 y 25. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 29 de junio del 2007.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Técnica del Consejo Consultivo es responsable de elaborar las actas de las sesiones celebradas y dar seguimiento a los acuerdos tomados.

El (la) Presidente (a) del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Emitir a la Secretaría Técnica sus observaciones y/o comentarios sobre la propuesta de acta de las sesiones del Consejo Ciudadano.
- Expresar en su caso, voto de calidad.
- Instruir se envíe el proyecto de acta de sesión a los Consejeros Ciudadanos.

La Secretaría Técnica del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Instruir el registro del acta de sesión aprobada por los integrantes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación en el Libro de Protocolos.
- Instruir la elaboración del proyecto de acta de sesión.
- Revisar y dar visto bueno al proyecto de acta de sesión.
- Instruir se someta a consideración del (a) Presidente (a) la propuesta de acta de sesión del Consejo Ciudadano.
- Instruir a la Secretaría incorpore las observaciones del (a) Presidente (a) en la propuesta de acta de las sesiones del Consejo Ciudadano.
- Instruir se someta a consideración de los (as) integrantes del Consejo la propuesta de acta de la sesión del Consejo para sus observaciones y/o sugerencias y, en su caso, su aprobación.
- Decidir si son procedentes o no las observaciones realizadas por los Ciudadanos Consejeros.
- Informar a los Consejeros Ciudadanos la procedencia o no de sus observaciones realizadas al proyecto de acta.
- Instruir la elaboración del acta definitiva de la sesión.
- Solicitar se envíe al (a) Presidente (a) el acta definitiva de la sesión, en la que en su caso, se incluyeron las observaciones y/o sugerencias de los (as) Consejeros (as).

La Secretaría de la Secretaría Técnica del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación deberá:

- Registrar el acta de sesión aprobada en el Libro de Protocolos.
- Elaborar el proyecto de acta de la sesión.

- Someter a consideración de la Secretaria Técnica el proyecto de acta de sesión.
- Someter a consideración del Presidente del Consejo el proyecto de acta de sesión.
- Enviar el proyecto de acta de sesión a los Consejeros Ciudadanos.
- Comunicar a la Secretaria Técnica los comentarios y observaciones realizados por los Consejeros Ciudadanos.
- Realizar en su caso, las modificaciones propuestas por los Consejeros Ciudadanos al Proyecto de Acta.
- Informar a la Secretaria Técnica que se tiene por aprobado el proyecto de acta de sesión.
- Preparar el acta definitiva de la sesión.
- Turnar al Presidente del Consejo el acta definitiva de la sesión.
- Resguardar el acta de la sesión.

DEFINICIONES:

- **Acta:** Documento en el que se asientan los acuerdos que fueron tomados por los integrantes del consejo durante la sesión.
- **Consejo Ciudadano o Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación:** Órgano ciudadano de opinión y asesoría de las acciones, políticas públicas, programas y proyectos que se desarrollen en materia de prevención y eliminación de la Discriminación, estará integrado por un número no menor a diez ni mayor de quince ciudadanos, por lo menos uno deberá de ser de extracción indígena.
- **Consejero(a) Ciudadano(a):** Integrante del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- **Orden del día:** Relación de asuntos que serán tratados en la sesión y el orden que éstos llevarán.
- **Proyecto de Convocatoria:** Documento por medio del cual se convoca a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) a la celebración de una sesión, debe contener, fecha de la sesión, hora, sede y orden del día.
- **Monitoreo:** Comunicación que se establece con los Consejeros Ciudadanos, vía telefónica o por correo electrónico para confirmar su asistencia a la sesión.
- **Documentación Soporte:** Documentos (informes, artículos periodísticos, textos etc. que sean base de un tema a tratar en la sesión del Consejo Ciudadano.
- **Asuntos Generales:** Cuestiones que los integrantes del Consejo Ciudadano, invitados especiales y servidores públicos del Organismo, desean informar o someter a consideración del Consejo Ciudadano y que no están considerados en el orden del día.
- **Acuerdos:** Determinaciones de los integrantes del Consejo Ciudadano para desarrollar acciones de conformidad con el orden del día de la sesión.

INSUMOS:

- Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

RESULTADOS:

- Acta de Sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
- Celebración de Sesiones Solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

POLÍTICAS:

- No aplica.

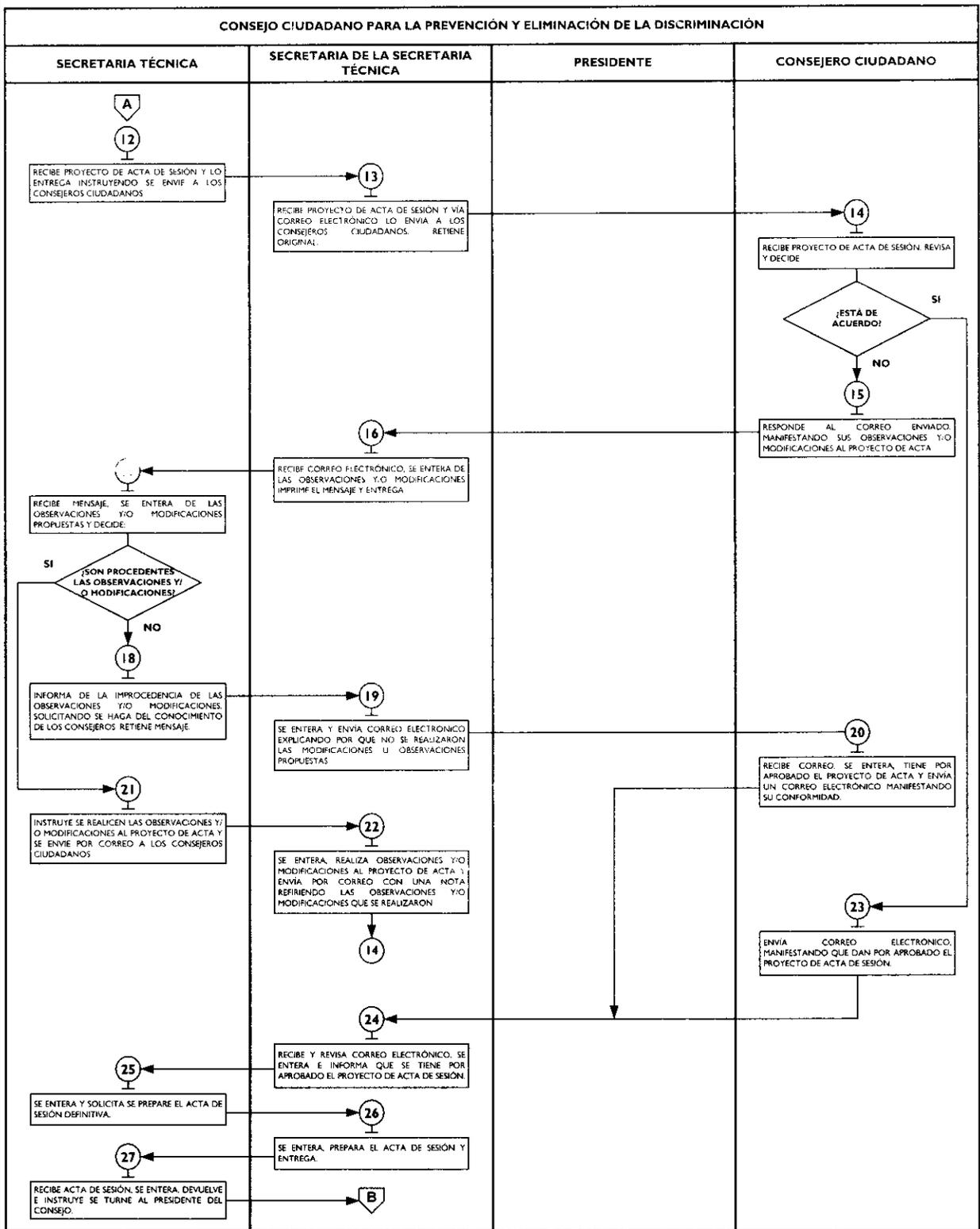
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN.

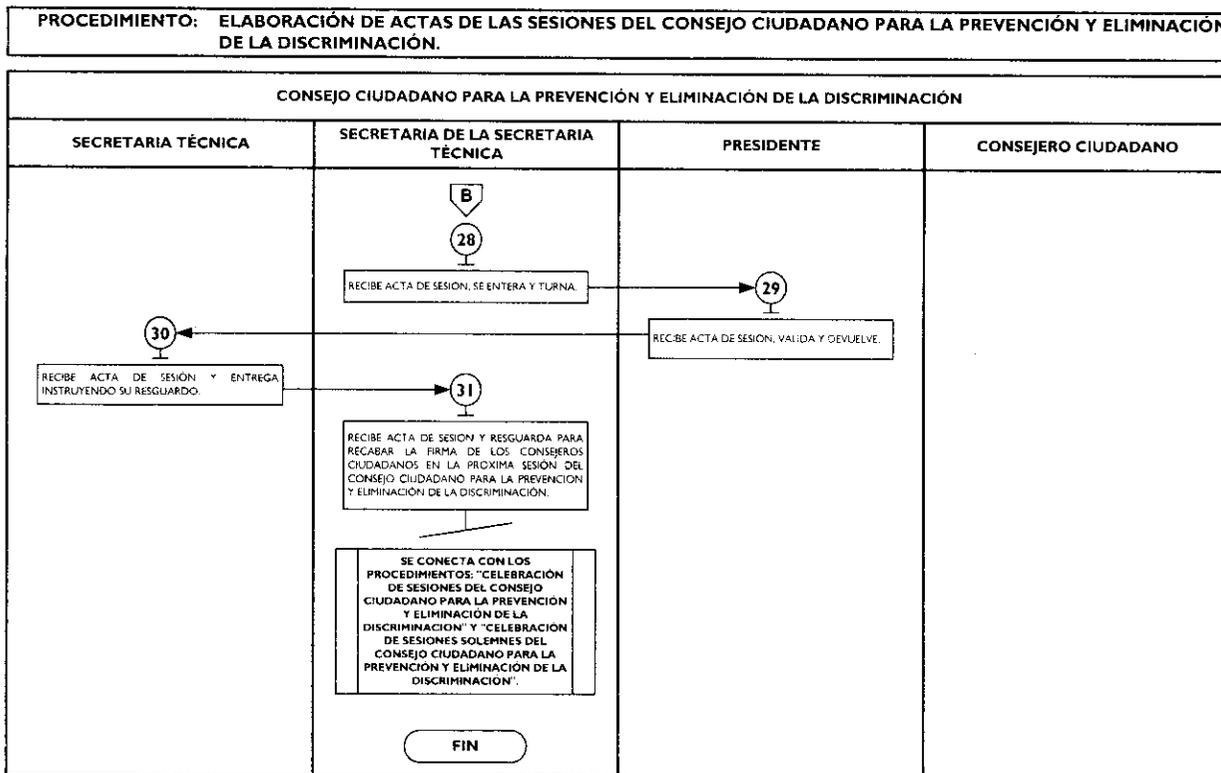
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica	Viene de los procedimientos: "Celebración de Sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación" y "Celebración de Sesiones Solemnes del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación". Entrega a su secretaria el acta de la sesión firmada por los Consejeros Ciudadanos, instruyéndole la registre en el Libro de Protocolos y las anotaciones correspondientes a los acuerdos que se tomaron durante la sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación, instruyéndole elabore proyecto de acta de la sesión.
2	Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la	Recibe el acta de la sesión anterior y anotaciones, registra el acta en el Libro de Protocolos y archiva, y con las anotaciones correspondientes a

- Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica. los acuerdos tomados en la sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación elabora proyecto de acta de sesión y turna a la Secretaria Técnica. Retiene anotaciones.
- 3 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica Recibe proyecto de acta de sesión, revisa y decide: **¿Tiene observaciones?**
- 4 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica **Si tiene observaciones.** Devuelve proyecto de acta de sesión a su Secretaria, indicándole sus observaciones.
- 5 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica. Recibe proyecto de acta de sesión, atiende las observaciones y entrega a la Secretaria Técnica, se conecta en la operación número 3.
- 6 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretario Técnico **No tiene observaciones.** Devuelve proyecto de acta de sesión a su Secretaria, instruyéndole lo someta a consideración del Presidente del Consejo.
- 7 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica Recibe proyecto de acta de sesión y la somete a consideración del Presidente del Consejo.
- 8 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente Recibe proyecto de acta de sesión, revisa y decide: **¿Está de acuerdo?**
- 9 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente **No está de acuerdo.** Devuelve el proyecto de acta de sesión a la Secretaria de la Secretaria Técnica, indicándole las observaciones.
- 10 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica Recibe proyecto de acta de sesión, atiende las observaciones y entrega al Presidente del Consejo, se conecta en la operación número 8.
- 11 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente **Si está de acuerdo.** Devuelve el proyecto de acta de sesión a la Secretaria Técnica instruyéndole la envíe a los Consejeros Ciudadanos.
- 12 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica Recibe proyecto de acta de sesión y lo entrega a su Secretaria, instruyéndole lo envíe a los Consejeros Ciudadanos.
- 13 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica Recibe proyecto de acta de sesión y vía correo electrónico envía a los Consejeros Ciudadanos. Retiene original.
- 14 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejero Ciudad. no Recibe proyecto de acta de sesión, revisa y decide: **¿Está de acuerdo?**
- 15 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejero Ciudadano **No está de acuerdo.** Responde al correo enviado, manifestando sus observaciones y/o modificaciones al proyecto de acta que desean realizar.
- 16 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria de la Secretaria Técnica Recibe y revisa correo electrónico, se entera de las observaciones y/o modificaciones propuestas por los Consejeros Ciudadanos, imprime el mensaje y entrega a la Secretaria Técnica.
- 17 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaria Técnica Recibe mensaje, se entera de las observaciones y/o modificaciones propuestas por los Consejeros Ciudadanos y decide: **¿Son procedentes las observaciones y/o modificaciones?**

- 18 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica **No son procedentes las observaciones o modificaciones.** Informa verbalmente a la Secretaria de la Secretaría Técnica el porqué de la improcedencia de las observaciones y/o modificaciones propuestas por los Consejeros Ciudadanos, solicitándole lo haga del conocimiento de los Consejeros Ciudadanos, enviándoles un correo electrónico. Retiene mensaje.
- 19 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Se entera y envía correo electrónico a los Consejeros Ciudadanos explicando por qué no se realizaron las modificaciones u observaciones propuestas.
- 20 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejero Ciudadano. Recibe correo, se entera, tiene por aprobado el proyecto de acta y envía un correo electrónico a la Secretaria de la Secretaría manifestando su conformidad. **Se conecta en la operación número 24.**
- 21 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica **Si son procedentes las observaciones y/o modificaciones.** Instruye a su Secretaria realice las observaciones y/o modificaciones propuestas al proyecto de acta y envíe nuevamente por correo electrónico a los Consejeros Ciudadanos.
- 22 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Se entera, realiza observaciones y/o modificaciones al proyecto de acta y envía por correo electrónico a los Consejeros Ciudadanos, con una nota haciendo referencia a las observaciones y/o modificaciones que se realizaron. **Se conecta en la operación número 14.**
- 23 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Consejeros Ciudadano **Si está de acuerdo.** Envía un correo electrónico a la Secretaria de la Secretaría Técnica de actas, manifestándole que dan por aprobado el proyecto de acta de sesión.
- 24 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Recibe y revisa correo electrónico, se entera e informa al Secretario Técnico que se tiene por aprobado el proyecto de acta de sesión.
- 25 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Se entera y solicita a su secretaria, prepare el acta de sesión definitiva.
- 26 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Se entera, prepara el acta de sesión y entrega a la Secretaría Técnica.
- 27 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Recibe acta de sesión, se entera y devuelve a su Secretaria, instruyéndole turne al Presidente del Consejo.
- 28 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Recibe acta de sesión, se entera y turna al Presidente del Consejo.
- 29 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Presidente Recibe acta de sesión, válida y devuelve a la Secretaría Técnica.
- 30 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría Técnica Recibe acta de sesión y entrega a su Secretaria, instruyéndole su resguardo.
- 31 Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación/Secretaría de la Secretaría Técnica Recibe acta de sesión y resguarda para recabar la firma de los Consejeros Ciudadanos en la próxima sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación. **Se conecta con los procedimientos: "Celebración de Sesiones"**

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ACTAS DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN.





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la eficiencia en la elaboración de las actas de las sesiones celebradas del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación:

$$\frac{\text{Número anual de Actas de sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación elaboradas}}{\text{Número Anual de sesiones del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación celebradas}} \times 100 = \text{Porcentaje de sesiones documentadas con acta.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las Actas de Sesión del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación quedan registradas en el Libro de Protocolos.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C121000/01
	Página:

PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO:

Fortalecer la cultura de respeto a los derechos humanos, mediante la capacitación a grupos sociales y/o institucionales en materia de derechos humanos.

ALCANCE:

Aplica a grupos sociales y/o institucionales, así como a los servidores públicos de la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos que son responsables de atender y dar seguimiento a las solicitudes de capacitación presentadas por los interesados.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Capítulo I. Artículo 13, fracciones XVIII y XIX. Capítulo II. Artículo 22. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Capítulo VIII. Artículo 18, fracción I. Periódico Oficial “Gaceta de Gobierno”, 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos es la unidad administrativa responsable de dar respuesta a las solicitudes de capacitación en la materia presentadas por los sectores público y social.

El Secretario Técnico deberá:

- Autorizar la Agenda Semanal de Actividades.

El Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos deberá:

- Recibir las solicitudes de capacitación en materia de derechos humanos.
- Elaborar proyecto de Agenda Semanal de Actividades.
- Designar a los instructores.
- Realizar los cambios en la Agenda Semanal de Actividades derivados de las reprogramaciones o cancelaciones.

Los jefes de los Departamentos de Capacitación a Grupos Sociales y de Capacitación Institucional deberán:

- Confirmar con los solicitantes la programación de la capacitación, así como informarles los apoyos logísticos que se requieran.
- Integrar la Carpeta semanal de Actividades.

Los Instructores de los Departamentos de Capacitación a Grupos Sociales y de Capacitación Institucional deberán:

- Impartir la capacitación en materia de derechos humanos.
- Requisar los formatos de registro y constancia de la capacitación.

La secretaria de la Secretaría Técnica deberá:

- Capturar las reprogramaciones o cancelaciones de las solicitudes de capacitación en la Agenda Semanal de Actividades.
- Entregar una copia de la Agenda Semanal de Actividades a los Instructores.

DEFINICIONES:

- **Actividades de Capacitación:** Pláticas, cursos, talleres y conferencias en materia de derechos humanos.
- **Capacitación:** Actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna.

INSUMOS:

- Solicitud de capacitación (oficio, correo electrónico o vía telefónica).

RESULTADOS:

- Capacitación en materia de Derechos Humanos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- No aplica.

POLÍTICAS:

- En los eventos de capacitación cuya concurrencia dificulte el registro de los asistentes en el formato “Lista de Asistencia”, el Instructor deberá recabar la firma del representante del grupo social o institucional solicitante en el formato “Registro de Actividades de Capacitación”.
- Concluida la capacitación y a petición del solicitante que manifiesta su interés por prolongar las actividades, el Instructor tendrá libertad para acceder a la petición, formalizando el acto mediante el llenado del formato “Solicitud de Actividades de Capacitación en Campo”.

- En los casos en que el solicitante desee cancelar la capacitación al momento de que se presenta el Instructor, éste deberá requisitar el formato "Cancelación de Actividades en Campo".
- El Instructor deberá registrar cualquier cambio en la programación de la capacitación en el formato "Reporte de Incidentes".
- Concluida la capacitación, el Instructor deberá solicitar a cuando menos dos participantes el llenado del formato "Cédula de Evaluación del Desempeño de Actividades de Capacitación", quedando exenta esta actividad cuando se trate del sector militar.
- Cuando la capacitación esté dirigida a grupos infantiles (menores de doce años), grupos étnicos, adultos mayores o personas con capacidades diferentes, el Instructor recabará la firma del solicitante en el formato "Cédula de Evaluación del Desempeño de Actividades de Capacitación".

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Recibe solicitudes de capacitación (oficio, vía telefónica o por correo electrónico), revisa que contenga nombre del solicitante, sector y número de personas a capacitar, teléfono, domicilio, correo electrónico y fecha propuesta. Consulta su agenda general y verifica la disponibilidad y viabilidad de realizar la capacitación en la fecha solicitada, o bien, asigna fecha y resguarda la solicitud.
2	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Elabora proyecto de agenda semanal de actividades, designa a los instructores que impartirán la capacitación con base en la disponibilidad de éstos y el sector. Turna el proyecto de Agenda Semanal de Actividades al Secretario Técnico y archiva las solicitudes de capacitación recibidas en la Carpeta de Documentos Recibidos.
3	Secretaría Técnica/ Secretario	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, revisa y decide ¿Lo aprueba?
4	Secretaría Técnica/ Secretario	No lo aprueba , realiza correcciones y devuelve el proyecto de Agenda Semanal de Actividades al Subdirector de Formación y Capacitación en Derechos Humanos.
5	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, realiza correcciones y lo turna al Secretario Técnico. Se conecta con la operación número 3.
6	Secretaría Técnica/ Secretario	Sí lo aprueba , turna el proyecto de la Agenda Semanal de Actividades al Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional), instruyendo se realice el monitoreo o confirmación de la misma.
7	Departamento de Capacitación a Grupos Sociales/Departamento de de Capacitación Institucional/Jefe del Departamento	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, se comunica vía telefónica o por correo electrónico con el solicitante para confirmar la fecha en que se llevará a cabo la capacitación, asimismo le informa de los apoyos logísticos requeridos (cañón, equipo de cómputo, sede, sonido y lista de participantes). Realiza las anotaciones correspondientes en el proyecto de la Agenda Semanal de Actividades y lo entrega a la secretaria de la Secretaría Técnica.
8	Secretaría Técnica/ Secretaria	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, lo captura y actualiza integrando las anotaciones resultantes del monitoreo, imprime y entrega el proyecto corregido al Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional). Destruye el proyecto de Agenda Semanal de Actividades recibido.
9	Departamento de Capacitación a Grupos Sociales/Departamento de de Capacitación	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, revisa y decide: ¿Tiene correcciones?

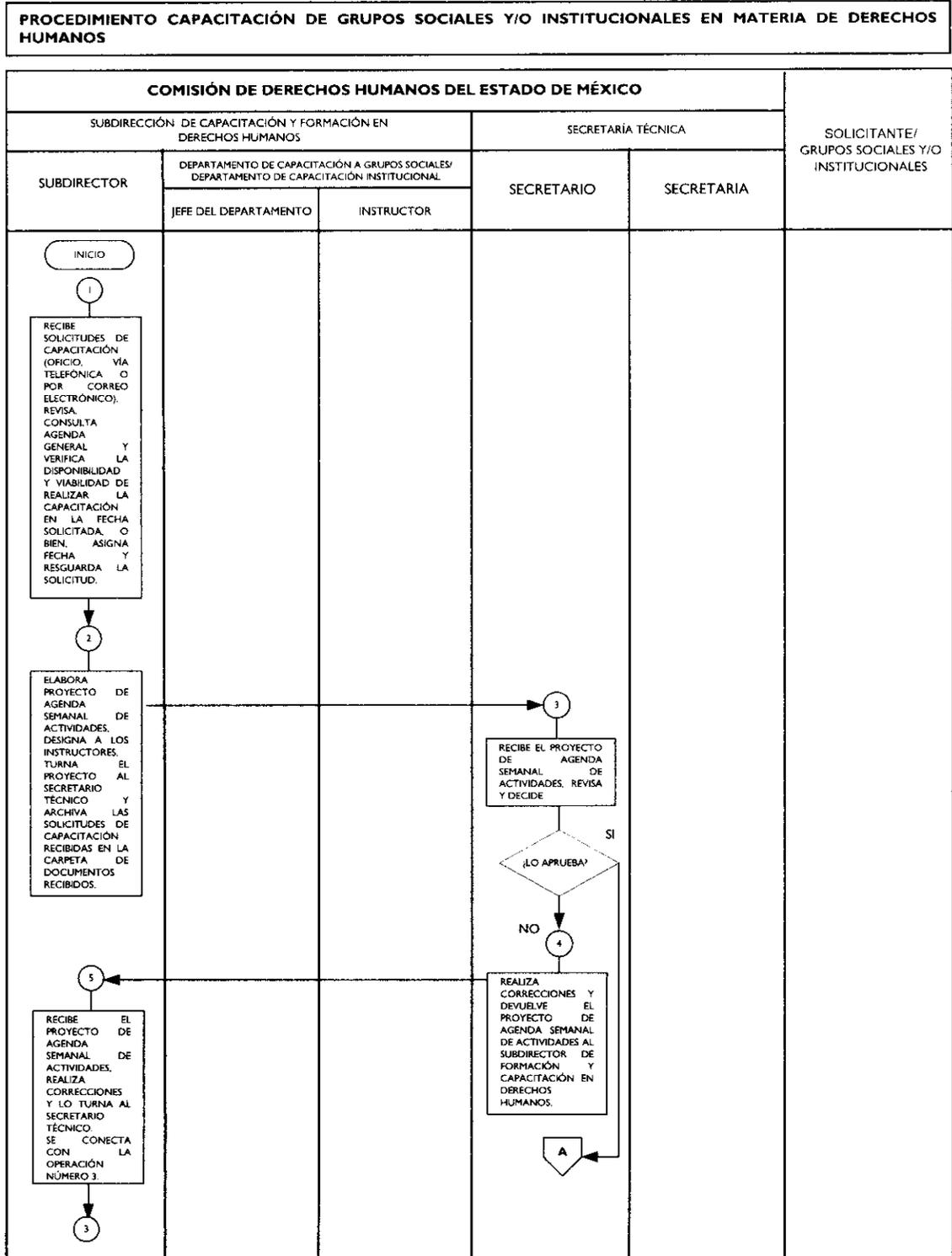
	Institucional/Jefe del Departamento	
10	Departamento de Capacitación a Grupos Sociales/Departamento de de Capacitación Institucional/Jefe del Departamento.	Sí tiene correcciones , indica correcciones y remite el proyecto de Agenda Semanal de Actividades a la secretaria.
11	Secretaría Técnica/ Secretaria	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, solventa las observaciones, imprime y la entrega al Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional). Destruye el proyecto de Agenda Semanal de Actividades recibido. Se conecta con la operación número 9.
12	Departamento de Capacitación a Grupos Sociales/Departamento de Capacitación Institucional/Jefe del Departamento	No tiene correcciones , entrega el proyecto de Agenda Semanal de Actividades al Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.
13	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, revisa y procede según el caso: ¿Hubo cambios?
14	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Sí hubo cambios , procede según el caso: ¿Hay reprogramaciones o cancelaciones?
15	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Si hay reprogramaciones , revisa la agenda general y asigna nueva fecha, requisita el formato "Solicitud de Actividades de Capacitación Vía Telefónica" en original y lo archiva. Gira instrucciones al Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional) para que informe al solicitante. Se conecta con la operación número 7.
16	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Si hay cancelaciones , se comunica vía telefónica con el solicitante y le indica informar mediante oficio el motivo de la cancelación, requisita el formato "Cancelación de la Actividad de Capacitación Vía Telefónica" y resguarda los documentos (proyecto de Agenda Semanal de Actividades, agenda general y formato). Espera respuesta.
17	Solicitante/Grupos Sociales y/o Institucionales	Se entera, elabora oficio de cancelación de la capacitación en original y copia, y lo envía al Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos. Archiva la copia del oficio de cancelación para su control, previo acuse de recibo.
18	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Recibe oficio de cancelación de la capacitación, se entera, obtiene el formato "Cancelación de la Actividad de Capacitación Vía Telefónica", el proyecto de Agenda Semanal de Actividades y la agenda general, y archiva los documentos.
19	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	No hubo cambios , rubrica el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, recaba la rúbrica de los Jefes de Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional), y presenta el proyecto de Agenda Semanal de Actividades al Secretario Técnico.
20	Secretaría Técnica/ Secretario	Recibe el proyecto de Agenda Semanal de Actividades, lo autoriza mediante firma y devuelve al Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.
21	Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector	Recibe Agenda Semanal de Actividades y la entrega a la secretaria del Secretario Técnico instruyéndole obtenga el número de copias de acuerdo al número de instructores.

- | | | |
|----|---|---|
| 22 | Secretaría Técnica/
Secretaria | Recibe la Agenda Semanal de Actividades, obtiene una copia para cada instructor y entrega los documentos al Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos. |
| 23 | Subdirección de
Capacitación y Formación
en Derechos Humanos/
Subdirector | Recibe Agenda Semanal de Actividades en original y copias, resguarda y convoca verbalmente a una reunión al Secretario Técnico, a los Jefes de los Departamento de Capacitación a Grupos Sociales y de Capacitación Institucional, así como a los instructores designados. |
| 24 | Subdirección de
Capacitación y Formación
en Derechos Humanos/
Subdirector | Entrega a cada instructor una copia de la Agenda Semanal de Actividades, previo acuse de recibo en el original y, en su caso, resuelve dudas.
Turna el original de la Agenda Semanal de Actividades a la secretaria de la Secretaría Técnica. |
| 25 | Secretaría Técnica/
Secretaria | Recibe el original de la Agenda Semanal de Actividades y la archiva para su control. |
| 26 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Instructor | Recibe copia de la Agenda Semanal de Actividades, se entera de la programación (municipios, temas, días, sectores y horarios), prepara los materiales necesarios para la realización de las actividades de capacitación, resguarda agenda y espera fecha. |
| 27 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Instructor | Acude en la fecha programada a impartir la capacitación al solicitante. |
| 28 | Solicitante/Grupos Sociales
y/o Institucionales | Atiende al instructor, le facilita los apoyos logísticos necesarios para realizar las actividades y lo conduce al área en donde se llevará a cabo la capacitación. |
| 29 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Instructor | Se presenta y solicita a los participantes se registren en el formato "Lista de Asistencia" y lo resguarda.
Imparte la capacitación, solventa dudas, requisita el formato "Registro de Actividades de Capacitación", solicita mínimo a dos participantes requisiten el formato "Cédula de Evaluación de Desempeño de Actividades de Capacitación", concluye el evento, resguarda los documentos y se retira. |
| 30 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Instructor | Concluidas las actividades programadas en la Agenda Semanal de Actividades, obtiene los formatos "Registro de Actividades de Capacitación", "Lista de Asistencia" y "Cédula de Evaluación de Desempeño de Actividades de Capacitación" y los turna al Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional). |
| 31 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Jefe del
Departamento | Recibe los formatos "Registro de Actividades de Capacitación", "Lista de Asistencia" y "Cédula de Evaluación de Desempeño de Actividades de Capacitación", los revisa y decide:
¿Están correctamente requisitados? |
| 32 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Jefe del
Departamento | No , indica observaciones y los remite al instructor. |
| 33 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Instructor | Recibe los formatos "Registro de Actividades de Capacitación", "Lista de Asistencia" y "Cédula de Evaluación de Desempeño de Actividades de Capacitación", solventa las observaciones y los entrega al Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o de Capacitación Institucional).
Se conecta con la operación número 31. |
| 34 | Departamento de
Capacitación a Grupos
Sociales/Departamento de
de Capacitación
Institucional/Jefe del
Departamento | Sí , requisita el formato "Portafolio de Evidencias", y junto con los formatos "Registro de Actividades de Capacitación", "Lista de Asistencia" y "Cédula de Evaluación de Desempeño de Actividades de Capacitación" los integra en la Carpeta Semanal de Actividades y la entrega al Subdirector de Capacitación y Formación en Derechos Humanos. |

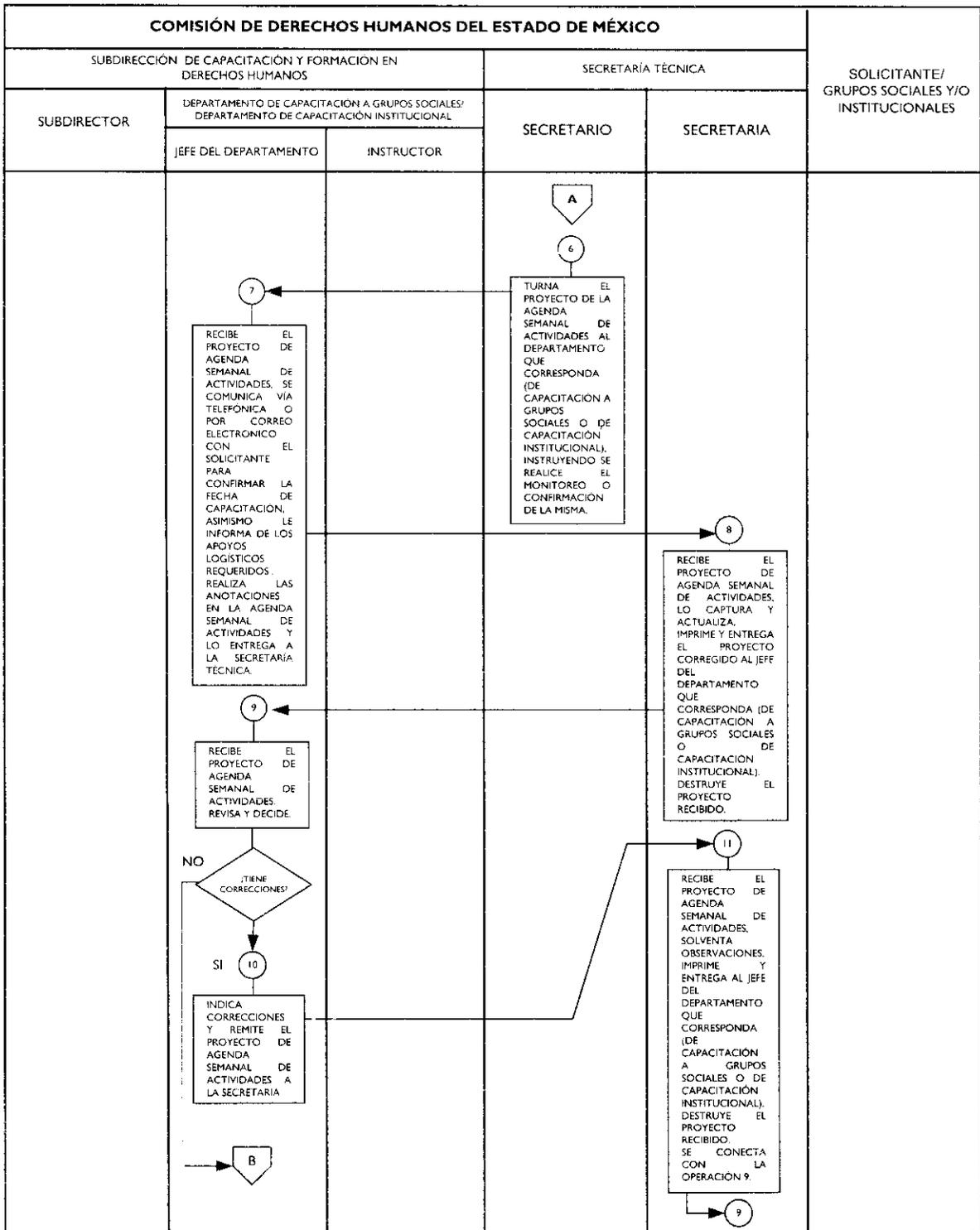
35 **Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos/ Subdirector**

Recibe Carpeta Semanal de Actividades, se entera y archiva.

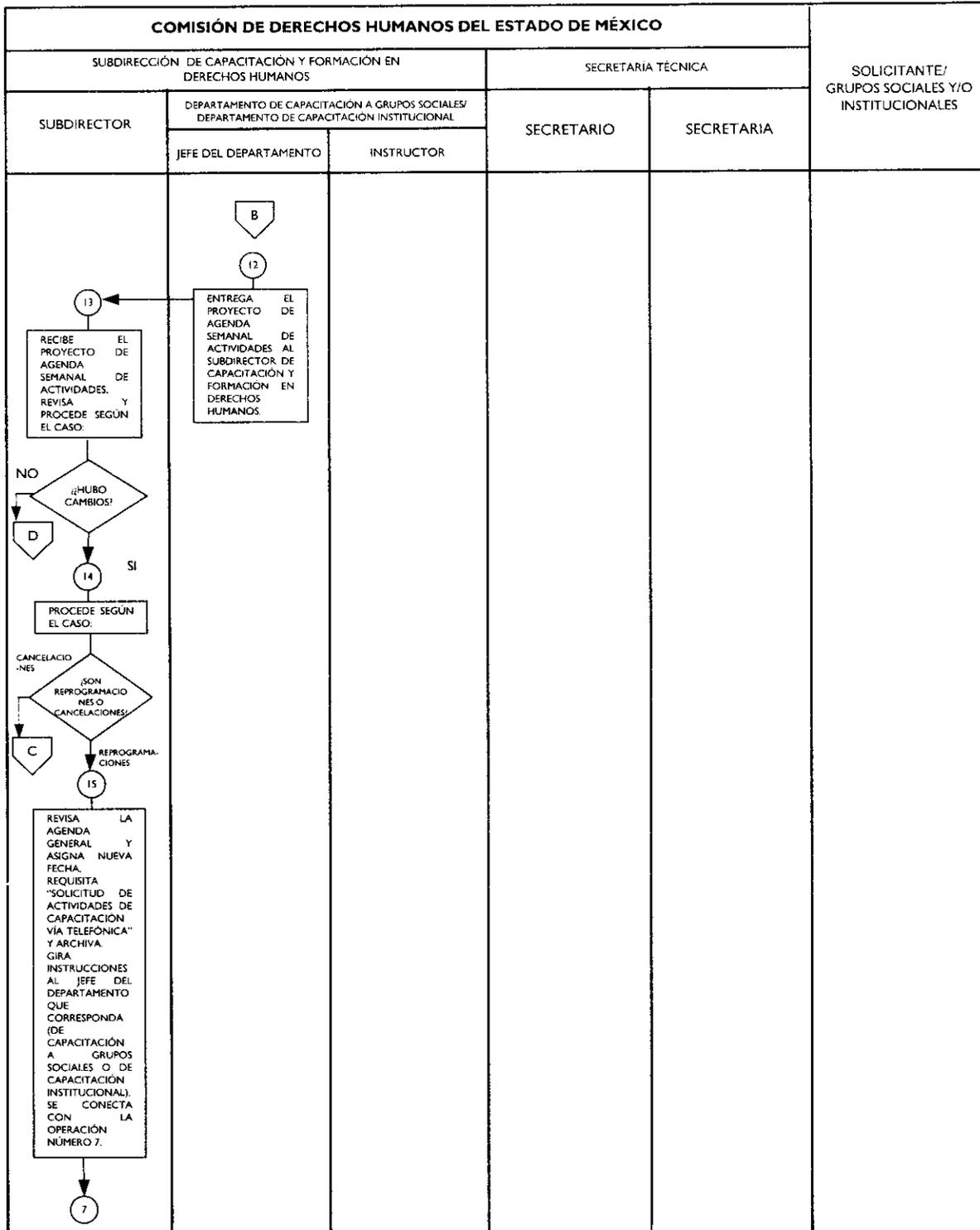
DIAGRAMA:



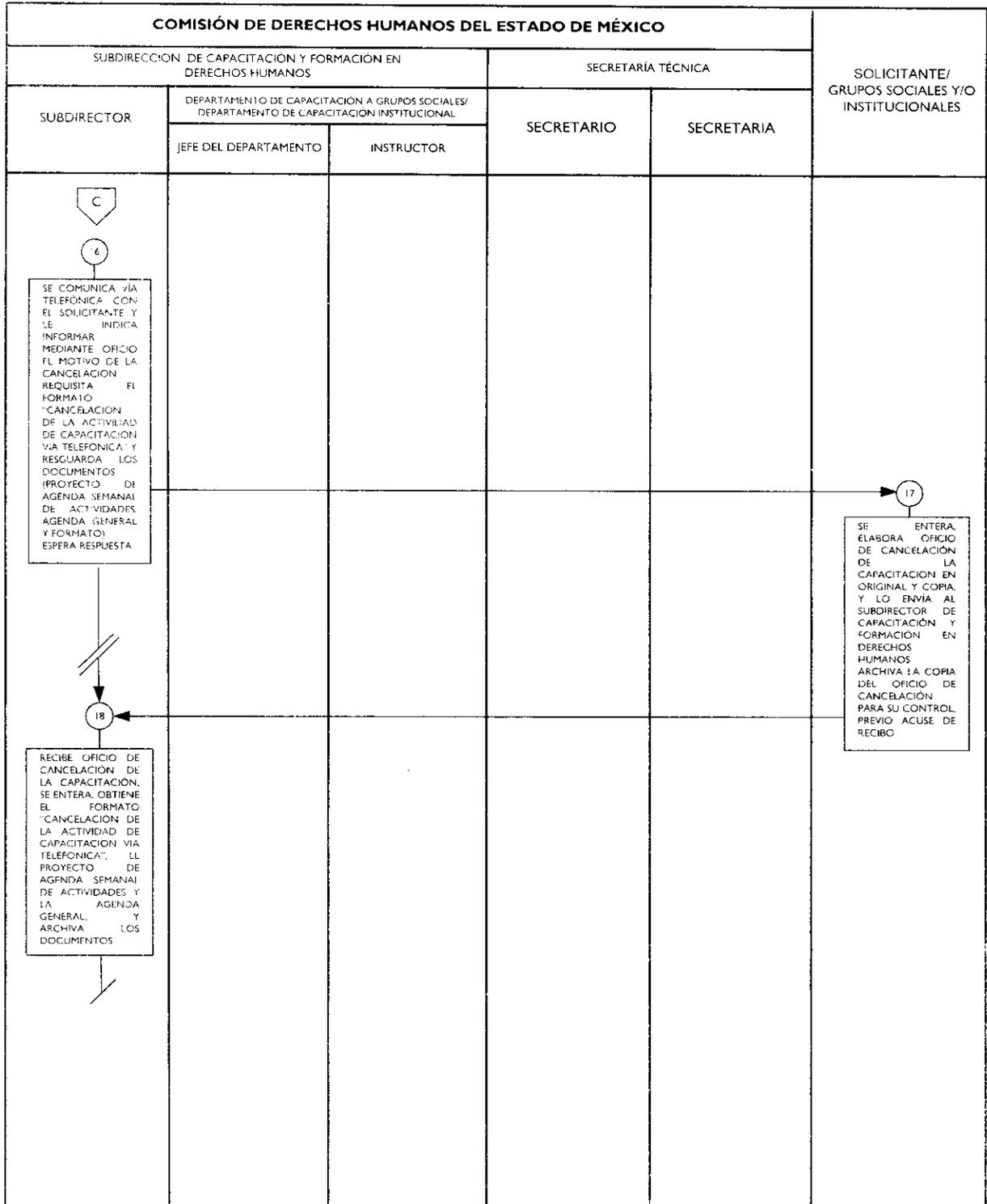
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



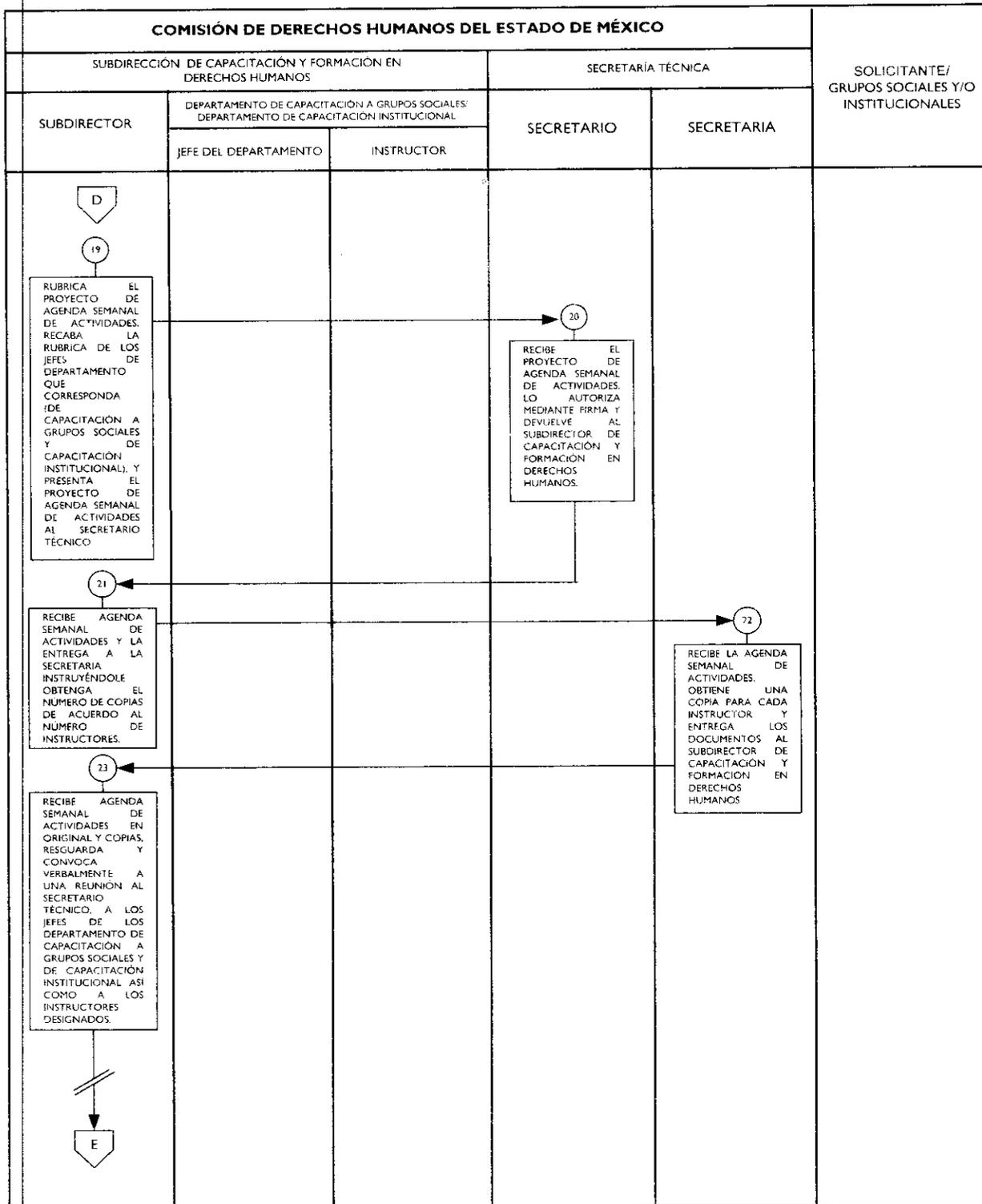
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



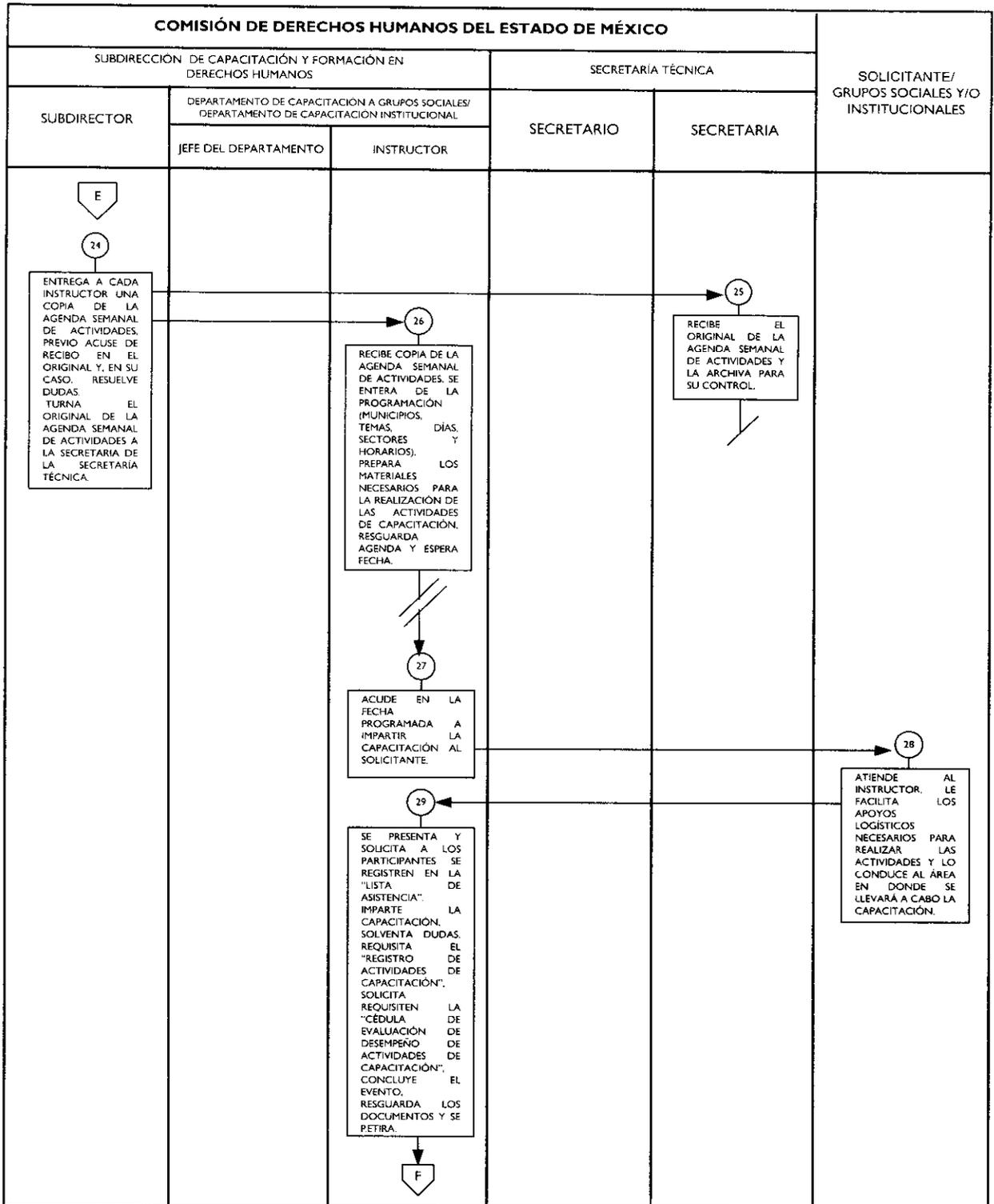
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



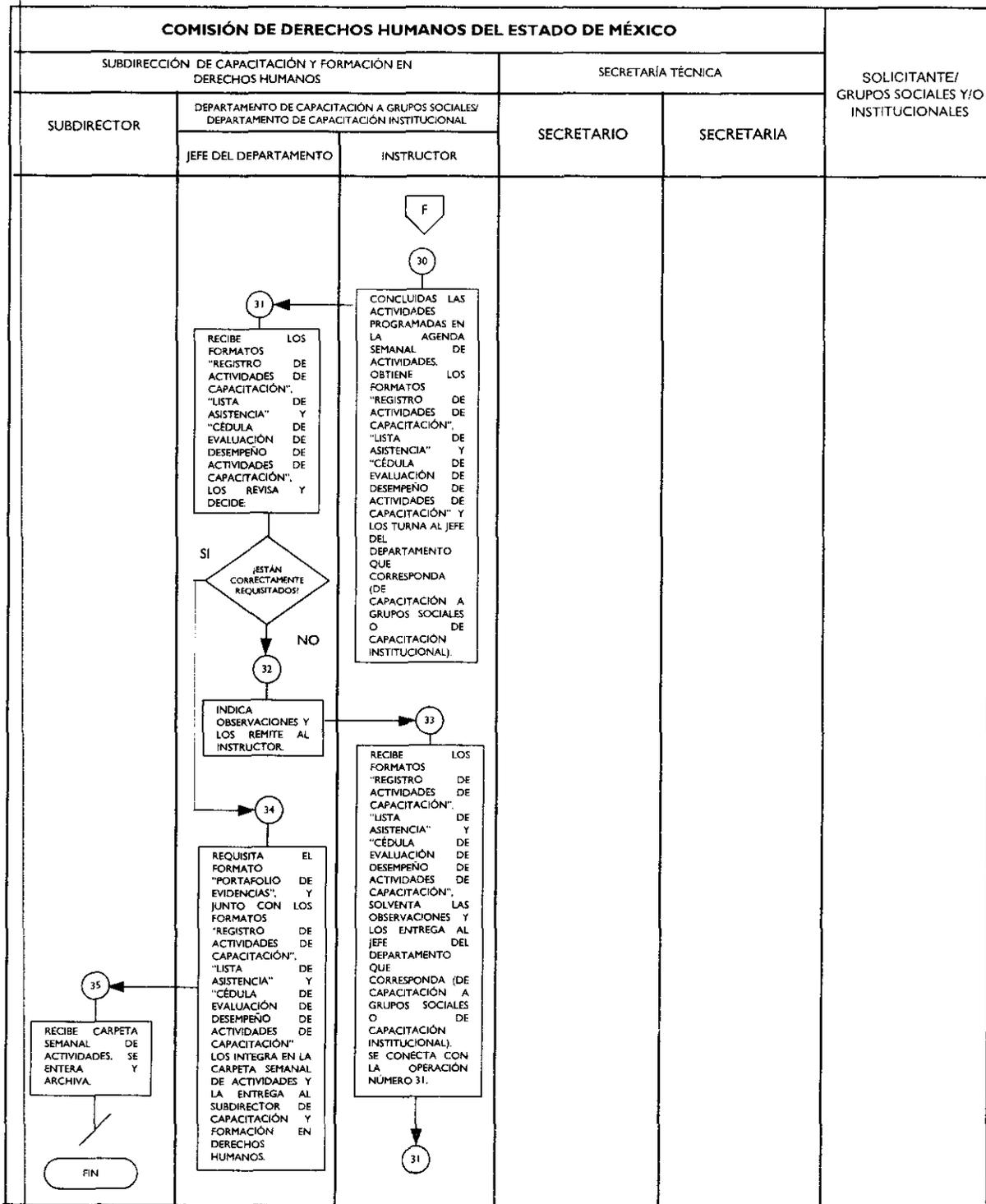
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DE GRUPOS SOCIALES Y/O INSTITUCIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de capacitación en materia de recursos humanos autorizadas}}{\text{Número mensual de solicitudes de capacitación en materia de recursos humanos recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de capacitación atendidas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- La capacitación de grupos sociales y/o institucionales en materia de recursos humanos queda registrada en la Carpeta Semanal de Actividades.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud de Actividades de Capacitación Vía Telefónica.
- Lista de Asistencia.
- Registro de Actividades de Capacitación.
- Cancelación de la Actividad de Capacitación Vía Telefónica.
- Cédula de Evaluación del Desempeño de Actividades de Capacitación.
- Portafolio de Evidencias.
- Solicitud de Capacitación en Campo.
- Cancelación de la Actividad de Capacitación en Campo.
- Reporte de Incidentes.

SECRETARÍA GENERAL SECRETARÍA TÉCNICA SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS		
SOLICITUD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN VÍA TELEFÓNICA		
(1) FECHA EN QUE SE RECIBE LA LLAMADA: DÍA ____ MES ____ AÑO ____		(2) HORA:
(3) NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN, ORGANISMO Y/O PARTICULAR:		
(4) DOMICILIO Y MUNICIPIO:		
(5) TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO:		
(6) NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD:		
(7) FECHA PROPUESTA DE LA ACTIVIDAD:		
(8) OBSERVACIONES:		

_____ (9) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE LA SOLICITUD
--

ACCIONES DE INSTITUCIONAL

(10) HORARIO	(11) SECTOR	(12) TEMA	(13) SEDE
(14) OBSERVACIONES:			

**INSTRUCTIVO PARA REQUISITAR EL FORMATO
 "SOLICITUD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN VÍA TELEFÓNICA"**

Objetivo: Llevar el registro de las solicitudes de capacitación en materia de Derechos Humanos atendidas

Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno de la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA EN QUE SE RECIBE LA LLAMADA	Anotar día, mes y año en que se recibe la solicitud de capacitación vía telefónica.
2	HORA	Anotar la hora en que se recibe la solicitud de capacitación vía telefónica.
3	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN, ORGANISMO Y/O PARTICULAR	Anotar el nombre de la dependencia, institución o particular solicitante.
4	DOMICILIO Y MUNICIPIO	Especificar la ubicación (calle, número exterior/interior, colonia y municipio del solicitante.
5	TELEFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO	Anotar el número de teléfono y, en su caso, correo electrónico donde se le pueda localizar al solicitante.
6	NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD	Anotar nombre completo de la persona o servidor público que presenta la solicitud de capacitación.
7	FECHA PROPUESTA DE LA ACTIVIDAD	Anotar día, mes y año en el que se pretende realizar la capacitación.
8	OBSERVACIONES	Anotar, en su caso, información que se considere pertinente tomar en cuenta respecto de la solicitud de capacitación.
9	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUERECIBE LA SOLICITUD	Anotar el nombre completo del servidor público que recibe la solicitud de capacitación.
10	HORARIO	Especificar el tiempo que se requiere para impartir la capacitación.
11	SECTOR	Anotar el sector al que va dirigida la actividad de capacitación, cuando éste sea de carácter institucional.
12	TEMA	Especificar el tema que será desarrollado en la actividad de capacitación.
13	SEDE	Especificar el lugar en el que se llevará a cabo la capacitación.
14	OBSERVACIONES	Anotar, en su caso, información que se considere de importancia relativa a la atención de la solicitud de capacitación.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS
HUMANOS



LISTA DE ASISTENCIA

(1) FECHA:

(2) SECTOR:

(3) MUNICIPIO:

(4) TEMA:

(5) INSTITUCIÓN U ORGANISMO:

(6) INICIALES DEL INSTRUCTOR (A):

No.	NOMBRE (7)	FIRMA (8)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		

**INSTRUCTIVO PARA REQUISITAR EL FORMATO
"LISTA DE ASISTENCIA"**

Objetivo: Contar con el registro de asistencia de los participantes en las actividades de capacitación.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original y se integra en la Carpeta Semanal de Actividades para resguardo de la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Anotar día, mes y año en que se realiza la actividad de capacitación.
2	SECTOR	Anotar el sector al que se imparte la capacitación.
3	MUNICIPIO	Anotar el nombre del municipio que corresponda.
4	TEMA	Especificar la temática de capacitación.
5	INSTITUCIÓN U ORGANISMO	Anotar el nombre de la institución u organismo solicitante.
6	INICIALES DEL INSTRUCTOR (A)	Anotar las iniciales que corresponden al nombre del servidor público responsable de impartir la capacitación.
7	NOMBRE	Espacio para ser requisitado por los participantes a la actividad de capacitación solicitando anotar su nombre completo.
8	FIRMA	Espacio para ser requisitado por los participantes a la actividad de capacitación en donde deberán asentar su firma.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS



REGISTRO DE ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

(1) FECHA: _____

(2) HORA DE INICIO		(3) HORA DE CONCLUSIÓN	
(4) MUNICIPIO			
(5) TEMÁTICA			
(6) LUGAR EN DONDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD			
(7) INSTRUCTOR(A)			

(8) TIPO DE LA ACTIVIDAD

PLATICA CURSO /TALLER CONFERENCIA

RECOMENDACIÓN/CONCILIACIÓN/MEDIDAS PRECAUTORIAS EXPEDIENTE: _____

(9) NÚMERO DE ASISTENTES POR SECTOR

EDUCATIVO		SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL		AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL	
MILITARES		D. G. P. Y. R. S.		P. G. J. E. M.	
H. AYUNTAMIENTO		DELEGADOS MUNICIPALES		SALUD	
D.M.D.H.		FAMILIAS		MUJERES	
NIÑAS Y NIÑOS		ADOLESCENTES Y JOVENES		ADULTOS MAYORES	
INDÍGENAS		SOC. CIVIL ORGANIZADA		RELATIVOS A LAS PERSONAS CON VIH-SIDA	
RECOMENDACIÓN/CONCILIACIÓN/MEDIDAS PRECAUTORIAS					
OTROS					

(10) Nombre y firma del (la) solicitante y/o encargado (a) de la actividad

*FORMATO (1) REGISTRO DE ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"REGISTRO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN"**

Objetivo: Contar con el registro de las actividades desarrolladas durante la capacitación.

Distribución y destinatario: Se elabora en original y se integra en la Carpeta Semanal de Actividades para resguardo de la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Anotar el día mes y año en que se requisita el formato.
2	HORA DE INICIO	Anotar la hora en que da inicio la actividad de capacitación.
3	HORA DE CONCLUSIÓN	Anotar la hora en que termina la actividad de capacitación.
4	MUNICIPIO	Anotar el nombre del municipio en donde se realizó la actividad de capacitación.
5	TEMÁTICA	Anotar la temática abordada en la actividad de capacitación.
6	LUGAR EN DONDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD	Especificar el lugar en donde fue realizada la actividad de capacitación.
7	INSTRUCTOR(A)	Anotar nombre completo del(la) instructor(a) que impartió la capacitación.
8	TIPO DE LA ACTIVIDAD	Marcar con una "X" la actividad de capacitación que corresponda.
9	NÚMERO DE ASISTENTES POR SECTOR	Anotar el número de asistentes en el cuadro del sector que corresponda.
10	NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE Y/O ENCARGADO (A) DE LA ACTIVIDAD	Espacio reservado para ser requisitado por el solicitante en el cuál anotará su nombre y firma.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS
HUMANOS



CANCELACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN VÍA TELEFÓNICA

(1) FECHA EN QUE SE RECIBE LA LLAMADA: DÍA ___ MES ___ AÑO ___		(2) HORA:
(3) NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO:		
(4) DOMICILIO Y MUNICIPIO:		
(5) TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO:		
(6) NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN:		
(7) ACTIVIDAD:		(9) FECHA A REALIZAR LA ACTIVIDAD:
(8) SECTOR:		
(10) MOTIVO DE LA CANCELACIÓN:		

(11) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE LA CANCELACIÓN

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"CANCELACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN VÍA TELEFÓNICA"**

Objetivo: Llevar el registro de las cancelaciones de las solicitudes de capacitación en materia de Derechos Humanos.

Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA EN QUE SE RECIBE LA LLAMADA	Anotar día mes y año en que se requisita el formato.
2	HORA	Anotar la hora en la que se registra la cancelación de la actividad de capacitación.
3	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO	Anotar el nombre de la institución u organismo que solicita la cancelación de la actividad de capacitación.
4	DOMICILIO Y MUNICIPIO	Anotar el domicilio y municipio en donde se tenía programada la actividad de capacitación.
5	TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO	Anotar el teléfono y/o correo electrónico del solicitante de la cancelación.
6	NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN	Anotar el nombre de la persona que solicita la cancelación de la actividad de capacitación.
7	ACTIVIDAD	Anotar la actividad de capacitación que se tenía programada realizar.
8	SECTOR	Anotar el sector al que se había programado impartir la actividad de capacitación.
9	FECHA A REALIZAR LA ACTIVIDAD	Anotar la fecha programada para impartir la actividad de capacitación.
10	MOTIVO DE LA CANCELACIÓN	Anotar una breve explicación del motivo de la cancelación.
11	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE LA CANCELACIÓN	Anotar nombre y firma de la persona que registra la cancelación de la capacitación.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN (AÑO 2011)

Con el objeto de mejorar el desempeño de las actividades de capacitación de la CODHEM, le pedimos conteste el cuestionario siguiente:

(1) Nombre del instructor (a) _____
 (2) Institución u Organismo _____
 (3) Tema: _____ (4) Sector: _____
 (5) Fecha: _____ (6) Municipio: _____

(7) INSTRUCCIONES: Marque con una X de conformidad a lo que considere

Malo	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

(8) SOBRE EL/ LA INSTRUCTOR (A)	EXCELENTE	BUENO	MALO	REGULAR
Dominio del tema				
Exposición clara y comprensible				
Cantidad al responder las dudas				

(9) SOBRE EL CONTENIDO	EXCELENTE	BUENO	MALO	REGULAR
Cumplimiento del objetivo				
Utilidad para el desempeño de sus actividades				

(10) GENERALES

¿Tomaría otro curso con el/la instructor (a)? SI NO

Estaría de acuerdo en recibir otro curso por parte de la CODHEM SI NO

¿Ha participado en cursos anteriores impartidos por la CODHEM? SI NO

¿Qué otro tema le interesaría recibir por la CODHEM? _____

(11) SUGERENCIAS O COMENTARIOS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN QUE BRINDA LA CODHEM

(12) Nombre y firma del participante

FORMATO (2) CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO		
“CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN”		
Objetivo: Conocer la opinión de los participantes en las actividades de capacitación respecto al nivel de conocimientos y habilidades del instructor.		
Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	NOMBRE DEL INSTRUCTOR (A)	Anotar el nombre completo del instructor que impartió la capacitación en materia de Derechos Humanos.
2	INSTITUCIÓN U ORGANISMO	Anotar el nombre de la institución u organismo solicitante.
3	TEMA	Especificar la temática que se desarrollo en la actividad de capacitación.
4	SECTOR	Anotar el nombre del sector al que fue dirigida la actividad.
5	FECHA	Anotar día, mes y año en que se llevó a cabo la actividad de capacitación.
6	MUNICIPIO	Especificar el municipio en donde se impartió la actividad de capacitación.
7	INSTRUCCIONES	Marcar con una “X” la opción que considere pertinente respecto al desempeño del instructor.
8	SOBRE EL/LA INSTRUCTOR(A)	Marcar con una “X” la opción que considere pertinente respecto al desempeño del instructor.
9	SOBRE EL CONTENIDO	Marcar con una “X” la opción que considere pertinente respecto al nivel de conocimiento y dominio del tema del instructor.
10	GENERALE?	Marcar con una “X” la opción que considere pertinente.
11	SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Anotar, en su caso, información que contribuya a brindar un mejor servicio en materia de capacitación.
12	NOMBRE Y FIRMA DEL PARTICIPANTE	Asentar nombre y firma del participante.

SECRETARÍA GENERAL SECRETARÍA TÉCNICA SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS			
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS			
FECHA DE LA ACTIVIDAD: (1)		HORARIO: (2)	
MUNICIPIO: (3)		SECTOR.: (4)	
INSTRUCTOR (A): (5)			
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS (6)		SI	NO
SOLICITUD			
REGISTRO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN			
LISTA DE ASISTENCIA			
CÉDULA DE EVALUACIÓN			
INCIDENTE			
CANCELACIÓN			
OBSERVACIONES: (7)			
RECIBE Y VERIFICA (8)		ENTREGA Y FIRMA (9)	
JEFE DEL DEPARTAMENTO		INSTRUCTOR (A)	

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS"		
Objetivo: Registrar las circunstancias bajo las cuales se llevó a cabo la actividad de capacitación.		
Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA DE LA ACTIVIDAD	Anotar el día, mes y año en que se realiza la actividad de capacitación
2	HORARIO	Anotar el horario programado para la realización de la actividad de capacitación.
3	MUNICIPIO	Anotar el municipio en donde se realizó la actividad de capacitación
4	SECTOR	Anotar el sector al que fue dirigida la actividad de capacitación.
5	INSTRUCTOR (A)	Anotar el nombre completo del instructor que atendió la actividad de capacitación.
6	PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS	Marcar con una "X" el campo que corresponda de acuerdo a los formatos requisitados con motivo de la actividad de capacitación.
7	OBSERVACIONES	Anotar las situaciones extraordinarias que se consideren pertinentes
8	RECIBE Y VERIFICA	Anotar nombre y firma del Jefe del Departamento que corresponda (de Capacitación a Grupos Sociales o Capacitación Institucional).
9	ENTREGA Y FIRMA	Anotar nombre y firma del Instructor.

SECRETARÍA GENERAL
 SECRETARÍA TÉCNICA
 SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN EN CAMPO

(1) FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD:

(2) NOMBRE DEL SOLICITANTE:

(3) INSTITUCIÓN U ORGANISMO:

(4) MUNICIPIO:

(5) TELÉFONOS Y/O CORREO ELECTRÓNICO:

(6) TIPO DE LA ACTIVIDAD

PLÁTICA

CURSO/TALLER

CONFERENCIA

(7) OTRO (ESPECIFIQUE):

(8) HORARIO DE LA ACTIVIDAD:

(9) LUGAR:

(10) SECTOR (ES):

(11) TEMÁTICA (S):

(12) INSTRUCTOR (A):

(13) SOLICITANTE:

NOMBRE:

CARGO: (13)

FIRMA: (13)

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
 "SOLICITUD DE CAPACITACIÓN EN CAMPO"**
Objetivo: Contar con un registro de la realización de actividades de capacitación no programadas en la Agenda Semanal.

Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD	Anotar el día, mes y año en el que se recibe la solicitud.
2	NOMBRE DEL SOLICITANTE	Anotar el nombre completo del solicitante.
3	INSTITUCIÓN U ORGANISMO	Anotar el nombre de la institución u organismo que solicita la actividad de capacitación.
4	MUNICIPIO	Anotar el municipio en donde es requerida la actividad de capacitación.
5	TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO	Anotar el(los) teléfono(s) y correo electrónico del solicitante.
6	TIPO DE LA ACTIVIDAD	Marcar con una "X" la actividad de capacitación solicitada.
7	OTRO (ESPECIFIQUE):	Mencionar, en su caso, alguna otra actividad para impartir la capacitación.
8	HORARIO DE LA ACTIVIDAD	Anotar la hora en que se realizará la actividad de capacitación.
9	LUGAR	Especificar el lugar en el que se desarrollará la actividad de capacitación.
10	SECTOR(ES)	Anotar el sector al que va dirigida la capacitación.
11	TEMÁTICA(S)	Especificar el (los) temas abordados durante la actividad de capacitación.
12	INSTRUCTOR(A)	Anotar el nombre completo del instructor(a) que impartirá la actividad de capacitación.
13	SOLICITANTE	Asentar nombre y firma del solicitante.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS
HUMANOS



CANCELACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN EN CAMPO

(1) FECHA EN QUE SE RECIBE LA LLAMADA: DÍA ____ MES ____ AÑO ____

(2) HORA:

(3) NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO:

(4) DOMICILIO Y MUNICIPIO:

(5) TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO:

(6) NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN:

(7) ACTIVIDAD:

(8) FECHA PROPUESTA A REALIZAR
LA ACTIVIDAD:

(9) SECTOR:

(10) MOTIVO DE LA CANCELACIÓN:

(11) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE
RECIBE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN

(12) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA
QUE SOLICITA LA CANCELACIÓN

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"CANCELACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN EN CAMPO"**

Objetivo: Contar con evidencia de la cancelación de la capacitación por causas ajenas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD	Anotar el día, mes y año en el que se recibe la solicitud.
2	HORA	Anotar la hora en que se hace la solicitud de cancelación de la capacitación.
3	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO	Anotar el nombre de la institución u organismo que solicita la actividad de capacitación.
4	DOMICILIO Y MUNICIPIO	Anotar el nombre de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia y municipio en donde es requerida la actividad de capacitación.
5	TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO	Anotar el(los) teléfono(s) y correo electrónico del solicitante.
6	NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE HACE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN	Anotar el nombre completo de la persona que solicita la cancelación de la capacitación.
7	ACTIVIDAD	Especificar la actividad de capacitación que se pretendía impartir.
8	FECHA PROPUESTA A REALIZAR LA ACTIVIDAD	Anotar el día que estaba programado para realizar la capacitación.
9	SECTOR	Especificar a qué sector estaba dirigida la capacitación.

10	MOTIVO DE LA CANCELACIÓN	Especificar las causas por las que se solicitó la cancelación de la capacitación.
11	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE LA CANCELACIÓN	Anotar nombre y firma del instructor(a).
12	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE SOLICITA LA CANCELACIÓN.	Anotar nombre y firma del solicitante.

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS



REPORTE DE INCIDENTES

FECHA: (1)	Vo. Bo. (2)	
	_____ JEFE DEL DEPARTAMENTO	
DATOS AGENDA SEMANAL (3)		DATOS DEL CAMBIO (4)
HORA:		
TEMÁTICA:		
SECTOR:		
LUGAR:		
MUNICIPIO:		
MOTIVO DEL CAMBIO: (5)		
INSTRUCTOR(A): (6)		SOLICITANTE O ENCARGADO DE LA ACTIVIDAD: (7)
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "REPORTE DE INCIDENTES"

Objetivo: Registrar cualquier cambio que modifique la actividad de capacitación programada en la Agenda Semanal.

Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Anotar el día, mes y año en el que se requisita el formato.
2	Vo. Bo.	Anotar nombre completo y firma del Jefe del departamento que corresponda (de Capacitación a grupos sociales o de Capacitación Institucional).

3	DATOS AGENDA SEMANAL	Anotar los datos que correspondan a la programación de la actividad de capacitación en la Agenda Semanal.
4	DATOS DEL CAMBIO	Anotar los datos que correspondan a los cambios presentados.
5	MOTIVO DEL CAMBIO	Especificar las causas que motivaron los cambios en la Agenda semanal.
6	INSTRUCTOR(A)	Anotar el nombre completo del instructor(a).
7	SOLICITANTE O ENCARGADO DE LA ACTIVIDAD	Anotar nombre completo y firma del solicitante o responsable de la actividad de capacitación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C121000/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

OBJETIVO:

Incrementar la cultura del respeto de los derechos humanos, mediante el desarrollo de acciones tendentes a crear, promover y fortalecer vínculos con Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S).

ALCANCE:

Aplica a los Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales, así como a los servidores públicos de la Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos y del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S responsables de fortalecer vínculos para la protección y respeto de los derechos humanos.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título segundo. Capítulo I. Artículo 13, fracciones XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título Primero. Capítulo VIII. Artículo 18, fracción II. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos, así como del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.
- Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", tomo CLXXXVIII, número 27, Sección Tercera de fecha 6 de agosto del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos es la unidad administrativa responsable de coordinar las acciones de enlace, vinculación y apoyo con Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.

El Secretario Técnico deberá:

- Verificar el desarrollo de las acciones tendentes a generar y mantener vínculos con los Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.

El Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos deberá:

- Recibir las solicitudes de asesoría en materia de Derechos Humanos de los Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.
- Determinar en qué sentido debe atenderse la solicitud de asesoría en materia de Derechos Humanos.
- Turnar al Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S las solicitudes de asesoría en materia de derechos humanos para su atención.

El Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S deberá:

- Atender las solicitudes de asesorías en materia de Derechos Humanos, cuando éstas son por escrito, en el sentido que determine el Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos.
- Registrar las asesorías brindadas en la Bitácora de Asesorías.
- Archivar la Bitácora de Asesorías para su control.

DEFINICIONES:

- **Asesorías:** Orientación a los afectados para la solución de problemas derivados de asuntos relacionados con presuntas violaciones a sus derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal.
- **Defensorías Municipales:** Organismos creados en los ayuntamiento encargados de la difusión y protección de los derechos humanos en su ámbito de competencia.
- **Organizaciones No Gubernamentales:** Una organización no gubernamental (ONG) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, que realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. Algunas están organizadas sobre temas específicos, tales como los derechos humanos, el medio ambiente o la salud.

INSUMOS:

- Solicitud de Asesoría en materia de derechos humanos (presentada mediante oficio, correo electrónico o vía telefónica).

RESULTADOS:

- Asesorías en materia de derechos humanos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Capacitación de Grupos Sociales y/o Institucionales en Materia de Derechos Humanos.

POLÍTICAS:

No aplica.

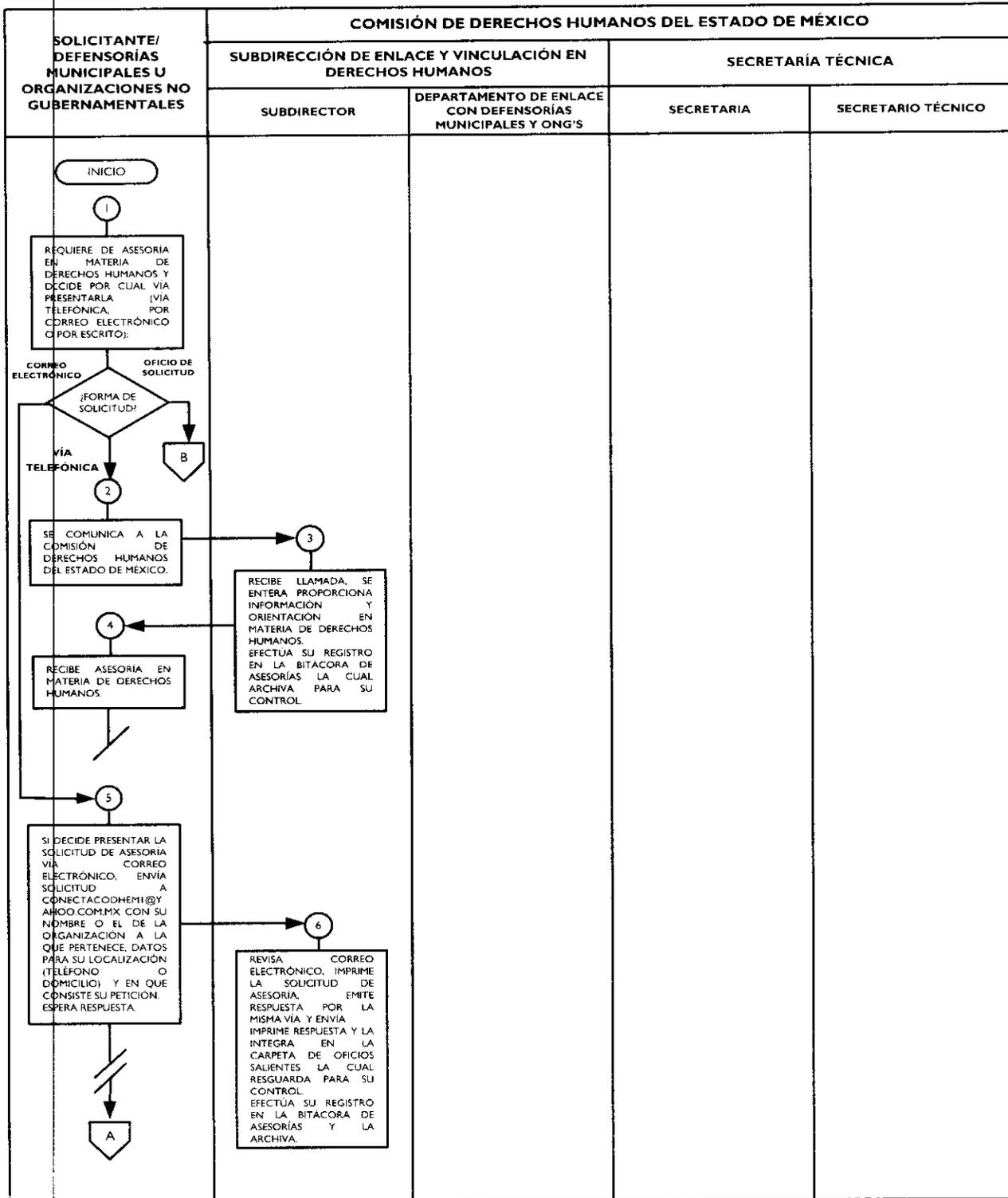
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones No Gubernamentales No	Requiere de asesoría en materia de Derechos Humanos y decide por cuál vía presentarla (vía telefónica, por correo electrónico o por escrito): ¿Hace la solicitud vía telefónica?
2	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones No Gubernamentales No	Sí hace la solicitud vía telefónica , se comunica a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
3	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe llamada, se entera proporciona información y orientación en materia de derechos humanos. Efectúa su registro en la Bitácora de Asesorías la cual archiva para su control.
4	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones No Gubernamentales No	Recibe asesoría en materia de derechos humanos.

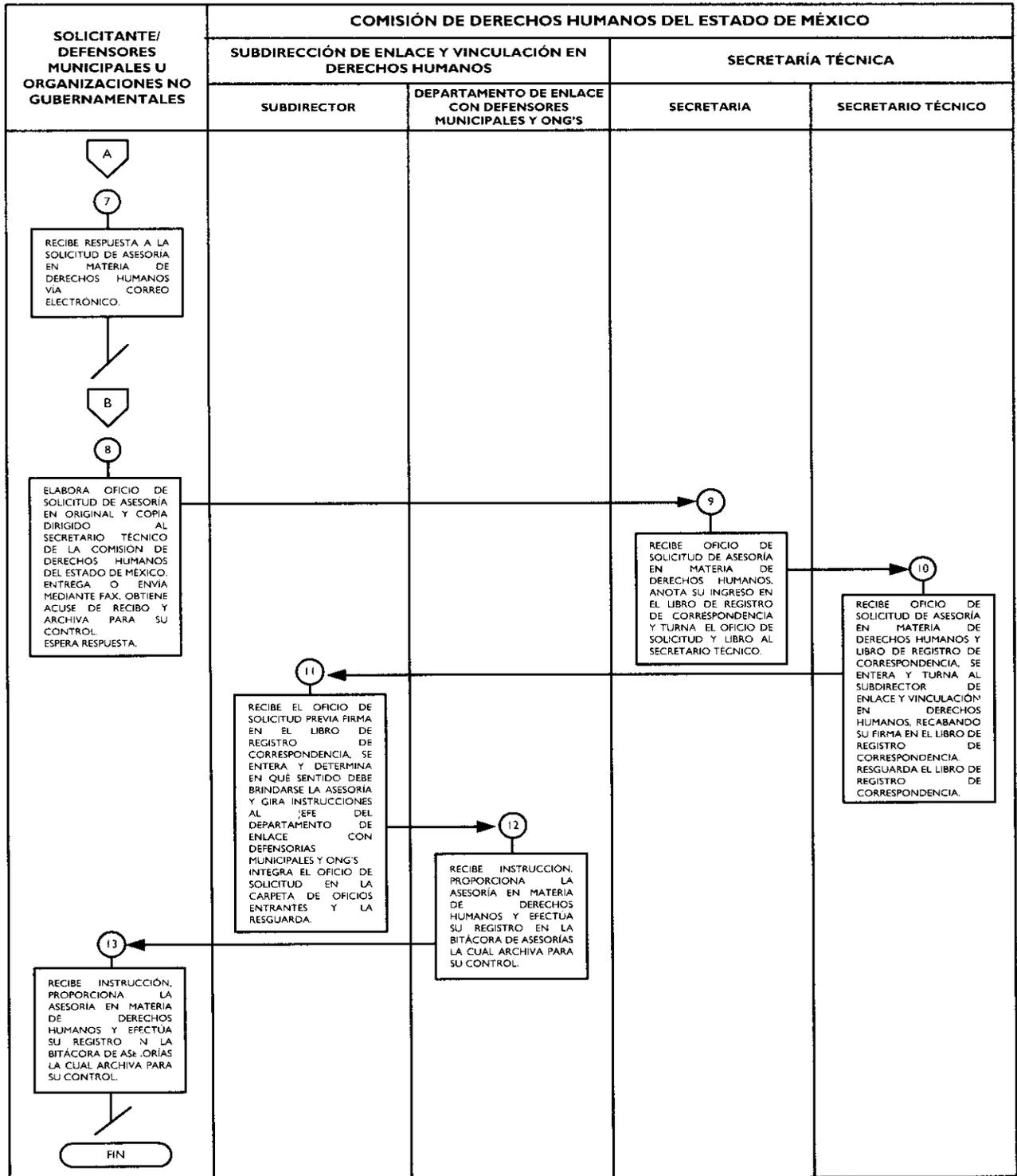
- | | | |
|----|--|--|
| 5 | Solicitante/Defensorías Municipales u
Organizaciones No
Gubernamentales | <p>Si decide presentar la solicitud de asesoría vía correo electrónico, envía solicitud a conectacodhem1@yahoo.com.mx con su nombre o el de la organización a la que pertenece, datos para su localización (teléfono o domicilio) y en qué consiste su petición.
 Espera respuesta.</p> |
| 6 | Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector | <p>Revisa el correo electrónico conectacodhem1@yahoo.com.mx imprime la solicitud de asesoría, emite respuesta por la misma vía y envía, imprime respuesta y la integra en la Carpeta de Oficios Salientes la cual resguarda para su control.</p> <p>Efectúa su registro en la Bitácora de Asesorías y la archiva.</p> |
| 7 | Solicitante/Defensorías Municipales u
Organizaciones No
Gubernamentales | <p>Recibe respuesta a la solicitud de asesoría en materia de derechos humanos vía correo electrónico.</p> |
| 8 | Solicitante/Defensorías Municipales u
Organizaciones No
Gubernamentales | <p>Si presenta solicitud por escrito, elabora oficio en original y copia dirigido al Secretario Técnico de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, anotando su nombre o el de la organización, datos para su localización como teléfono, domicilio, correo electrónico, materia o asunto por el que requiere de asesoría y firma.</p> <p>Entrega en las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México o envía mediante fax, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva para su control.</p> <p>Espera respuesta.</p> |
| 9 | Secretaría Técnica/Secretaria | <p>Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia de derechos humanos, anota su ingreso en el Libro de Registro de Correspondencia dejando libre el apartado "firma de quien recibe" y turna el oficio de solicitud y libro al Secretario Técnico.</p> |
| 10 | Secretaría Técnica/Secretario Técnico | <p>Recibe oficio de solicitud de asesoría en materia de derechos humanos y Libro de Registro de Correspondencia, se entera y turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos, recabando su firma en el Libro de Registro de Correspondencia.
 Resguarda el Libro de Registro de Correspondencia.</p> |
| 11 | Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector | <p>Recibe el oficio de solicitud previa firma en el apartado "Firma de quien recibe" del Libro de Registro de Correspondencia, se entera y determina en qué sentido debe brindarse la asesoría y gira instrucciones al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S.</p> <p>Integra el oficio de solicitud en la Carpeta de Oficios Entrantes y la resguarda.</p> |
| 12 | Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S/Jefe del Departamento | <p>Recibe instrucción, proporciona la asesoría en materia de derechos humanos y efectúa su registro en la Bitácora de Asesorías la cual archiva para su control.</p> |
| 13 | Solicitante/Defensorías Municipales u
Organizaciones No
Gubernamentales | <p>Recibe información y orientación en materia de derechos humanos.</p> |

DIAGRAMA:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS PRESENTADAS POR DEFENSO MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



MEDICIÓN:

Número mensual de solicitudes de asesoría en materia de derechos humanos autorizadas

Número mensual de solicitudes de asesoría en materia de derechos humanos recibidas

× 100 =

Porcentaje de solicitudes de asesoría en materia de derechos humanos atendidas

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- La atención a las solicitudes de asesoría en materia de derechos humanos queda registrada en el Libro de Registro de Correspondencia, la Carpeta de Oficios Entrantes, la Carpeta de Oficios Salientes y en la Bitácora de Asesorías.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C121000/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES**OBJETIVO:**

Incrementar la cultura del respeto de los derechos humanos, mediante el desarrollo de acciones tendentes a crear, promover y fortalecer vínculos con Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S).

ALCANCE:

Aplica a los Defensores Municipales y Organizaciones No Gubernamentales, así como a los servidores públicos de la Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos y del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S responsables de atender las solicitudes de apoyo de material didáctico.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título Segundo. Capítulo I. Artículo 13, fracción XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título Primero. Capítulo VIII. Artículo 18, fracción II. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos, así como del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.
- Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", tomo CLXXXVIII, número 27, Sección Tercera de fecha 6 de agosto del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes de apoyo de material didáctico presentadas por los DEFENSORES Municipales y Organizaciones No Gubernamentales para fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos.

El Secretario General deberá:

- Firmar el oficio de respuesta.

El Secretario Técnico deberá:

- Dar visto bueno al oficio de respuesta.
- Turnar oficio de respuesta al Secretario General.

El Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos deberá:

- Recibir las solicitudes de apoyo de material didáctico de los DEFENSORES Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.
- Determinar el tipo de material didáctico que se proporcionará al solicitante.
- Dar instrucción al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG' para atender la solicitud de material didáctico.
- Dar visto bueno al oficio de respuesta.
- Turnar oficio de respuesta al Secretario Técnico.

El Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S deberá:

- Obtener el material didáctico solicitado.
- Elaborar oficio de respuesta.
- Turnar oficio de respuesta al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos.
- Enviar oficio de respuesta y material didáctico al solicitante.

El titular del Centro de estudios deberá:

- Entregar el material didáctico solicitado al Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S.

DEFINICIONES:

- **Defensorías Municipales:** Organismos creados en los ayuntamiento encargados de la difusión y protección de los derechos humanos en su ámbito de competencia.
- **Material Didáctico:** Trípticos, carteles o publicaciones en materia de derechos humanos.
- **Organizaciones No Gubernamentales:** Una organización no gubernamental (ONG) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, que realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. Algunas están organizadas sobre temas específicos, tales como los derechos humanos, el medio ambiente o la salud.

INSUMOS:

- Solicitud de apoyo de material didáctico (presentada mediante oficio, correo electrónico o vía telefónica).

RESULTADOS:

- Material didáctico en derechos humanos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Solicitudes de Asesoría en Materia de Derechos Humanos presentadas por DEFENSORES Municipales y Organizaciones No Gubernamentales.

POLÍTICAS:

No aplica

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

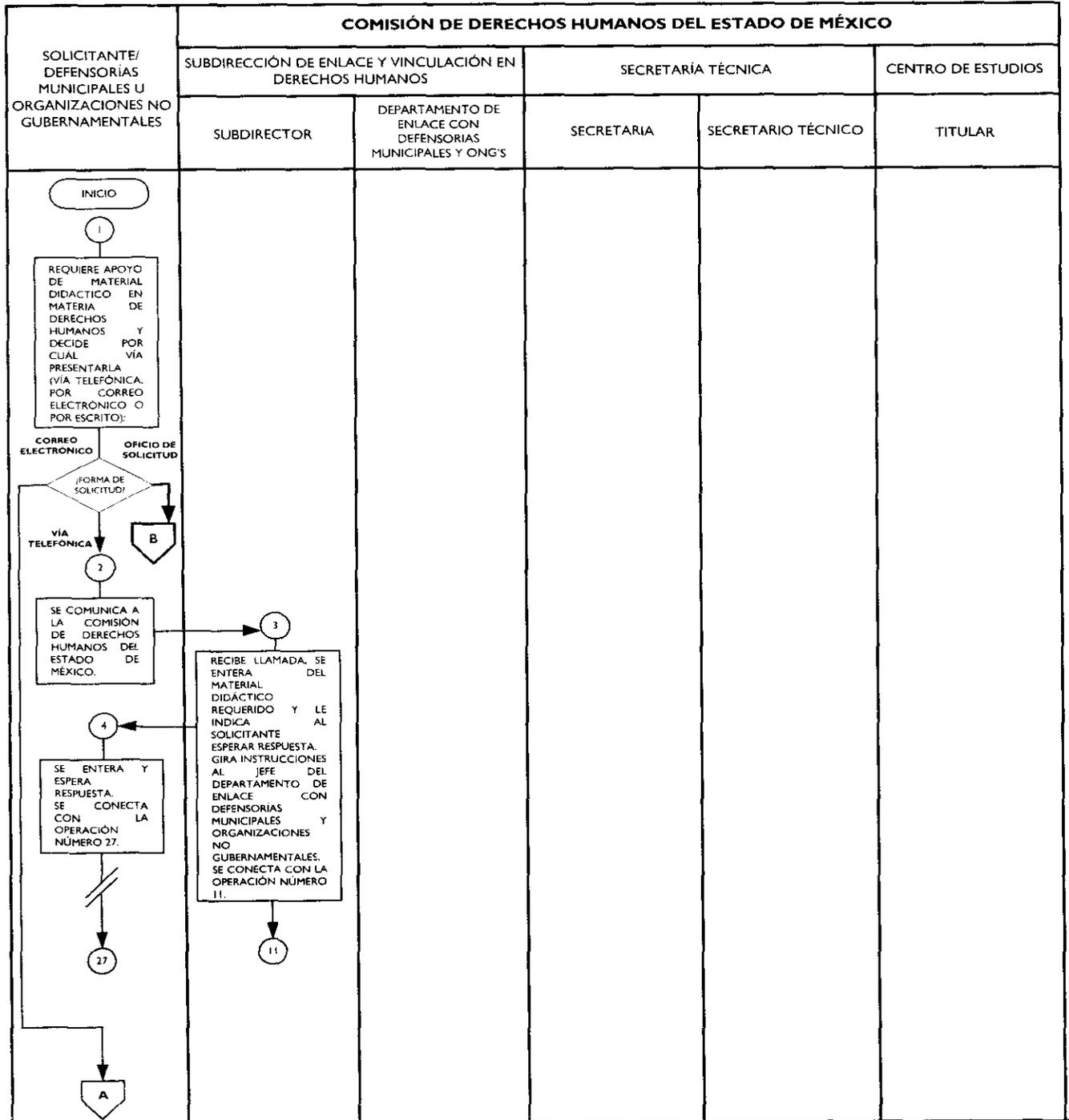
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones Gubernamentales No	Requiere apoyo de material didáctico en materia de Derechos Humanos y decide por cuál vía presentarla (vía telefónica, por correo electrónico o por escrito); ¿Hace la solicitud vía telefónica?
2	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones Gubernamentales No	Sí, se comunica a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
3	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe llamada, se entera del material didáctico requerido y le indica al solicitante esperar respuesta. Gira instrucciones al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y Organizaciones No Gubernamentales. Se conecta con la operación número 11.
4	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones Gubernamentales No	Se entera y espera respuesta. Se conecta con la operación número 27.
5	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones Gubernamentales No	Si decide presentar la solicitud de material didáctico vía correo electrónico, envía solicitud a conectacodhemi@yahoo.com.mx con su nombre o el de la organización a la que pertenece, datos para su localización (teléfono o domicilio) y en qué consiste su petición. Espera respuesta. Se conecta con la operación número 27.
6	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Revisa el correo electrónico conectacodhemi@yahoo.com.mx imprime la solicitud de material didáctico y la integra en la Carpeta de Oficios Entrantes la cual resguarda para su control. Determina el tipo de material debe proporcionar de acuerdo a lo solicitado (trípticos, carteles o publicaciones) y gira instrucciones al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S. Se conecta en la operación número 11.

7	Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones No Gubernamentales	Si presenta solicitud por escrito, elabora oficio en original y copia dirigido al Secretario Técnico de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, anotando su nombre o el de la organización, datos para su localización como teléfono, domicilio, correo electrónico, material didáctico solicitado y firma. Entrega en las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México o envía mediante fax, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva para su control. Espera respuesta.
8	Secretaría Técnica/Secretaria	Recibe oficio de solicitud de material didáctico, anota su ingreso en el Libro de Registro de Correspondencia dejando libre el apartado "firma de quien recibe" y turna el oficio de solicitud y libro al Secretario Técnico.
9	Secretaría Técnica/Secretario Técnico	Recibe oficio de solicitud de material didáctico y Libro de Registro de Correspondencia, se entera y turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos, recaba su firma en el Libro de Registro de Correspondencia. Resguarda el Libro de Registro de Correspondencia.
10	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe el oficio de solicitud previa firma en el apartado "Firma de quien recibe" del Libro de Registro de Correspondencia, archiva el oficio de solicitud en la Carpeta de Oficios Entrantes y la resguarda. Determina entre trípticos, carteles o publicaciones que tipo de material debe proporcionar de acuerdo a lo solicitado y gira instrucciones al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S.
11	Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S/Jefe del Departamento	Recibe instrucción, solicita de manera verbal al Responsable del Almacén o al titular del Centro de Estudios le proporcionen el material requerido.
12	Centro de Estudios/Titular	Se entera y proporciona el material requerido.
13	Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S/Jefe del Departamento	Recibe el material didáctico (trípticos, carteles o publicaciones) y resguarda. Elabora oficio de respuesta al solicitante y lo turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos.
14	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe oficio de respuesta, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
15	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	No, indica correcciones y devuelve al Jefe del Departamento de con Defensorías Municipales y ONG'S.
16	Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S/Jefe del Departamento	Recibe oficio de respuesta, solventa las correcciones y turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos. Se conecta en la operación número 14.
17	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Sí, da visto bueno al oficio de respuesta y lo turna al Secretario Técnico.
18	Secretaría Técnica/Secretario Técnico	Recibe oficio de respuesta, revisa y determina: ¿Da visto bueno?
19	Secretaría Técnica/Secretario Técnico	No, indica correcciones y devuelve al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos.
20	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe oficio de respuesta y lo turna al Jefe del Departamento de con Defensorías Municipales y ONG'S.
21	Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S/Jefe del Departamento	Recibe oficio de respuesta, solventa las correcciones y turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos. Se conecta en la operación número 18.
22	Secretaría Técnica/Secretario Técnico	Sí, turna oficio de respuesta al Secretario General.
24	Secretaría Técnica/Secretario	Recibe oficio de respuesta y turna al Subdirector de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos.
25	Subdirección de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Subdirector	Recibe oficio de respuesta y turna al Jefe del Departamento de Enlace con Defensorías Municipales y ONG'S, instruyéndole sobre su despacho.

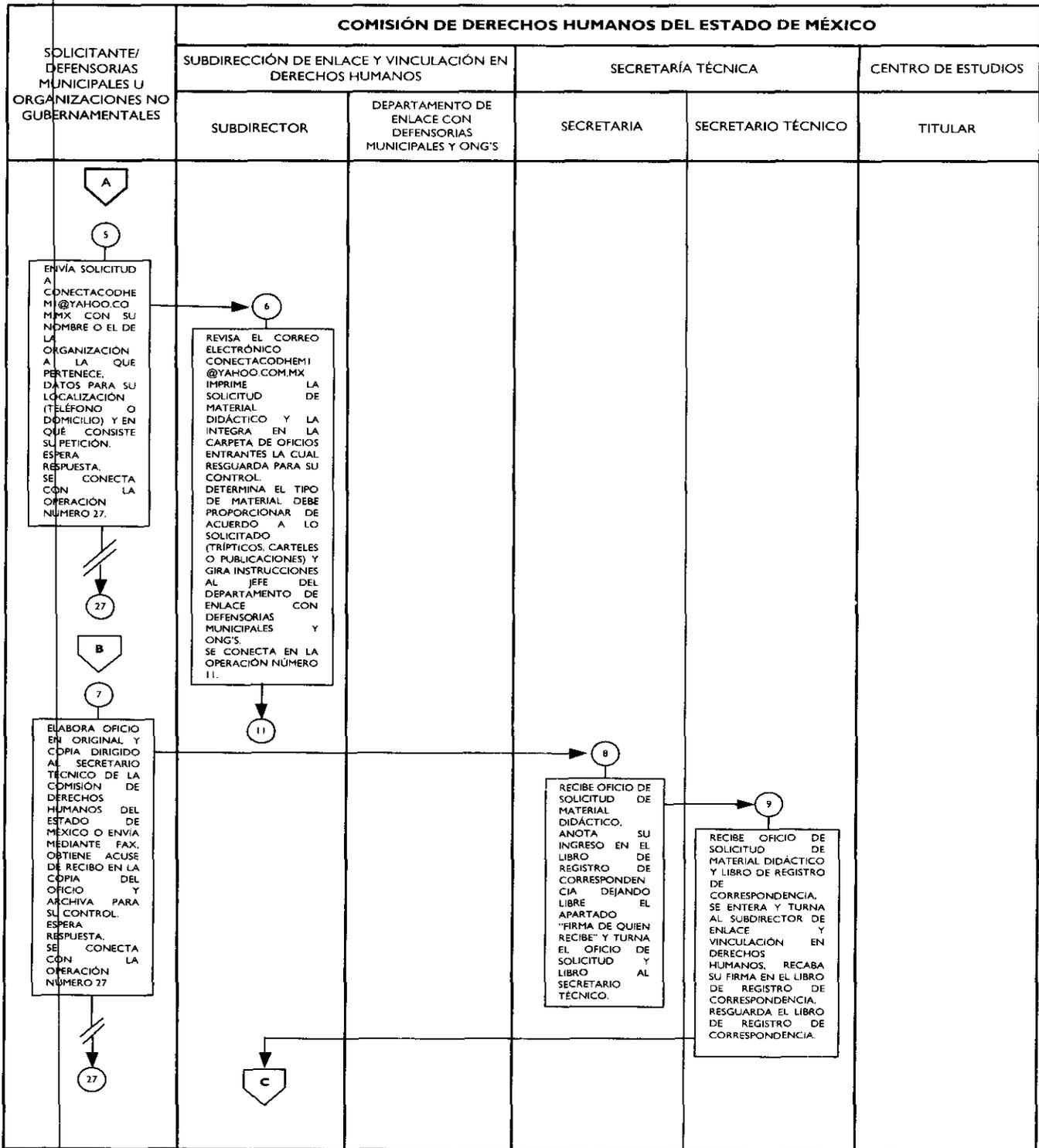
- 26 **Departamento de Enlace y Vinculación en Derechos Humanos/Jefe del Departamento** Recibe oficio de respuesta, obtiene una fotocopia, anexa el material didáctico y envía al solicitante, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio de respuesta, integra en la Carpeta de Oficios Salientes y archiva para su control.
- 27 **Solicitante/Defensorías Municipales u Organizaciones Gubernamentales** Recibe original del oficio de respuesta y material didáctico solicitado.

DIAGRAMA:

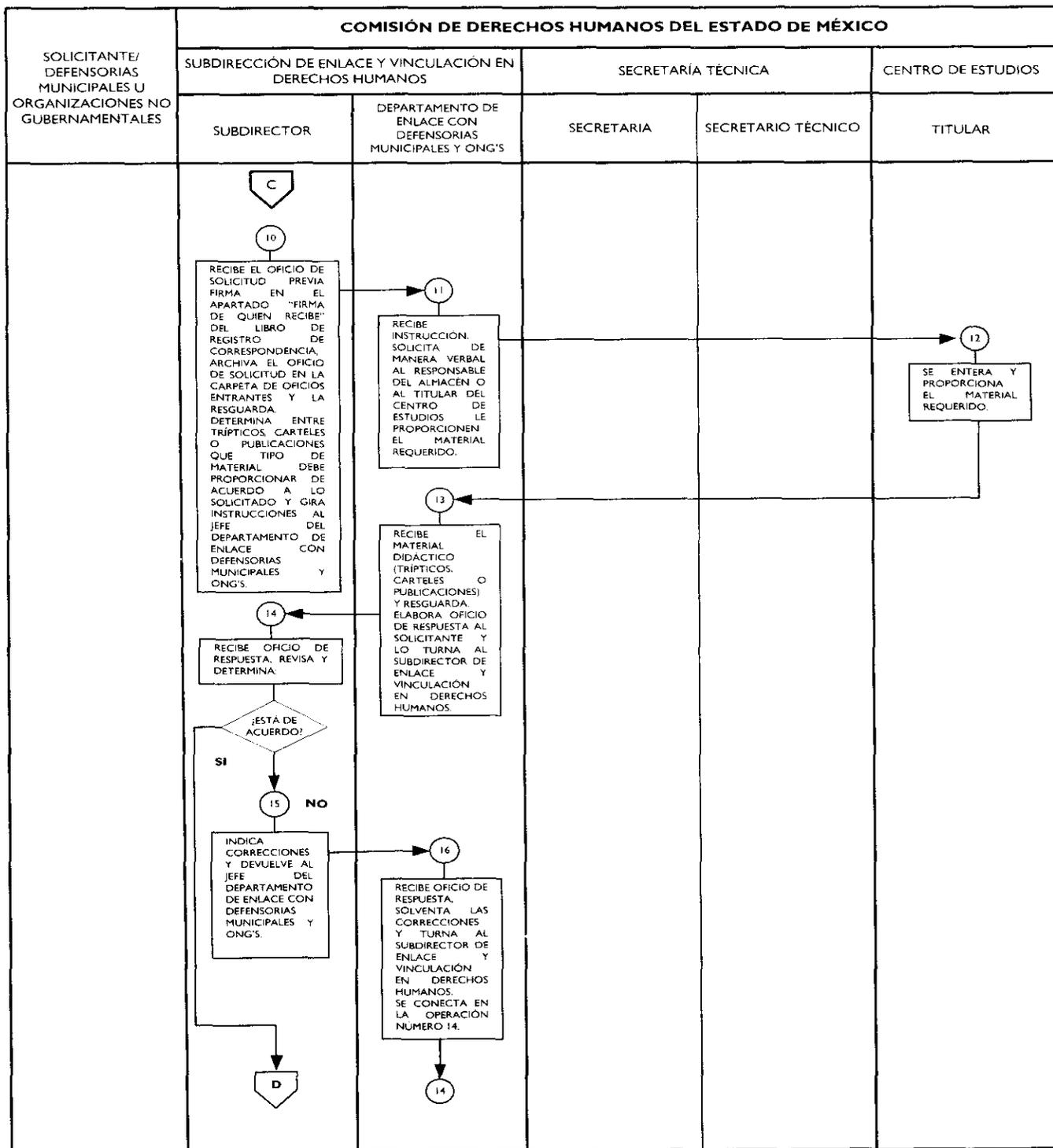
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



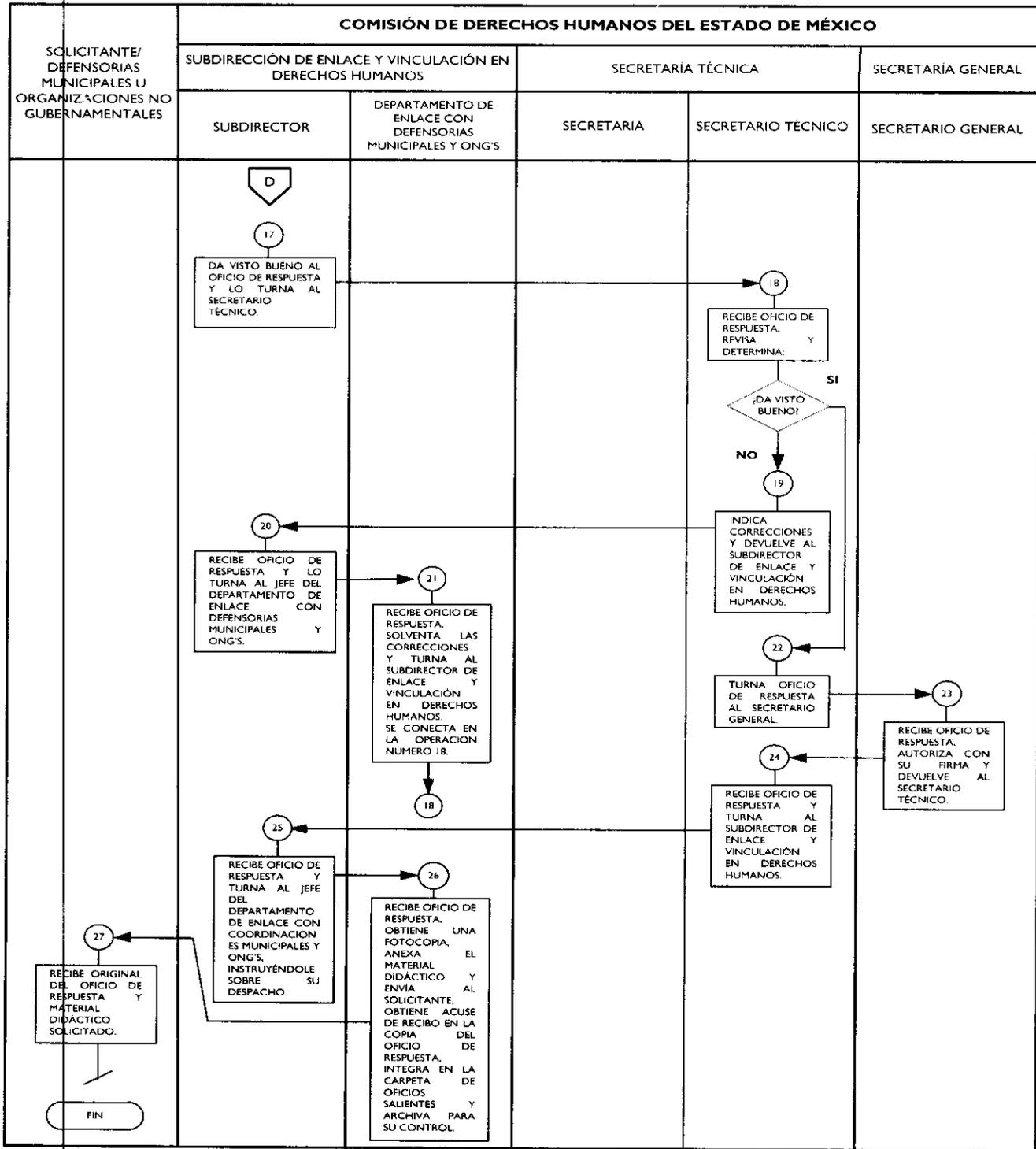
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE MATERIAL DIDÁCTICO PRESENTADAS POR DEFENSORES MUNICIPALES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



MEDICIÓN:

Número mensual de solicitudes de material didáctico autorizadas

Número mensual de solicitudes de material didáctico recibidas

× 100 =

Porcentaje de solicitudes de material didáctico atendidas

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

La atención a las solicitudes de material didáctico queda registrada en el Libro de Registro de Correspondencia, la Carpeta de Oficios Entrantes y la Carpeta de Oficios Salientes.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C122000/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO
OBJETIVO:

Mejorar la percepción y posicionamiento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México ante la ciudadanía, así como incrementar la difusión de los derechos humanos, mediante la organización y realización de eventos en la materia.

ALCANCE:

Aplica a las personas participantes y beneficiadas en los eventos, así como a los servidores públicos de la Subdirección de Promoción y Eventos y al Departamento de Concertación y Logística responsables de organizar y realizar los eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo III, Artículo 29 fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo VII, Artículo 17, fracción III; Capítulo VIII, Artículo 19 fracción III; Capítulo X, Artículo 21. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Apartados correspondientes al Objetivo y Funciones de la Subdirección de Promoción y Eventos y del Departamento de Concertación y Logística. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Promoción y Eventos es responsable de efectuar las gestiones necesarias para organizar y realizar los eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

El Secretario General deberá:

- Instruir al Secretario Ejecutivo sobre la organización y la realización de un evento.

El Secretario Ejecutivo deberá:

- Fijar los lineamientos para la organización y realización del evento.
- Revisar y autorizar la Carpeta Técnica.
- Instruir al analista para elaborar los oficios de solicitud de apoyos logísticos.
- Firmar los oficios que durante el procedimiento se generen.
- Autorizar la lista de invitados y los oficios de invitación.
- Recabar las firmas correspondientes en los oficios de invitación.
- Comunicar de manera verbal el avance de las gestiones en la organización del evento al Secretario General.
- Instruir la elaboración del Croquis de Zonificación y de las etiquetas normales.
- Solicitar de ser necesario la elaboración de etiquetas especiales.
- Someter a consideración del Secretario General el proyecto de constancias y reconocimientos.
- Coordinar la concentración de los integrantes del presidium.

El Subdirector de Promoción y Eventos deberá:

- Registrar el evento en la agenda general e instruir la elaboración de la carpeta técnica.
- Instruir la distribución de la carpeta técnica.
- Revisar el oficio de solicitud de apoyos logísticos.
- Revisar la lista de invitados y la propuesta de oficio de invitación.
- Presentar la lista de invitados y la propuesta de oficio de invitación al Secretario Ejecutivo.
- Instruir la notificación de los oficios de invitación.
- Informar verbalmente al Secretario Ejecutivo el avance de las gestiones en la organización del evento.
- Entregar las etiquetas especiales, si las hubiere al Jefe del Departamento de Concertación y Logística e instruirle elabore el croquis de zonificación.
- Instruir la elaboración del régimen de responsabilidades.
- Distribuir el régimen de responsabilidades.
- Revisar los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia y constancias o reconocimientos.
- Instruir la etiquetación de la sede del evento de acuerdo al croquis de zonificación.
- Supervisar que todas las actividades se realicen conforme al régimen de responsabilidades.
- Atender al maestro de ceremonias.
- Entregar el día del evento la información sobre el presidium, programa y las tarjetas de autoridades a la autoridad representante de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Coordinar la despedida de los integrantes del presidium.

El Jefe del Departamento de Concertación y Logística deberá:

- Elaborar Carpeta Técnica.
- Elaborar y actualizar el Catálogo de Gestiones.
- Elaborar la lista de invitados y la propuesta del oficio de invitación.
- Instruir el monitoreo para confirmar la asistencia de los invitados al evento.
- Elaborar las etiquetas normales para zonificar la sede del evento.
- Elaborar croquis de zonificación.
- Resguardar las etiquetas especiales si las hubiere.
- Elaborar el régimen de responsabilidades.
- Instruir la elaboración de personificadores, programas, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos.
- Revisar los proyectos de personificadores, programas, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos.
- Etiquetar la sede del evento.
- Solicitar verbalmente los apoyos logísticos requeridos.
- Obtener del catálogo de autoridades, las tarjetas de las autoridades presentes en el evento.
- Atender a los integrantes del presidium.
- Coordinar la firma de convenios.
- Coordinar la entrega de constancias y/o reconocimientos.
- Requisar el formato "Reporte de Evento".

El analista C deberá:

- Obtener copias de la Carpeta Técnica y distribuirlas.
- Elaborar oficio de solicitud de apoyos logísticos y distribuirlo.
- Elaborar los oficios de invitación.
- Entregar a los invitados los oficios de invitación.
- Informar el avance de la entrega de los oficios de invitación.
- Confirmar la asistencia de los invitados al evento.
- Elaborar un listado de los invitados que asistirán al evento.
- Obtener copias del régimen de responsabilidades.
- Elaborar los proyectos de personificadores, programas, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos.
- Preparar los folders para los integrantes del presidium.
- Preparar la sede del evento.
- Obtener las copias de los convenios si los hubiere.
- Instalar la mesa de registro.
- Capturar los nombres en las constancias y/o reconocimientos.

- Imprimir las constancias y/o reconocimientos, ordenarlos alfabéticamente y entregarlos al final del evento.
- Retirar los materiales utilizados durante el evento.
- Archivar el formato de "Reporte de Eventos".

DEFINICIONES:

- **Carpeta Técnica:** Documento en donde se plasman los aspectos logísticos del evento.
- **Régimen de responsabilidades:** Documento que contiene el nombre de las personas que participaran en la realización del evento y la actividad que debe desarrollar.
- **Catálogo de Gestiones:** Listado del avance de todos los apoyos logísticos.
- **Catálogo de Autoridades:** Tarjetero con nombres de autoridades federales, estatales, municipales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.
- **Personificadores:** Es la mica que se coloca en la mesa del presidium para definir la ubicación de cada integrante.
- **Proscenio:** Es la proyección electrónica o mampara que indica el nombre y fecha del evento.
- **Fichas curriculares:** Es el documento con los datos curriculares del o los ponentes en caso de ser un evento académico.
- **Etiquetas normales:** Etiquetas habituales que indican el lugar que habrán de ocupar los invitados de acuerdo al croquis de zonificación.
- **Etiquetas especiales:** Etiquetas con características especiales que al igual que las habituales indican el lugar que habrán de ocupar los invitados de acuerdo al croquis de zonificación.
- **Croquis de zonificación:** Es el diagrama donde se plasma la distribución en el auditorio de los invitados que habrán de asistir al evento.

INSUMOS:

- Calendario de efemérides.
- Instrucción del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

RESULTADOS:

- Evento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimientos inherentes al seguimiento del cumplimiento de convenios de las unidades administrativas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

POLÍTICAS:

- Si en el momento de la realización del evento surgiera algún imprevisto, el Subdirector de Promoción y Eventos realizará las acciones tendentes a la solución del conflicto presentado.
- Si durante el desarrollo del evento se realizará algún cambio al programa el Subdirector de Promoción y Eventos lo informará de inmediato al Secretario Ejecutivo, de manera verbal o con el uso de tarjetas.
- Cuando un ponente rebase del tiempo que tiene programado para su actividad, el Subdirector de Promoción y Eventos le informará a través de una tarjeta que su tiempo ha terminado.
- Cuando existan convenios derivados de los eventos de la Comisión, el Jefe del Departamento de Concertación y Logística, los entregará al término de éste a la unidad administrativa a la pertenecen para su atención y seguimiento.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Secretaría General/Secretario General	Revisa el calendario de efemérides o bien por instrucción del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se enterar de un evento a realizar en el que tiene injerencia la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y ordena verbalmente al Secretario Ejecutivo coordine la organización de dicho evento.
2	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe instrucción de realizar el evento, y con base en la naturaleza de éste, fija los lineamientos para cumplir con el objetivo del evento y los comunica verbalmente al Subdirector de Promoción y Eventos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
3	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Se entera del evento a realizar y de los lineamientos a seguir, registra en la Agenda General e instruye al Jefe del Departamento de Concertación y Logística elabore Carpeta Técnica.
4	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe instrucción, elabora en original la Carpeta Técnica con fecha, hora, lugar del evento, invitados, presidium y programa y la entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Elabora el Catálogo de Gestiones integrando en él, el avance de cada una de las gestiones, apoyos logísticos para el evento y la designación del personal que participara en el desarrollo del evento, resguarda y actualiza constantemente conforme al avance de la organización del evento.
5	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe Carpeta Técnica, revisa y decide: ¿Realiza modificaciones?
6	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si realiza modificaciones. Devuelve Carpeta Técnica al Jefe de Departamento de Concertación y Logística instruyéndole verbalmente realice las modificaciones correspondientes.
7	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe Carpeta Técnica, realiza modificaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 5.
8	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No realiza modificaciones. Entrega la Carpeta Técnica al Secretario Ejecutivo.
9	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe Carpeta Técnica, revisa y decide: ¿La autoriza?
10	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No autoriza la carpeta. Devuelve la Carpeta Técnica al Subdirector de Promoción y Eventos, indicándole las observaciones.
11	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe Carpeta Técnica, se entera de las observaciones y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística instruyéndole realice las modificaciones correspondientes. Se conecta en la operación número 7.
12	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si autoriza la carpeta. Rubrica la Carpeta Técnica y devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos.
13	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe Carpeta Técnica y entrega al Analista C instruyéndole verbalmente obtenga tres copias y las distribuya.
14	Subdirección de Promoción y Eventos/Analista C	Recibe la Carpeta Técnica, obtiene las copias y las distribuye: original al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, primera copia al Secretario General, segunda copia a la Unidad de Comunicación Social, y la tercera copia para el archivo, previo acuse de recibo e Informa al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
15	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera y actualiza el Catálogo de Gestiones e informa verbalmente al Secretario Ejecutivo.
16	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Se entera e instruye al Analista C, elabore oficio de solicitud de apoyos logísticos dirigido a la Dirección General de Administración y Finanzas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
17	Secretaría Ejecutiva/Analista C	Recibe instrucción, elabora oficio de solicitud de apoyos logísticos y entrega en original al Subdirector de Promoción y Eventos.
18	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe oficio de solicitud de apoyos logísticos, revisa y decide: ¿Realiza correcciones?
19	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si realiza correcciones. Devuelve oficio de solicitud de apoyos logísticos al Analista C, instruyéndole realice las correcciones.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
20	Secretaría Ejecutiva/ Analista C	Recibe el oficio de solicitud de apoyos logísticos, realiza las correcciones y lo entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 18.
21	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No realiza correcciones Da visto bueno al oficio de solicitud de apoyos logísticos con su rúbrica y lo entrega al Secretario Ejecutivo.
22	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo.	Recibe el oficio de solicitud de apoyos logísticos, firma y entrega al Analista C, instruyéndole su entrega.
23	Secretaría Ejecutiva/Analista C	Recibe el oficio de solicitud de apoyos logísticos, obtiene tres copias y distribuye; original para la Dirección General de Administración y Finanzas, primera copia para Secretaría General, segunda copia para la Subdirección de Promoción y Eventos y la tercera copia para el archivo, previo acuse de recibo.
24	Dirección General de Administración y Finanzas	Recibe original del oficio de solicitud de apoyos logísticos y lo turna al área correspondiente (Unidad de Informática, Subdirección de Recursos Materiales o Subdirección de Recursos Financieros según corresponda).
25	Unidad de Informática, Subdirección de Recursos Materiales o Subdirección de Recursos Financieros	Recibe original del oficio de solicitud de apoyos logísticos, se entera, prepara apoyos conforme a procedimientos internos y espera fecha de evento. Se conecta con la operación número. 116.
26	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe copia del oficio de solicitud de apoyos logísticos, se entera, lo archiva y comunica al Jefe del Departamento de Concertación y Logística que el oficio de solicitud de apoyos logísticos ya fue entregado.
27	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera, actualiza el Catálogo de Gestiones lo resguarda; elabora lista de invitados y propuesta de oficio de invitación al evento y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos.
28	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe lista de invitados y propuesta de oficio de invitación al evento, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
29	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve lista de invitados y propuesta de oficio de invitación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística indicándole las observaciones.
30	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe lista de invitados y propuesta de oficio de invitación, atiende las observaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 28.
31	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si está de acuerdo. Presenta lista de invitados y propuesta de oficio de invitación al Secretario Ejecutivo.
32	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe lista de invitados y propuesta de oficio de invitación, autoriza mediante firma y devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos.
33	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe lista de invitados y proyecto de oficio de invitación, entrega al Analista C instruyéndole elabore e imprima los oficios de invitación de acuerdo a la lista de invitados.
34	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe la Lista de Invitados y el proyecto de oficio de invitación y de acuerdo a la lista de invitados elabora los oficios de invitación, los imprime y entrega en original al Jefe de Departamento de Concertación y Logística.
35	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe lista de invitados y oficios de invitación, revisa y decide: ¿Hay errores?
36	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Si hay errores. Devuelve lista de invitados y oficios de invitación al Analista C, instruyéndole realice las correcciones pertinentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
37	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe lista de invitados, oficios de invitación, realiza las correcciones y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística. Se conecta en la operación número 35.
38	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	No hay errores. Rubrica oficios de invitación y entrega con la lista de invitados al Subdirector de Promoción y Eventos, actualizando el Catálogo de Gestiones.
39	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe lista de invitados y oficios de invitación, revisa y decide: ¿Hay observaciones?
40	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si hay observaciones. Devuelve lista de invitados y oficios de invitación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística informándole las observaciones.
41	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe lista de invitados, oficios de invitación, entrega al Analista C instruyéndole realice las correcciones. Se conecta en la operación número 37.
42	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No hay observaciones. Archiva la lista de invitados, da visto bueno a los oficios de invitación con su rúbrica y entrega al Secretario Ejecutivo.
43	Secretaría ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe oficios de invitación, los rubrica, recaba las firmas correspondientes y devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos.
44	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe oficios de invitación, los entrega al Analista C instruyéndole obtenga una copia de cada oficio y entregue a los invitados.
45	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe oficios de invitación, obtiene las copias, entrega original del oficio de invitación a cada uno de los invitados y archiva la copia previo acuse de recibo, informando verbalmente al Jefe del Departamento de Concertación y Logística los avances de la entrega de los oficios de invitación.
46	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera del avance de entrega de los oficios de invitación y actualiza el Catálogo de Gestiones.
47	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento.	Instruye al Analista C confirme la asistencia de los invitados al evento, aproximadamente tres días hábiles después de terminada la entrega.
48	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe instrucción y vía telefónica o por correo electrónico confirma la asistencia de los invitados y elabora un listado en orden jerárquico con la información obtenida y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
49	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe el listado con la confirmación de los invitados, entrega al Subdirector de Promoción y Eventos y monitorea continuamente el listado informando verbalmente de manera constante los cambios que se presentan al Subdirector de Promoción y Eventos.
50	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe el listado con la confirmación de los invitados, se entera de los cambios que resultan del monitoreo e informa verbalmente al Secretario Ejecutivo el avance de las gestiones para el desarrollo del evento y archiva el listado.
51	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Se entera del avance de las gestiones para el desarrollo del evento y lo comunica al Secretario General.
52	Secretaría General/Secretario General	Se entera y elabora reporte por escrito dirigido al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México con la información del avance de las gestiones para el desarrollo del evento y se lo entrega.
53	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe el reporte, revisa y de acuerdo a su criterio decide: ¿Es necesario elaborar etiquetas especiales para zonificar el auditorio?
54	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	No es necesario elaborar etiquetas especiales. Informa verbalmente al Secretario General que está de acuerdo con el avance de las gestiones para el desarrollo del evento y desecha el reporte.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
55	Secretaría General/Secretario General	Se entera e informa de manera verbal al Secretario Ejecutivo que el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México está de acuerdo con el avance de las gestiones para el desarrollo del evento.
56	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Se entera y le solicita de manera verbal al Jefe del Departamento de Concertación y Logística elabore Croquis de Zonificación y las etiquetas estándares para zonificar el auditorio.
57	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera, elabora las etiquetas estándares para zonificar el auditorio, resguarda, elabora croquis de zonificación y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 77.
58	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Si es necesario elaborar etiquetas especiales. Informa verbalmente al Secretario General que es necesaria la elaboración de etiquetas especiales indicándole las características de las mismas.
59	Secretaría General/Secretario General	Se entera del requerimiento de etiquetas especiales y de las características de las mismas para zonificar el auditorio y lo informa al Secretario Ejecutivo.
60	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Se entera y solicita al Director del Centro de Estudios diseñe el formato de las etiquetas especiales de acuerdo con las características que solicito el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
61	Centro de Estudios/Director	Recibe instrucción, elabora el proyecto de etiquetas especiales y entrega al Secretario Ejecutivo.
62	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe el proyecto de etiquetas especiales y entrega al Secretario General.
63	Secretaría General/Secretario General	Recibe proyecto de etiquetas especiales y entrega al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
64	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe proyecto de etiquetas especiales, revisa y decide: ¡Está de acuerdo con las etiquetas?
65	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	No está de acuerdo con las etiquetas. Devuelve el proyecto de etiquetas especiales al Secretario General, informándole las observaciones.
66	Secretaría General/Secretario General	Recibe proyecto de etiquetas especiales, lo devuelve al Director del Centro de Estudios y le informa sobre las observaciones.
67	Centro de Estudios/Director	Recibe proyecto de etiquetas especiales, atiende las observaciones, y entrega al Secretario General.
68	Secretaría General/Secretario General	Recibe proyecto de etiquetas especiales y entrega al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Se conecta en la operación número 64.
69	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Si está de acuerdo con las etiquetas. Devuelve el Proyecto de etiquetas especiales al Secretario General informándole que está de acuerdo.
70	Secretaría General/Secretario General	Recibe proyecto de etiquetas especiales y entrega al Secretario Ejecutivo instruyéndole solicite la impresión de las etiquetas.
71	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo.	Recibe el proyecto de etiquetas especiales, lo resguarda y solicita verbalmente al Subdirector de Promoción y Eventos, la lista de invitados.
72	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Se entera, extrae la lista de invitados del archivo y entrega al Secretario Ejecutivo.
73	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe lista de invitados y conjuntamente con el proyecto de etiquetas especiales, entrega al Director del Centro de Estudios, solicitándole que de acuerdo a la lista de invitados imprima las etiquetas especiales.

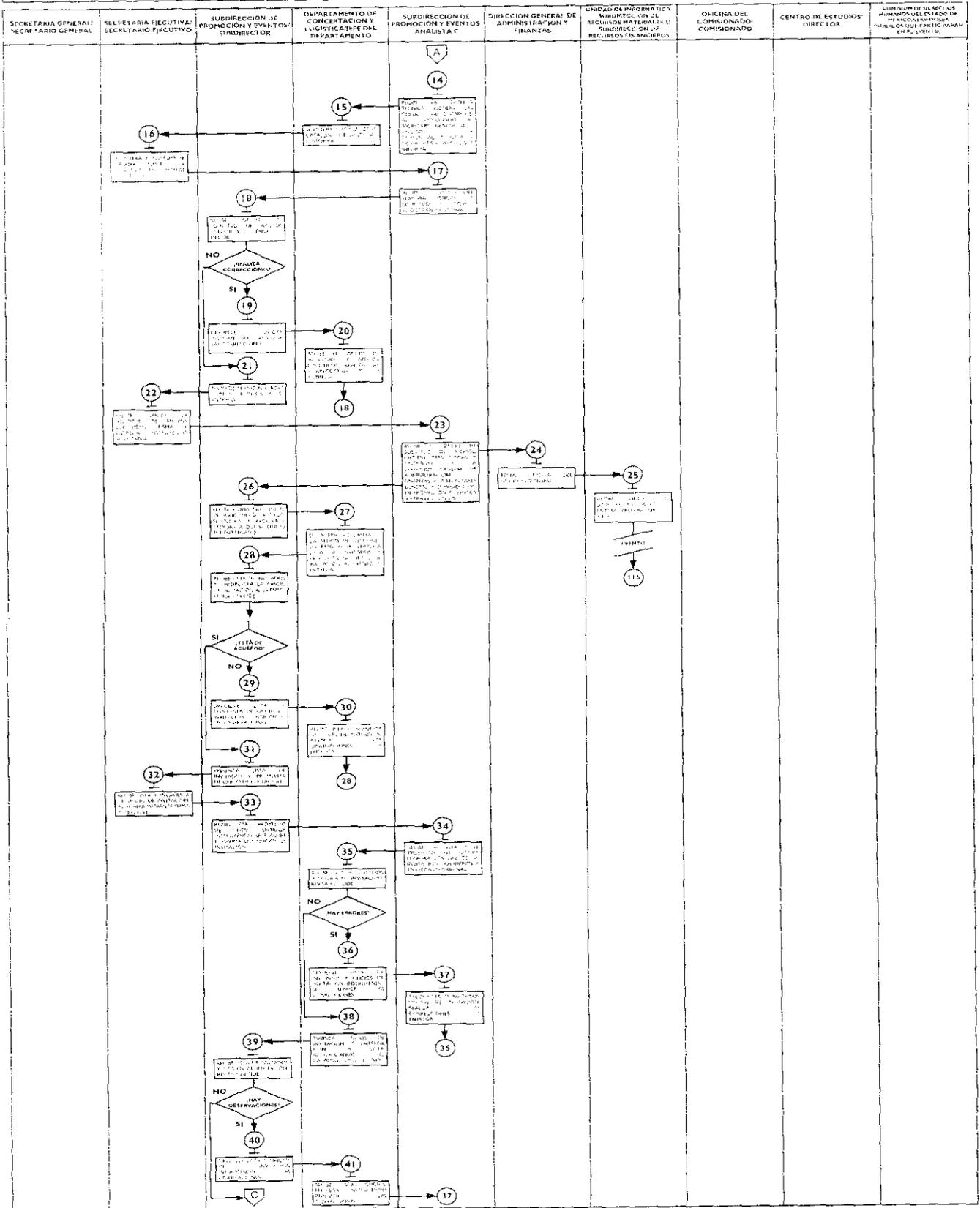
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
74	Centro de Estudios/Director	Recibe proyecto de etiquetas especiales, lista de invitados, de acuerdo a ésta imprime las etiquetas especiales y entrega junto con la lista de invitados al Subdirector de Promoción y Eventos.
75	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe lista de invitados, archiva, entrega las etiquetas especiales al Jefe del Departamento de Concertación y Logística, solicitándole elabore el croquis de zonificación.
76	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe etiquetas especiales, las resguarda; elabora croquis de zonificación y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos.
77	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe croquis zonificación, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
78	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve croquis de zonificación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística indicándole las observaciones.
79	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe croquis de zonificación, atiende las observaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 77.
80	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve croquis de zonificación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística solicitándole elabore el régimen de responsabilidades.
81	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento.	Recibe croquis de zonificación, resguarda, elabora régimen de responsabilidades describiendo la actividad que para el desarrollo del evento debe realizar cada uno de los servidores públicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, designados en el Catálogo de Gestiones, entrega al Subdirector de Promoción y Eventos y espera reunión de servidores públicos que participarán en el evento. Se conecta con la operación número 90.
82	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe el régimen de responsabilidades, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
83	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve régimen de responsabilidades al jefe del Departamento de Concertación y Logística, indicándole realice las modificaciones correspondientes.
84	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe régimen de responsabilidades realiza las modificaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos. Se conecta en la operación número 82.
85	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si está de acuerdo. Entrega régimen de responsabilidades al Analista C, instruyéndole obtenga las copias de acuerdo al número de servidores públicos que van participar en el evento.
86	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe régimen de responsabilidades, obtiene las copias y resguarda.
87	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Un día antes del evento, extrae y entrega el original y copias del régimen de responsabilidades al Subdirector de Promoción y Eventos.
88	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe original y copias del régimen de responsabilidades, convoca verbalmente a una reunión a los servidores públicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México que participarán en el evento, les entrega copia del régimen de responsabilidades a cada uno, lo desglosa para, en su caso resolver dudas y de haber modificaciones les instruye a realizar las anotaciones correspondientes en la copia del régimen de responsabilidades que cada uno tiene, recaba acuse de recibo y archiva.
89	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Servidores Públicos que participarán en el evento.	Se enteran, asisten a la reunión, reciben una copia del régimen de responsabilidades acusan de recibo, de haber modificaciones realizan las anotaciones correspondientes y resguardan, para el día del evento cumplir con las actividades señaladas en el régimen de responsabilidades.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
90	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Concluida la reunión de los servidores públicos de la CODHEM que participarán en el evento solicita al Analista C elabore, de acuerdo al manual gráfico de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; los personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos de acuerdo a la carpeta técnica.
91	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Se entera, elabora los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
92	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento.	Recibe proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos, revisa y decide: ¿Aprueba los proyectos?
93	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento.	No aprueba los proyectos. Devuelve proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos al analista C indicándole las modificaciones.
94	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos, realiza las modificaciones y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística, Se conecta en la operación número 92.
95	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Si aprueba los proyectos. Somete proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos a consideración del Subdirector de Promoción y Eventos.
96	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos, los revisa y decide: ¿Autoriza los proyectos?
97	Subdirección de Promoción y Eventos/ Subdirector	No autoriza los proyectos. Devuelve proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos al Jefe del Departamento de Concertación y Logística informándole las observaciones.
98	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares, lista de asistencia, constancias y/o reconocimientos, y entrega al Analista C informándole las modificaciones, Se conecta en la operación número 94.
99	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si autoriza los proyectos. Revisa: ¿Hay constancias y/o reconocimientos entre la documentación?
100	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No hay constancias y/o reconocimientos. Devuelve los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia al analista C solicitándole los imprima y resguarde.
101	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Recibe los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia, imprime e informa verbalmente lo realizado al jefe del Departamento de Concertación y Logística. Se conecta en la operación número 112.
102	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si hay constancias y/o reconocimientos. Resguarda los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia y los proyectos de constancias y/o reconocimientos los somete a consideración del Secretario Ejecutivo.
103	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe proyecto de constancias y/o reconocimientos, se entera y lo somete a consideración del Secretario General.

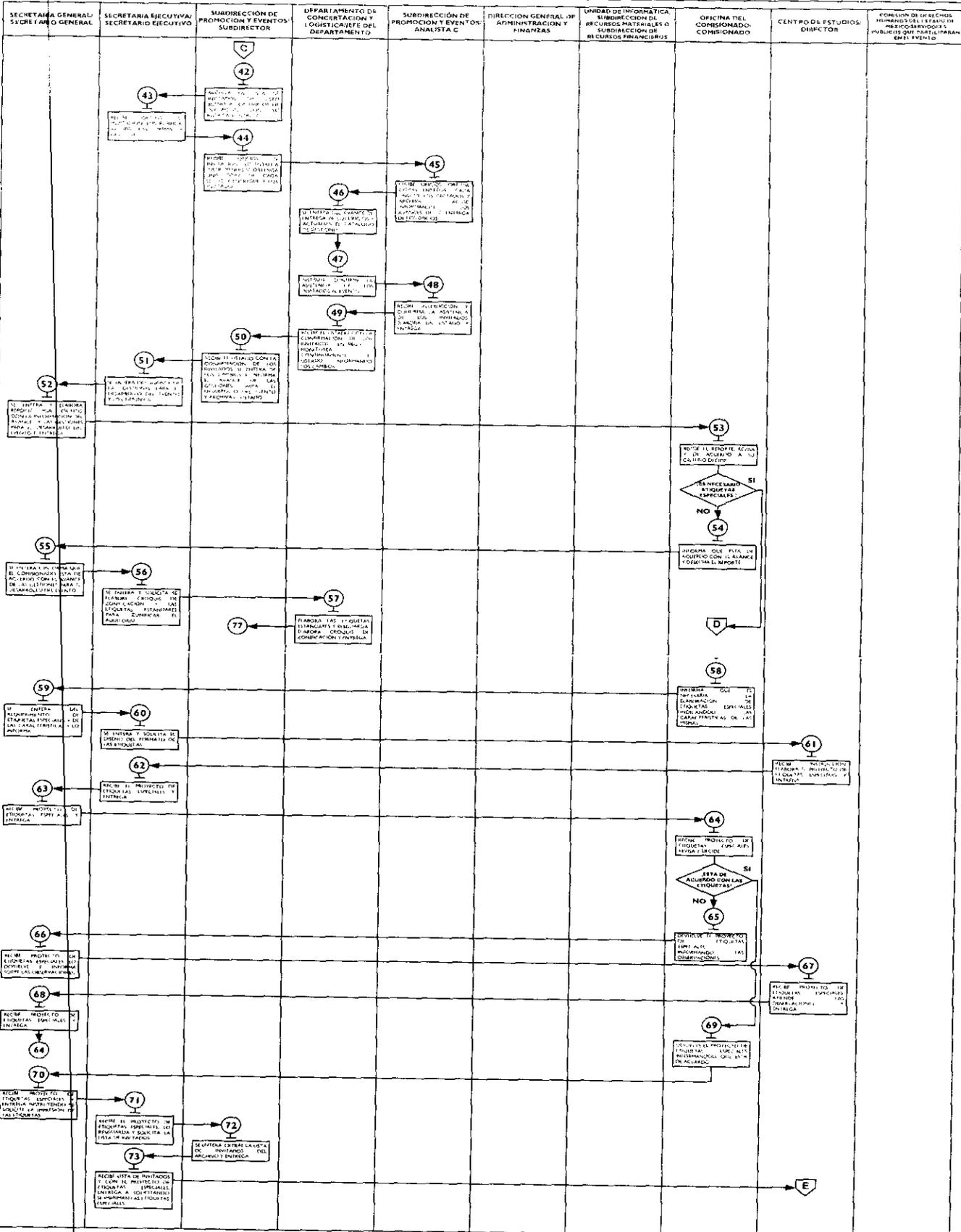
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
104	Secretaría General/Secretario General	Recibe el proyecto de constancias y/o reconocimientos, revisa y decide: ¿Está de acuerdo con los proyectos de constancias y/o reconocimientos?
105	Secretaría General/Secretario General	No está de acuerdo con los proyectos de constancias y/o reconocimientos. Devuelve el proyecto de constancias y/o reconocimientos al Secretario Ejecutivo, informándole las modificaciones que se deben realizar.
106	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe el proyecto de constancias y/o reconocimientos se entera y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos, informándole las modificaciones.
107	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe el proyecto de constancias y/o reconocimientos, anexa los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística informándole las modificaciones. Se conecta a la operación número 98.
108	Secretaría General/Secretario General	Si está de acuerdo con los proyectos de constancias y/o reconocimientos. Devuelve el proyecto de constancias y/o reconocimientos al Secretario Ejecutivo y le comunica que está de acuerdo.
109	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe el proyecto de constancias y/o reconocimientos, lo devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos y espera fecha del evento. Se conecta con la operación número 122.
110	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe el proyecto de constancias y/o reconocimientos y junto con los proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia, entrega al Analista C instruyéndole los imprima y espera el día del evento (operación No. 114).
111	Departamento de Concertación y Logística/analista C	Recibe proyectos de personificadores, programa, proscenio electrónico, fichas curriculares y lista de asistencia, los imprime y resguarda; asimismo imprime los proyectos de constancias y/o reconocimientos dejando en blanco el espacio donde va el nombre, los resguarda e informa lo realizado al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
112	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera y solicita al analista C, prepare los folders para los integrantes del presidium.
113	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Se entera y prepara los folders para los integrantes del presidium colocando el programa del evento, una hoja blanca tamaño carta, una ficha de trabajo y una ficha bibliográfica y resguarda y espera.
114	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	El día del evento instruye al Jefe del Departamento de Concertación y Logística que etiquete el auditorio de acuerdo al croquis de zonificación y procede a la supervisión de las actividades. Se conecta con la operación Número 121.
115	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera, etiqueta el auditorio y solicita verbalmente a la Unidad de Informática, Subdirección de Recursos Materiales o Subdirección de Recursos Financieros los apoyos logísticos requeridos con antelación e instruye al Analista C prepare la sede del evento.
116	Unidad de Informática, Subdirección de Recursos Materiales o Subdirección de Recursos Financieros	Se entera y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística los apoyos Logísticos solicitados.
117	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe los apoyos Logísticos y los entrega al Analista C. y espera la presencia de los integrantes del presidium. Se conecta con la operación número 123.
118	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Se entera y recibe los apoyos logísticos, prepara la sede del evento, organiza el presidium colocando los personificadores de acuerdo a la ubicación referida en la carpeta técnica, los folders, dependiendo de la naturaleza del evento coloca la bandera nacional y/o la del Estado de México y/o la de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el escenario, si van a firmarse

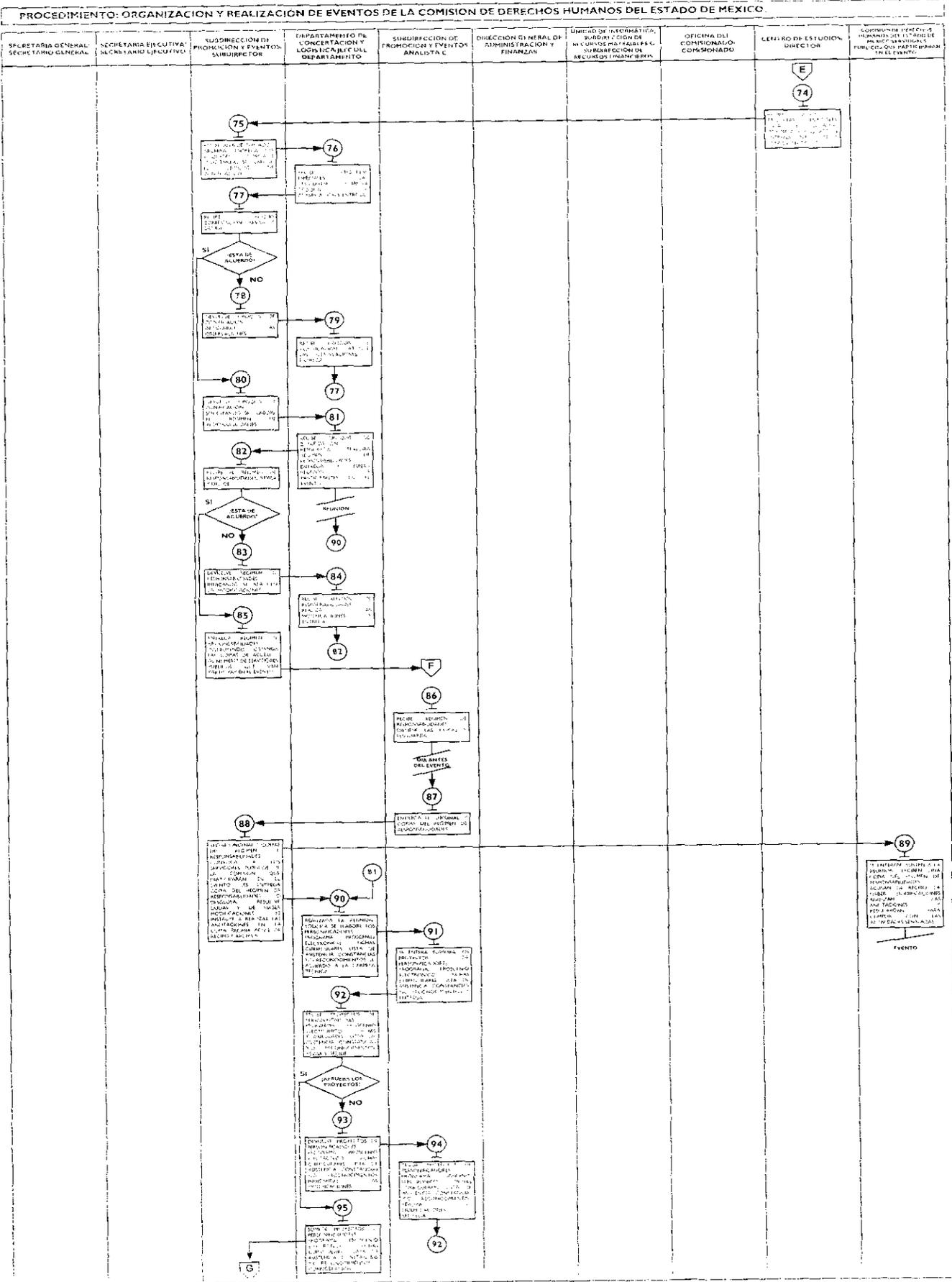
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		convenios, obtiene los tantos necesarios y los coloca en carpetas con su respectiva pluma para firma, instala la mesa de registro con las listas de asistencia y revisa: ¿Hay constancias y/o reconocimientos?
119	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	No hay constancias y/o reconocimientos. Espera que concluya el evento e instrucción para retirar todos los apoyos logísticos del evento. Se conecta con la operación número 137.
120	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Si hay constancias y/o reconocimientos. Captura de los nombres en las constancias y/o reconocimientos y espera la orden del Subdirector de Promoción y Eventos para imprimir. Se conecta con la operación número 127.
121	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	El día del evento supervisa que todas las actividades se realicen conforme al régimen de responsabilidades y atiende al maestro de ceremonias.
122	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	El día del evento coordina la concentración de los integrantes del presidium en el lugar previamente establecido.
123	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Concentrados los integrantes del presidium, verifica en el programa, la presencia de todos los integrantes del presidium, selecciona del catálogo de autoridades las tarjetas de las autoridades que están presentes, las entrega al Subdirector de Promoción y Eventos informándole si hubo algún cambio y procede a atender a los integrantes del presidium durante el desarrollo del evento. Se conecta con la operación número 131.
124	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe la información actualizada sobre el programa, el presidium, las tarjetas de las autoridades que están presentes, lo entrega al maestro de ceremonias y determina: ¿Hay constancias y/o reconocimientos?
125	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No hay constancias y/o reconocimientos. Espera que el maestro de ceremonia le devuelva la información. Se conecta con la operación número 129.
126	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si hay constancias y/o reconocimientos. Ordena al Analista C imprima las constancias y/o reconocimientos.
127	Departamento de Concertación y Logística/Analista C	Se entera, imprime las constancias y/o reconocimientos, las organiza alfabéticamente y las resguarda y espera instrucción para entregarlas al final del evento. Se conecta con la operación número 134.
128	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Maestro de Ceremonias	Recibe la información actualizada sobre el programa, el presidium, las tarjetas de las autoridades que están presentes, las utiliza para guiar el desarrollo del evento y las devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos.
129	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe la información actualizada sobre el programa, el presidium y resguarda; las tarjetas de las autoridades que están presentes las entrega al Presidente o Autoridad representante de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y espera que concluya el evento para despedir a los integrantes del presidium. Se conecta con la operación número 135.
130	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente y/o Autoridad representante	Recibe tarjetas de autoridades que están presentes y brevemente realiza una mención de las autoridades que se encuentran presentes.
131	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Durante el desarrollo del evento atiende a los integrantes del presidium, si hay convenios coordina la firma de los mismos, los retiene para su posterior entrega a la unidad administrativa a la que pertenecen y verifica: ¿Hay constancias y/o reconocimientos?
132	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	No hay constancias y/o reconocimientos. Espera que concluya el evento. Se conecta con la operación número 136.

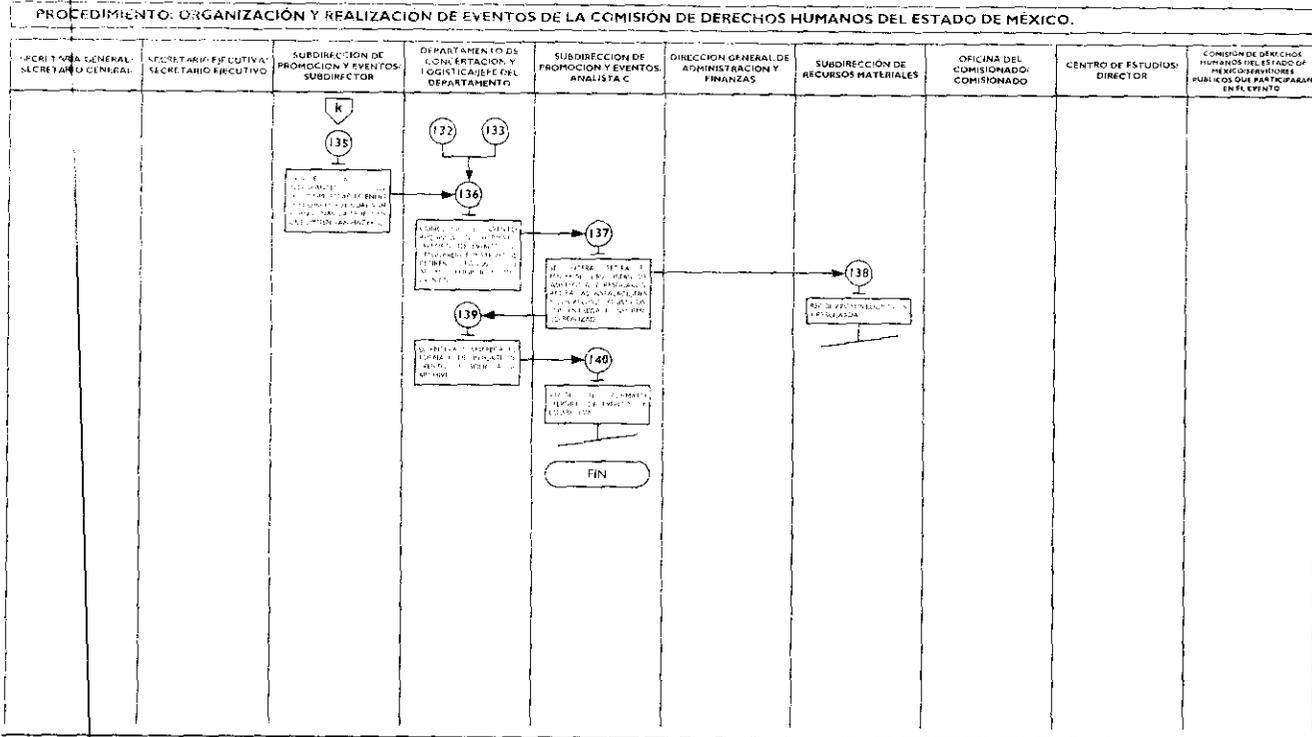
PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE LA COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO.



PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO.







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la organización y realización de eventos de la CODHEM:

$$\frac{\text{Número anual de eventos realizados}}{\text{Número anual de eventos programados}} \times 100 = \text{Porcentaje de eventos cumplidos.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- El evento realizado y sus pormenores quedan registrados en el formato "Reporte de Evento".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Reporte de Evento.
- Carpeta Técnica.
- Catálogo de Gestiones.

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO SECRETARÍA EJECUTIVA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN Y LOGÍSTICA REPORTE DE EVENTO		
(1) FECHA:		
(2) NOMBRE DEL EVENTO:		
(3) MUNICIPIO:		(4) SECTOR:
(5) TOTAL DE PERSONAS BENEFICIADAS:		
(6) MUJERES:		(7) HOMBRES:
(8) MATERIAL ENTREGADO:		(9) CANTIDAD:
(10) OBSERVACIONES:		
(11) SOLICITANTE O REPRESENTANTE		(12) POR LA CODHEM
_____		_____
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA

Instructivo para llenar el formato: "REPORTE DE EVENTO"		
Objetivo: Contar con un registro que contenga todos los pormenores del evento y los beneficios de éste.		
Distribución y destinatario: El formato es generado en original para manejo del Jefe del Departamento de Concertación y Logística y es archivado en el expediente correspondiente.		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar día, mes y año en que se realizó el evento.
2	Nombre del evento	Especificar el título o tipo de evento: conferencia, conferencia magistral, concierto, firma de convenio, clausura, etc.
3	Municipio	Registrar el nombre del municipio donde se llevó a cabo el evento.
4	Sector	Anotar a quien se dirigió el evento (público en general, adultos mayores, servidores públicos, etc.).
5	Total de personas beneficiadas	Registrar el número total de asistentes.
6	Mujeres	Registrar del total, el número de mujeres asistentes.
7	Hombres	Registrar del total, el número de hombres asistentes.
8	Material entregado	Si se entregó alguna propaganda, indicar qué tipo y si no, anotar "NO APLICA".
9	Cantidad	En caso de que se haya entregado propaganda, anotar el número de ejemplares entregados.
10	Observaciones	Señalar las observaciones que se consideren pertinentes.
11	Solicitante o representante	Anotar el nombre y firma de la persona o representante de quien solicitó la realización del evento.
12	Por la CODHEM	Registrar el nombre y firma del personal de la CODHEM que supervisó el evento.

CARPETA TÉCNICA

I (Nombre del Evento)



(2) DÍA:	(3) HORAS	(4) LUGAR:	
(5) MAESTRO DE CEREMONIAS	(6) ASISTENTES	(7) VESTIMENTA	(8) ANTECEDENTES
(9) INVITADOS			(11)
(10) RESPONSABLE DE EVENTO			
			(12) NOTAS:

(13) FICHA TÉCNICA

I (Nombre del Evento)

(14) pares I nones



(15) INTEGRANTES DE PRESIDIO

1.	
2.	
3.	

(16) PROGRAMA

I	Presentación del evento y del presidium	MIN

(17) DURACIÓN APROXIMADA (X) HORAS (X) MINUTOS

Instructivo para llenar el Formato: "CARPETA TÉCNICA"

Objetivo: Contar con un registro que permita facilitar la organización del Evento.

Distribución y destinatario: El formato es generado en original y 3 copias.

1. El original se entrega a la Oficina del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
2. Una copia se entrega a la Secretaría General, otra a la Unidad de Comunicación Social.
3. Una copia se utiliza como acuse de recibido y se archiva en el expediente que corresponde.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del evento	Anotar el nombre con el que se conocerá el evento.
2	Día	Indicar el día de la semana y fecha con día, mes y año en que será celebrado el evento.
3	Hora	Señalar la hora en que inicia el evento (0 a 24 horas).
4	Lugar	Indicar lugar exacto con dirección completa, municipio y estado en donde se realizará el evento.
5	Maestro de ceremonias	Anotar el nombre del quien dirigirá la ceremonia.
6	Asistentes	Anotar el número esperado de asistentes.
7	Vestimenta	Anotar la vestimenta que se deberá llevar en el evento: formal, informal, casual.
8	Antecedentes	Incluir un pequeño párrafo que resuma el porqué se realiza la actividad.
9	Invitados	Anotar la lista general de posibles asistentes.
10	Responsable del evento	Anotar el nombre y cargo de las personas que autorizan y son responsables del evento.
11	Imagen	Incluir una o varias fotografías del lugar donde se realizará el evento.
12	Notas	Anotar la información adicional que se considere pertinente.
13	Ficha técnica	Registrar la información relativa al evento, importancia, alcance.
14	Presidium	Anotar la ubicación de cada uno de los integrantes del presidium, con pares a la izquierda y nones a la derecha del número 1.
15	Integrantes del presidium	Numerar a quien integra el presidium con nombre completo, grado académico (en su caso, de no ser así escribir C.) y cargo.
16	Programa	Enlistar cada una de las actividades indicando quien las llevará a cabo, así como la duración en minutos.
17	Duración del evento	Anotar el total en horas y minutos.

Catálogo de Gestiones "Nombre del evento"

	100 %	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1			Preparar Sede (presidium, mesa, sillas, flores, vasos de cristal, programas, folders, lápices, personificadores)
2			Solicitar sede
3			Oficio para convocar medios
4			Comités de recepción
5			Lugar de recepción
6			Atención al maestro de ceremonias
7			Concertar participantes
8			Invitación participantes
9			Seguimiento participantes
10			Lista de invitados / participantes
11			Confirmar invitados
12			Recepción de invitados
13			Convenio / carpetas, plumas
14			Notificación y promoción del evento
15			Personificadores, programa
16			Proscenio electrónico
17			laptop y cañón
18			Sonido

19		Pruebas de audio
20		Zonificación de sede
21		Edecanes
22		Entregar carpeta para Secretaría General
23		Entregar carpeta Comisionado
24		Entregar carpeta para Comunicación Social
25		Carpeta para logística
26		Cafetería
27		Flyer entrada o módulos
28		Rótulo electrónico
29		Integrar comités de recepción
30		Fichas curriculares
31		Ventilador de pie
32		Hojas de registro
33		cajones estacionamiento
34		cámara
35		Hoja de registro de evento
36		Banderas
37		Bocina y micrófonos inalámbricos
38		Listón, tijeras, charola

Instructivo para llenar el Formato: "CATÁLOGO DE GESTIONES"
Objetivo: Contar con la información de los avances en los apoyos logísticos.

Distribución y destinatario: El formato es generado en original y es requisitado y actualizado por el Jefe del Departamento de Concertación y Logística y es archivado en el expediente correspondiente.

No.	Concepto	Descripción
1	PREPARAR SEDE (presidium, mesa, sillas, flores, vasos de cristal, programas, folders, lápices, personificadores)	Anotar nombre de la persona que se encargara de preparar la sede y el porcentaje de avance.
2	Solicitar sede	Anotar el nombre de la persona que se encargará de realizar la actividad y el porcentaje de avance.
3	Oficio para convocar medios	Anotar el nombre de la persona que se encargará de realizar la actividad y el porcentaje de avance
	Comités de recepción	Anotar el nombre de personas que lo integraran y el porcentaje de avance.
5	Lugar de recepción	Anotar el lugar donde será la recepción y el porcentaje de avance.
6	Atención al maestro de ceremonias	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
7	Concertar participantes	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
8	Invitación participantes	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
9	Seguimiento participantes	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
10	Lista de invitados / participantes	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
11	Confirmar invitados	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
12	Recepción de invitados	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
13	Convenio / carpetas, plumas	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
14	Notificación y promoción del evento	Indicar quien es la persona responsable de realizarlo y si ya se llevó a cabo.
15	Personificadores, programa	Indicar quien es la persona responsable de realizarlo y si ya se llevó a cabo.
16	Proscenio electrónico	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
17	laptop y cañón	Registrar quién lo instalará y el porcentaje de avance.

18	Sonido	Registrar quién lo instalará y el porcentaje de avance.
19	Pruebas de audio	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
20	Zonificación de sede	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
21	Edecanes	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
22	Entregar carpeta para Secretaría General	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
23	Entregar carpeta Comisionado	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
24	Entregar carpeta para Comunicación social	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
25	Carpeta para logística	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
26	Cafetería	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
27	Flyer entrada o módulos	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
28	Rótulo electrónico	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
29	Integrar comités de recepción	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
30	Fichas curriculares	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
31	Ventilador de pie	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
32	Hojas de registro	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
33	cajones estacionamiento	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
34	cámara	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
35	Hoja de registro de evento	Registrar quién lo realizará y el porcentaje de avance.
36	Banderas	Indicar si se requieren.
37	Bocina y micrófonos inalámbricos	Indicar si se requiere.
38	Listón, tijeras, charola	Indicar si se requiere.

*En caso de que no se requiera, anotar las iniciales N/A (no aplica)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C122000/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE JORNADAS COMUNITARIAS Y DE SALUD

OBJETIVO:

Brindar asistencia médico social a los sectores vulnerables del Estado de México, mediante la realización de Jornadas Comunitarias y de Salud, con la participación de instituciones públicas y privadas.

ALCANCE:

Aplica a los sectores vulnerables del Estado de México, a las instituciones públicas o privadas participantes, así como a los servidores públicos de la Subdirección de Promoción y Eventos y del Departamento de Concertación y Logística, responsables de ejecutar las gestiones necesarias para la organización y realización de Jornadas Comunitarias y de Salud.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo III, Artículo 29, fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto del 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VIII, Artículo 19, fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Apartado correspondiente al objetivo y funciones de la Subdirección de Promoción y Eventos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Ejecutiva a través de la Subdirección de Promoción y Eventos es la responsable de desarrollar jornadas comunitarias y de salud en pro de los sectores vulnerables del Estado de México.

El Secretario Ejecutivo deberá:

- Atender a la Autoridad Solicitante.
- Definir con la Autoridad Solicitante las responsabilidades para el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud.

- Instruir la elaboración de la Carpeta Logística de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Gestionar la firma de los oficios de invitación.
- Recibir resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud.

El Subdirector de Promoción y Eventos deberá:

- Revisar y aprobar la Carpeta Logística de Jornada Comunitaria y de Salud.
- Revisar y aprobar los oficios de invitación.
- Turnar los oficios de invitación al Secretario Ejecutivo.
- Instruir la notificación de los oficios de invitación.
- Realizar las gestiones necesarias para cubrir los requerimientos de las instituciones participantes.
- Visitar por lo menos dos veces la sede de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Asistir al desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Apoyar a las Instituciones participantes en su ubicación.
- Solicitar la información actualizada de la ceremonia de inauguración.
- Entregar la información actualizada de la ceremonia de inauguración a la autoridad representante de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Acompañar a las autoridades a un recorrido por los módulos de las Instituciones participantes.
- Agradecer la presencia de las Instituciones participantes.
- Revisar y aprobar el resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Turnar resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Secretario Ejecutivo.

El Jefe de Departamento de Concertación y Logística deberá:

- Elaborar la Carpeta Logística de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Instruir la elaboración de los oficios de invitación.
- Revisar y dar visto bueno a los oficios de invitación.
- Turnar los oficios de invitación al Subdirector de Promoción y Eventos.
- Informar los resultados del monitoreo al Subdirector de Promoción y Eventos.
- Asistir a la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Verificar con la autoridad solicitante los apoyos logísticos.
- Coordinar la ceremonia de inauguración.
- Confirmar o actualizar la información sobre la ceremonia de inauguración.
- Verificar que las Instituciones participantes cuenten con los apoyos logísticos para el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Requisar el formato "Reporte de Evento" de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Elaborar resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Turnar resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Subdirector de Promoción y Eventos.

El Jefe "B" de Proyecto deberá:

- Obtener las copias de los oficios de invitación.
- Notificar los oficios de invitación.
- Monitorear la asistencia y requerimientos de las Instituciones participantes.
- Informar los resultados del monitoreo al Jefe de Departamento de Concertación y Logística.
- Asistir a la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Instalar y atender el módulo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Entregar los formatos "Cédulas de Información"
- Recopilar los formatos "Cédula de Información"
- Entregar debidamente requisitados los formatos "Cédula de Información" al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
- Archivar los formatos "Cédula de Información".
- Apoyar en las demás tareas que se le asignen durante la organización y desarrollo de la Jornadas Comunitaria y de Salud.

El Analista "C" deberá:

- Elaborar los oficios de invitación.
- Turnar los oficios de invitación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
- Notificar la Carpeta Logística de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Apoyar en las demás tareas que se le asignen durante la organización y desarrollo de la Jornadas Comunitaria y de Salud.

La Autoridad Solicitante deberá:

- Definir con el Secretario Ejecutivo, las responsabilidades para el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- Acordar con el Subdirector de Promoción y Eventos el lugar de recepción de las Instituciones participantes.
- Brindar durante el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud, los apoyos logísticos que le corresponden.

DEFINICIONES:

- **Autoridad Solicitante:** Autoridad que requiere la realización de una Jornada Comunitaria y de Salud puede tratarse de Presidentes Municipales o Defensores Municipales o el Vocal del Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México.
- **Jornadas Comunitarias y de Salud:** Evento masivo de asistencia social y de salud dirigido a los sectores vulnerables de la sociedad para mejorar su calidad de vida.
- **Sectores vulnerables:** Niñas, niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, indígenas, personas con discapacidad.
- **Carpeta Logística:** Documento en el que se plasman los aspectos logísticos de la Jornada Comunitaria y de Salud.
- **Catálogo de Autoridades:** Tarjetero con nombres de autoridades federales, estatales, municipales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.
- **Instituciones participantes:** Son dependencias públicas u organizaciones privadas que ofrecen algún servicio social o médico.
- **Oficio de invitación:** Escrito con el que formalmente se invita a participar a las Instituciones para que brinden algún servicio social o de salud.
- **Módulo:** Stand que instalan las instituciones participantes y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para ofrecer los servicios médicos o sociales que brindan.
- **Ceremonia de inauguración:** Acto protocolario en el que las autoridades que integran el presidium ponen en marcha el otorgamiento de los servicios sociales y de salud.
- **CEDIPIEM:** Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México.
- **Presidium:** Autoridades que presiden la ceremonia de inauguración de la Jornada Comunitaria y de Salud.

INSUMO:

- Oficio de Solicitud de Jornadas Comunitarias y de Salud.

RESULTADOS:

- Jornadas Comunitarias y de Salud desarrolladas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos.
- Organización y Realización de Eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

POLÍTICAS:

- Cuando durante la ceremonia de inauguración surja un imprevisto, el Subdirector de Promoción y Eventos realizará las acciones tendientes a la solución del conflicto o situación presentada.
- Cuando durante la Jornada Comunitaria y de Salud o la ceremonia de inauguración se realice algún cambio a lo programado, el Subdirector de Promoción y Eventos informará de inmediato al Secretario Ejecutivo, de manera verbal o con el uso de tarjetas informativas.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE JORNADAS COMUNITARIAS Y DE SALUD.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Autoridad Solicitante	Elabora oficio dirigido al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con su nombre y firma, municipio al que representa o pertenece, cargo, datos de localización como teléfono o correo electrónico; solicitando la realización de una Jornada Comunitaria y de Salud y, entrega en las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Archiva copia del oficio de solicitud previo acuse de recibido.
2	Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/ Presidente	Recibe oficio y turna a la Secretaría General para su atención.
3	Secretaría General/Secretario General	Recibe oficio y turna al Secretario Ejecutivo para su atención.

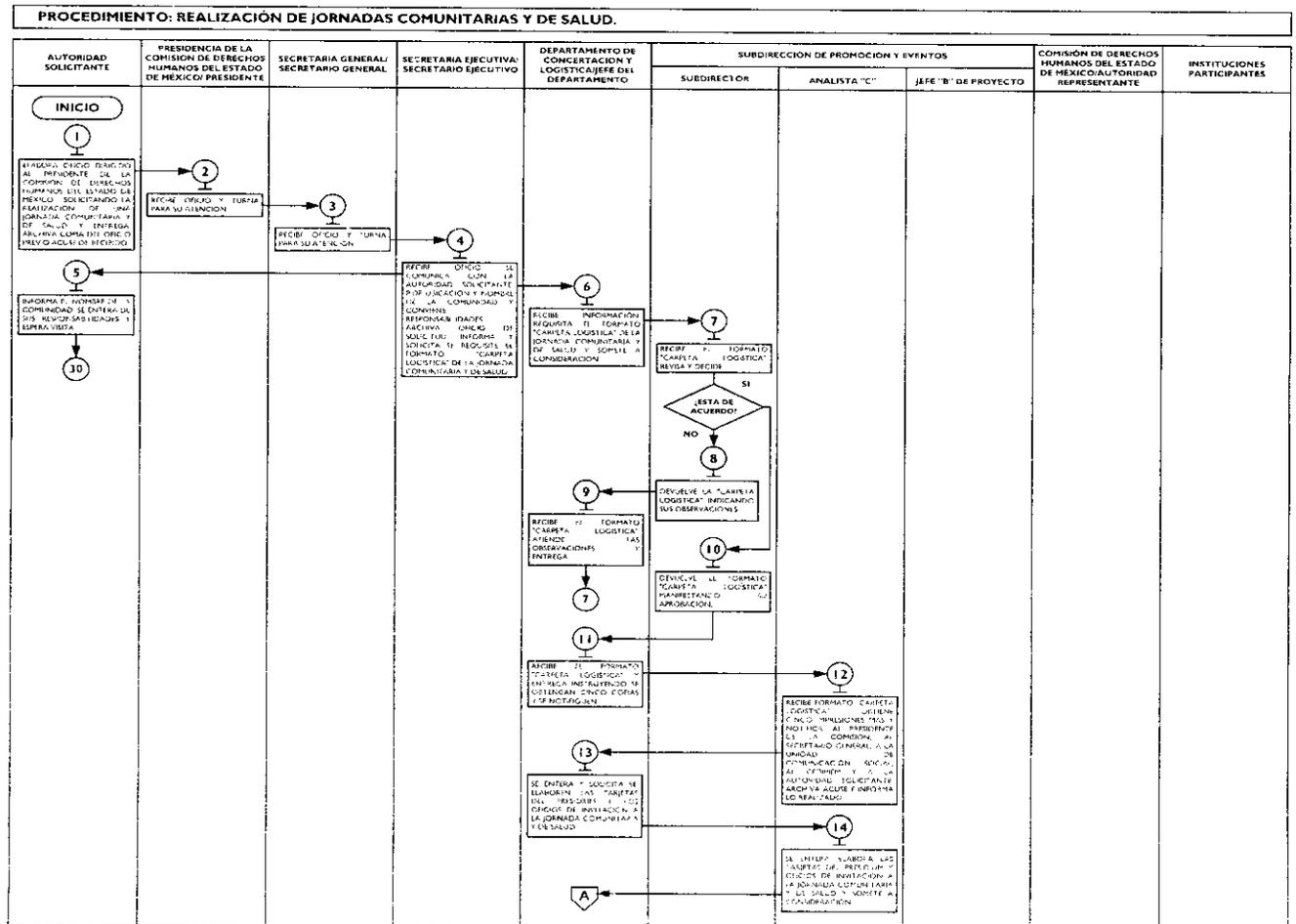
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
4	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe oficio, se comunica con la autoridad solicitante, pide la ubicación y nombre de la comunidad en donde se requiere la Jornada Comunitaria y de Salud, y conviene con ésta las responsabilidades de cada uno, en cuanto a la sede y apoyo logístico para la realización de la Jornada Comunitaria y de Salud, archiva oficio de solicitud e informa al Jefe del Departamento de Concertación y Logística, solicitándole requisiere el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud.
5	Autoridad Solicitante	Informa el nombre de la Comunidad en donde requiere la Jornada Comunitaria y de Salud, se entera de sus responsabilidades para la realización de la Jornada Comunitaria y de Salud y espera visita del Subdirector de promoción y Eventos. Se conecta con la operación No. 30.
6	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe información, requisita el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud y somete a consideración del Subdirector de Promoción y Eventos.
7	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
8	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve la "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud al Jefe del Departamento de Concertación y Logística indicándole sus observaciones.
9	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud, atiende las observaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos, Se conecta en la operación número 7.
10	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si está de acuerdo. Devuelve el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud, al Jefe del Departamento de Concertación y Logística manifestándole su aprobación.
11	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe el formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud, y entrega al Analista "C", instruyéndole que obtenga cinco copias y las notifique.
12	Subdirección de Promoción y Eventos/Analista "C"	Recibe formato "Carpeta Logística" de la Jornada Comunitaria y de Salud, obtiene cinco impresiones más y notifica: el primer tanto al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el segundo al Secretario General, el tercero a la Unidad de Comunicación Social, el cuarto al CEDIPIEM, el quinto a la Autoridad Solicitante y en el sexto recaba acuse de recibo, archiva e informa al Jefe del Departamento de Concertación y Logística lo realizado.
13	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera y solicita al Analista "C", elabore las tarjetas del presidium con el nombre y cargo de los integrantes del presidium y los oficios de invitación a las Instituciones participantes que ofrecerán sus servicios en la Jornada Comunitaria y de Salud.
14	Subdirección de Promoción y Eventos/Analista "C"	Se entera, elabora las tarjetas del presidium y oficios de invitación dirigidos a los titulares de las Instituciones participantes en la Jornada Comunitaria y de Salud con la firma del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y del Secretario General, en su caso, y somete a consideración del Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
15	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe tarjetas del presidium y oficios de invitación, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
16	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	No está de acuerdo. Devuelve tarjetas del presidium y oficios de invitación al Analista "C", indicándole sus observaciones.
17	Subdirección de Promoción y Eventos/Analista "C"	Recibe tarjetas del presidium y oficios de invitación, atiende las observaciones y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística, Se conecta en la operación número 15.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
18	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Si está de acuerdo. Resguarda las tarjetas del presidium y turna los oficios de invitación al Subdirector de Promoción y Eventos.
19	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe los oficios de invitación, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
20	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve oficios de invitación al Jefe del Departamento de Concertación y Logística manifestándole sus observaciones.
21	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe oficios de invitación y entrega al Analista "C", informándole las observaciones, Se conecta en la operación número 17.
22	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si está de acuerdo. Turna los oficios de invitación al Secretario Ejecutivo.
23	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe los oficios de invitación, y gestiona la firma del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y del Secretario General, y firmados los oficios de invitación, devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos.
24	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe oficios de invitación firmados y entrega al Jefe "B" de Proyecto, instruyéndole su notificación a las Instituciones participantes.
25	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	Recibe oficios de invitación, obtiene una copia de cada uno y notifica en original a los titulares de las instituciones participantes, recabando acuse de recibo, archiva acuses y espera tres días.
26	Instituciones participantes	Recibe oficio de invitación, previo acuse de recibido, se entera, archiva y espera fecha de la jornada. Se conecta con la operación No. 34.
27	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	Tres días hábiles después de la fecha de notificación a las instituciones participantes, vía telefónica o correo electrónico, realiza un monitoreo para confirmar la asistencia y requerimientos de las instituciones participantes a las Jornadas Comunitarias y de Salud, informa los resultados al Jefe del Departamento de Concertación y Logística y espera fecha de la Jornada. Se conecta con la operación No. 32.
28	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera de los resultados de monitoreo, informa al Subdirector de Promoción y Eventos y espera fecha de la Jornada. Se conecta con la operación No. 35.
29	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Se entera de los resultados del monitoreo, de los requerimientos de las instituciones participantes y de acuerdo a éstos, realiza las gestiones necesarias para cubrirlos, y en compañía del jefe del Departamento de Concertación y Logística, realiza una visita a la sede de la Jornada Comunitaria y de Salud, verificando que existan las condiciones necesarias para su desarrollo, y acuerda con la Autoridad Solicitante el lugar de recepción para las Instituciones participantes y para los integrantes del presidium.
30	Autoridad Solicitante	Recibe al Subdirector de Promoción y Eventos, acuerda el lugar de recepción de las instituciones participantes y para los integrantes del presidium y procede a cumplir con sus responsabilidades durante la Jornada Comunitaria y de Salud.
31	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Realizada la visita de verificación y los acuerdos con la autoridad solicitante espera fecha de la Jornada.
32	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	En la fecha de la Jornada Comunitaria y de Salud asiste al desarrollo de la misma, apoya a las instituciones participantes ubicándolas en el lugar que les corresponde, y coordina la concentración de los integrantes del presidium en el lugar previamente establecido.
33	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	En la fecha establecida, asiste a la Jornada Comunitaria y de Salud, instala el módulo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y lo atiende durante el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud y entrega los formatos "Cédulas de Información" a las instituciones participantes.
34	Instituciones participantes	En la fecha establecida, asisten a la Jornada Comunitaria y de Salud, colocan su modulo para brindar sus servicios y reciben formato "Cédula de Información"

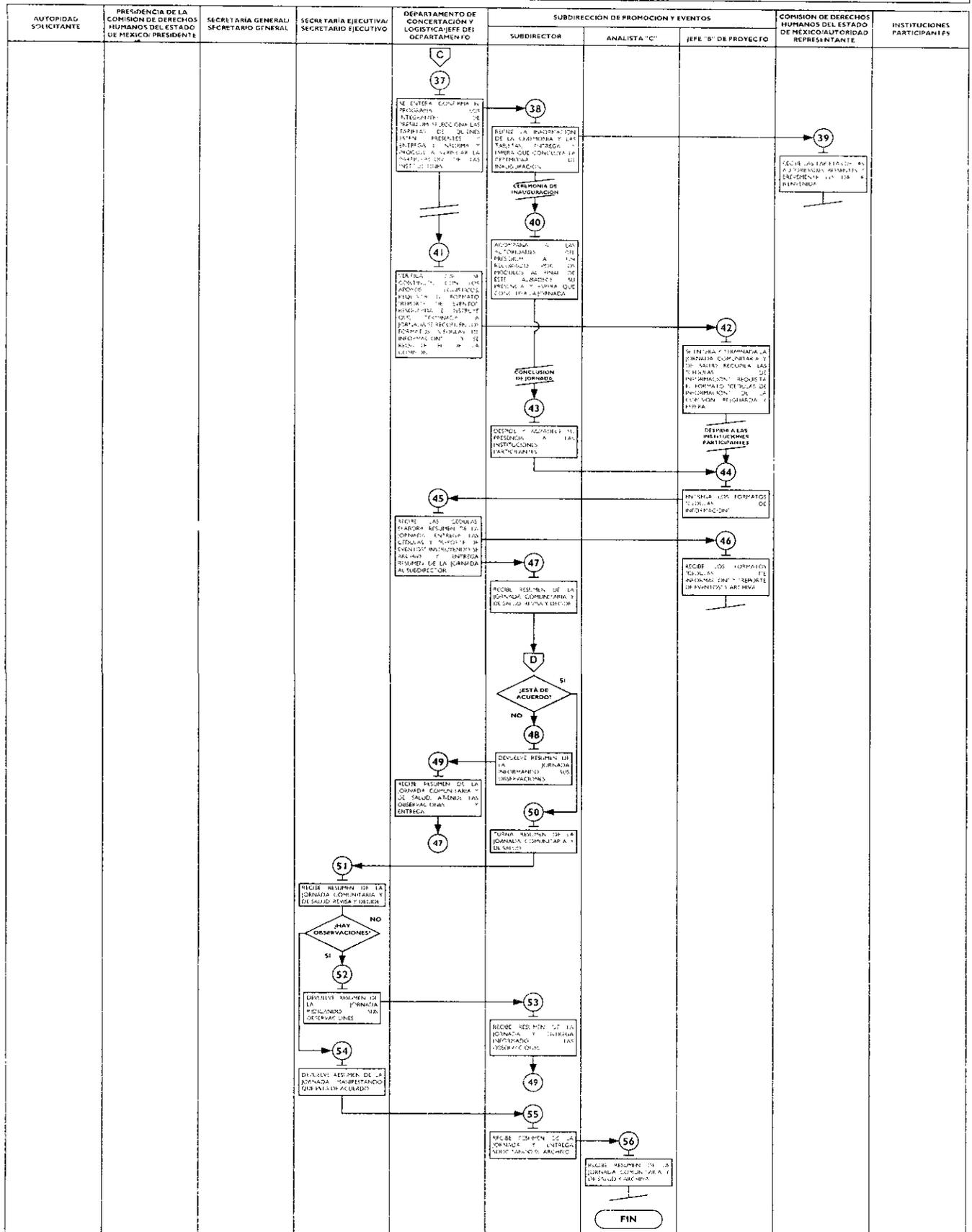
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
35	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Asiste a la Jornada Comunitaria y de Salud y verifica con la autoridad solicitante los apoyos logísticos, tales como módulos, mesas, manteles, sillas, energía eléctrica, espacios para ubicar unidades móviles, en su caso, y coordina la ceremonia de inauguración, prepara el presidium, coloca las tarjetas del presidium de acuerdo a la Carpeta Logística de la Jornada Comunitaria y de Salud, revisa que en la mampara del evento se coloque el escudo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y los logotipos correspondientes, equipo de sonido, honores a la bandera, Himnos Nacional y Estatal, y tijeras para el acto protocolario e informa al Subdirector de Promoción y Eventos lo realizado.
36	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Se entera del avance de las gestiones e instruye al Jefe del Departamento de Concertación y Logística, confirme la información de la ceremonia de inauguración.
37	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Se entera, confirma con la autoridad solicitante el programa de la ceremonia de inauguración, los integrantes de presidium, selecciona del catálogo de autoridades las tarjetas de quienes estén presentes y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos informándole los pormenores de la ceremonia de inauguración y procede a verificar la participación de las instituciones. Se conecta con la operación No. 41.
38	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe la información de la ceremonia de inauguración, las tarjetas de las autoridades que se encuentran presentes, entrega a la autoridad representante de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y espera que concluya la ceremonia de inauguración.
39	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Autoridad Representante	Recibe las tarjetas de las autoridades presentes y brevemente les da la bienvenida.
40	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Al finalizar la ceremonia de inauguración, acompaña a las autoridades integrantes del presidium a un recorrido por los módulos de las Instituciones participantes para que expongan brevemente los servicios que brindan y al final del recorrido, agradece su presencia a las autoridades y espera que concluya la Jornada Comunitaria y de Salud. Se conecta con la operación No. 43.
41	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Verifica que las instituciones participantes continúen con los apoyos logísticos para el desarrollo de la Jornada Comunitaria y de Salud, requisita el formato "Reporte de Evento", resguarda e instruye al Jefe "B" de Proyecto que terminada la Jornada Comunitaria y de Salud recopile los formatos "Cédulas de Información" de las Instituciones participantes y requisiite el correspondiente a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
42	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	Se entera y terminada la Jornada Comunitaria y de Salud recopila debidamente requisitados los formatos "Cédulas de Información" de todas las instituciones participantes, requisita el formato "Cédulas de Información" de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, resguarda y espera que se despida a las instituciones participantes.
43	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Terminada la Jornada Comunitaria y de Salud, despide y agradece su presencia a las instituciones participantes.
44	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	Despedidas las instituciones participantes entrega los formatos "Cédulas de Información" al Jefe del Departamento de Concertación y Logística.
45	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe los formatos "Cédulas de Información", elabora resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud, entrega los formatos "Cédulas de Información" y "Reporte de Eventos" al Jefe "B" de Proyecto instruyéndole su archivo y entrega resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Subdirector de Promoción y Eventos.
46	Subdirección de Promoción y Eventos/Jefe "B" de Proyecto	Recibe los formatos "Cédulas de Información" y "Reporte de eventos" y archiva.
47	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
48	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	No está de acuerdo. Devuelve resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al jefe del Departamento de Concertación y Logística informándole sus observaciones.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
49	Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud, atiende las observaciones y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos, Se conecta en la operación número 47.
50	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Si está de acuerdo. Turna resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Secretario Ejecutivo.
51	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud, revisa y decide: ¿Hay observaciones?
52	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si hay observaciones. Devuelve resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Subdirector de Promoción y Eventos indicándole sus observaciones.
53	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud y entrega al Jefe del Departamento de Concertación y Logística informándole las observaciones, Se conecta en la operación número 49.
54	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No hay observaciones. Devuelve resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud al Subdirector de Promoción y Eventos, manifestándole que está de acuerdo.
55	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud y entrega al Analista "C", solicitándole su archivo.
56	Subdirección de Promoción y Eventos/Analista "C"	Recibe resumen de la Jornada Comunitaria y de Salud y archiva.

DIAGRAMA:



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE JORNADAS COMUNITARIAS Y DE SALUD.



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta para atender las solicitudes de Jornadas Comunitarias y de Salud:

$$\frac{\text{Número anual de Jornadas Comunitarias y de Salud realizadas}}{\text{Número anual de Jornadas Comunitarias y de Salud solicitadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de Jornadas Comunitarias y de salud atendidas.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las Jornadas Comunitarias y de Salud quedan registradas en el resumen de Jornadas Comunitarias y de Salud y en los formatos "Cédulas de Información".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Carpeta Logística.
- Cédula de Información.
- Reporte de Evento.

CARPETA LOGÍSTICA**(1)**

COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

(2) Nombre del evento

(3) Lugar

(4) Dirección y Teléfono

Av. Dr. Nicolás San Juan no. 113, Col. Ex-Rancho Cuauhtémoc, Toluca, México

Tel. (722) 2 36 05 60

(5) Fecha

(1)

COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

TIEMPOS Y MOVIMIENTOS

(6) Lugar:

(7) Fecha:

(8) Hora:

(9) Duración del evento:

(10) Vestimenta:

(11) Difusión:

(12) Invitación:

(13) Aforo:

(1)



(14)PROGRAMA

HORA Actividad programada.

HORA Actividad programada
HORA Actividad programada

(15) INTEGRANTES Y UBICACIÓN EN PRESIDUM

1. **Nombre completo de la autoridad.** Puesto oficial.
2. **Nombre completo de la autoridad.** Puesto oficial.
3. **Nombre completo de la autoridad,**Puesto oficial.

2	1	3
Nombre completo de la Autoridad	Nombre completo de la Autoridad	Nombre completo de la Autoridad

(1)



REQUERIMIENTOS

1.Leyenda: (16) (Proscenio).



NOMBRE DEL EVENTO

2.-presidium (17)

Lugar :

fecha:

2	1	3
---	---	---

3.- Equipo de audio y video: (18)

4. Distribución Del auditorio: (19)

5. Maestro de ceremonias: (20)

Instructivo para llenar el Formato: "CARPETA LOGÍSTICA"**Objetivo:** Contar con un registro que permita facilitar la organización del Evento.**Distribución y destinatario:** El formato es generado en 6 tantos y se notifica:

1. Primer tanto al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
2. Segundo al Secretario General.
3. Tercero a la Unidad de Comunicación Social.
4. Cuarto al Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México.
5. Quinto a la Autoridad Solicitante.
6. Sexto para expediente.

No.	Concepto	Descripción
1	Logotipo	Colocar el logotipo de la comisión o bien de la institución con la que en coordinación se realice el evento.
2	Nombre del evento	Indicar el nombre con el que se dará difusión al evento.
3	Lugar	Indicar lugar exacto con dirección completa, municipio y estado en donde se realizará el evento e incluir una fotografía de la sede si se cuenta con ella.
4	Dirección y teléfono	Registrar la dirección y teléfono (en su caso) del lugar donde se realizará el evento.
5	Fecha	Anotar municipio, Estado y día mes y año en que será celebrado el evento.
6	Lugar	Indicar lugar exacto con dirección completa, municipio y estado en donde se realizará el evento.
7	Fecha	Escribir el día de la semana, fecha con día, mes y año en que se celebrará el evento.
8	Hora	Señalar la hora en que inicia el evento (0 a 24 horas).
9	Duración del evento	Anotar un aproximado del total en horas y minutos.
10	Vestimenta	Anotar la vestimenta que se deberá llevar en el evento: formal, informal, casual.
11	Difusión	Señalar la difusión que tendrá el evento.
12	Invitación	Anotar la lista general de posibles asistentes.
13	Aforo	Anotar el número de personas que se espera asistan al evento.
14	Programa	Enlistar cada una de las actividades indicando quien las llevará a cabo así como la hora.
15	Integrantes y ubicación del presidium	Anotar la ubicación de cada uno de los integrantes del presidium, con pares a la izquierda y nones a la derecha del número 1.
16	Leyenda	Indicar la propuesta para proscenio o mampara según sea el caso.
17	Presidium	Anotar el número de personas que integran el presidium y, en su caso, la ubicación del pódium.
18	Equipo de audio y video	Enlistar los requerimientos de audio y video como número de micrófonos, pedestales, equipo de cómputo, video proyector, etc.
19	Distribución del auditorio	Anotar el número de lugares y su distribución para el público.
20	Maestro de ceremonias	Registrar el nombre del quien dirigirá la ceremonia.
21	Imagen	Incluir una o varias fotografías del lugar donde se realizará el evento.

**CÉDULA DE INFORMACIÓN
"JORNADA COMUNITARIA Y DE SALUD"**



(1) FECHA: _____
(2) LUGAR: _____

(3) Nombre de la Institución: _____

(4) Descripción del servicio	(5) Número
EJEMPLO	
(6) Total	

(7) Nombre y firma del responsable

Instructivo para llenar el Formato: "CÉDULA DE INFORMACIÓN"		
Objetivo: Contar con la información del tipo y número de servicios que ofreció cada institución.		
Distribución y destinatario: El formato es generado en original, es entregado a cada responsable de las instituciones participantes de la Jornada Comunitaria y de Salud y es archivado bajo resguardo de la Secretaría Ejecutiva.		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar con número el día, mes y año en que se realiza la Jornada (dd/mm/aaaa).
2	Lugar	Escribir el nombre de la comunidad, municipio y estado donde se llevó a cabo la jornada.
3	Nombre de la institución	Escribir el nombre completo de la Institución que representa.
4	Descripción del servicio	Enlistar todos los servicios que se brindaron durante la Jornada.
5	Número	Anotar el número de servicios que se brindaron de acuerdo a la lista de éstos.
6	Total	Registrar la Sumatoria del número de servicios que se brindaron durante la Jornada.
7	Nombre y firma del responsable	Escribir nombre completo y firma de quien estuvo a cargo del módulo de atención.

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO SECRETARÍA EJECUTIVA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN Y LOGÍSTICA REPORTE DE EVENTO		
(1) FECHA:		
(2) NOMBRE DEL EVENTO:		
(3) MUNICIPIO:	(4) SECTOR:	
(5) TOTAL DE PERSONAS BENEFICIADAS:		
(6) MUJERES:	(7) HOMBRES:	
(8) MATERIAL ENTREGADO:	(9) CANTIDAD:	
(10) OBSERVACIONES:		
(11) SOLICITANTE O REPRESENTANTE		(12) POR LA CODHEM
_____ NOMBRE Y FIRMA		_____ NOMBRE Y FIRMA

Instructivo para llenar el Formato: "REPORTE DE EVENTO"

Objetivo: Contar con un registro que contenga todos los pormenores del evento y los beneficios de éste.

Distribución y destinatario: El formato es generado en original para manejo del Jefe del Departamento de Concertación y Logística y es archivado en el expediente correspondiente.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se realizó el evento.
2	Nombre del evento	Especificar el título o tipo de evento: conferencia, conferencia magistral, concierto, firma de convenio, clausura, etc.
3	Municipio	Registrar el nombre del municipio donde se llevó a cabo el evento.
4	Sector	Anotar a quien se dirigió el evento (público en general, adultos mayores, servidores públicos, etc.)
5	Total de personas beneficiadas	Registrar el número total de asistentes
6	Mujeres	Registrar del total, el número de mujeres asistentes.
7	Hombres	Registrar del total, el número de hombres asistentes.
8	Material entregado	Si se entregó alguna propaganda, indicar qué tipo y si no, anotar "NO APLICA"
9	Cantidad	En caso de que se haya entregado propaganda, anotar el número de ejemplares entregados.
10	Observaciones	Señalar las observaciones que se consideren pertinentes.
11	Solicitante o representante	Anotar el nombre y firma de la persona o representante de quien solicitó la realización del evento.
12	Por la CODHEM	Registrar el nombre y firma del personal de la CODHEM que supervisó el evento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C122000/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN

OBJETIVO:

Prevenir y eliminar la discriminación concientizando a la población en general a través de la impartición de talleres de Sensibilización que impliquen dinámicas vivenciales relacionadas con la discriminación y sus efectos.

ALCANCE:

Aplica a la Secretaría Ejecutiva, Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Departamento Contra la Discriminación, responsables de implementar, coordinar y ejecutar acciones tendientes a concientizar y sensibilizar a la población en general para evitar la discriminación.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13, fracción XII, XVI y XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, Capítulo IV, Artículo 10, fracciones I, II, XII y XIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de enero del 2007, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VII, Artículo 17, fracción II; Capítulo VIII, Artículo 19, fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Objetivo y Funciones del Departamento Contra la Discriminación. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es responsable de promover y coordinar la implementación de programas de acciones de sensibilización para prevenir y eliminar la discriminación a grupos en situación de vulnerabilidad.

El Secretario Ejecutivo deberá:

- Revisar y autorizar la agenda semanal.
- Asignar el vehículo para la asistencia a la impartición de Talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación.

El Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá:

- Revisar la agenda semanal.
- Turnar la agenda semanal al Secretario Ejecutivo.
- Recabar las rúbricas en la agenda semanal.
- Realizar la distribución de la agenda semanal.

El Jefe de Departamento contra la Discriminación deberá:

- Atender al solicitante que requiera de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.
- Programar las acciones solicitadas.
- Diseñar el plan para la impartición de los Talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación.
- Desarrollar el catálogo de dinámicas a efectuarse en los Talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación.
- Revisar agenda semanal.
- Turnar la agenda semanal al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- Impartir talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación programadas en la agenda semanal.
- Requisar los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia".
- Entregar los formatos debidamente requisitados al Analista "C".
- Revisar la información capturada en medio electrónico por el Analista "C".
- Revisar el folder en donde se clasificaron los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia".

El Analista "C" deberá:

- Capturar la información de la agenda semanal.
- Obtener copias necesarias de la agenda semanal.

- Obtener copias necesarias de los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia".
- Realizar el Reporte de Indicadores.
- Capturar en un medio electrónico la información obtenida de los talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación.
- Clasificar de acuerdo a la fecha los formatos "Lista de Asistencia" y "Acciones de Sensibilización", integrándolos en un folder.
- Archivar el folder con los formatos de "Lista de Asistencia" y "Acciones de Sensibilización".

DEFINICIONES:

- **Solicitante:** Persona física o moral que requiere servicios de capacitación en materia de Derechos Humanos.
- **Agenda Semanal:** Documento en donde se establecen las acciones de trabajo que se llevarán a cabo para cubrir una actividad, misma que establece tiempos, instructores designados, lugar, y contacto para tal fin.
- **Discriminación:** Es toda forma de preferencia, distinción, exclusión, repudio, desprecio, incompreensión, rechazo o restricción, basada en el origen étnico o nacional como el antisemitismo o cualquier otro tipo de segregación; sexo o género; edad; discapacidad; condición social o económica; condiciones de salud; embarazo; lengua; religión; opiniones; predilecciones de cualquier índole; estado civil o alguna otra que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades y de trato de las personas.
- **Situación de Vulnerabilidad:** Es aquella condición de los individuos o grupos que sufren en su contra una conducta sistematizada e incluso estandarizada de desprecio social debido a su pertenencia a un colectivo al que se le ha adherido un estigma social que tiene como efecto un menoscabo de sus derechos.
- **Acciones de Sensibilización:** Son aquellas actividades que tienen como finalidad concientizar a los participantes acerca de la importancia de la equidad y las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.
- **Anexo I:** Plan de sesiones para el desarrollo de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación, previamente establecido.
- **Anexo II:** Catálogo de Dinámicas que pueden realizarse durante el desarrollo de las Acciones de Sensibilización.

INSUMOS:

- Solicitud de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.

RESULTADOS:

- Talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación impartidos.
- Fomento de la prevención, combate y eliminación de la Discriminación en los diferentes sectores.
- Talleres de Sensibilización para la Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad impartidos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos.

POLÍTICAS:

- Cuando por razones laborales el Jefe del Departamento Contra la Discriminación no pueda asistir a impartir algún taller de Sensibilización en Materia de Discriminación, el Analista "C" deberá asistir e impartirlo en su lugar.
- Si el desarrollo de talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación se lleva a cabo en el marco de un evento, que reúne a diversas instancias, al requisitar el formato "Reporte de Visitas de Promoción", en el rubro de "Dirección", deberá anotarse la dirección de la instancias promovidas, aún cuando no se hayan visitado físicamente.
- Cuando los talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación se desarrollen para un grupo de más de cien personas, o bien para un grupo de niños(as) no será necesario requisitar el formato "Lista de Asistencia", bastará con requisitar debidamente el formato "Acciones de Sensibilización".
- Será válida como lista de asistencia cualquier documento de la institución u organismo que contenga la relación de nombres con quienes fueron desarrollados los talleres de las Sensibilización en Materia de Discriminación sin ser necesario en este supuesto que se requiriese el formato "Lista de Asistencia".
- En caso de que la instancia en dónde se imparta el taller de Sensibilización en Materia de Discriminación no cuente con sello, al momento de requisitar el formato "Acciones de Sensibilización" el Jefe del Departamento Contra la Discriminación, deberá escribir de su puño y letra la leyenda "SIN SELLO".
- El formato "Acciones de Sensibilización", deberá imprimirse invariablemente en hojas de reciclaje.
- Si al momento de realizar el monitoreo para confirmar el horario, lugar y fecha para desarrollar los talleres de Sensibilización el peticionario no contare con los materiales y herramientas necesarias; el Analista "C", realizará las gestiones necesarias en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para obtenerlas.
- El jefe del Departamento Contra la Discriminación revisará de forma diaria el correo electrónico redemlacedohem@gmail.com, con el propósito de captar las solicitudes de Acciones de Sensibilización en Materia de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y/o Susceptibles de Discriminación y proceder a su atención.

DESARROLLO: IMPARTICIÓN DE TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.

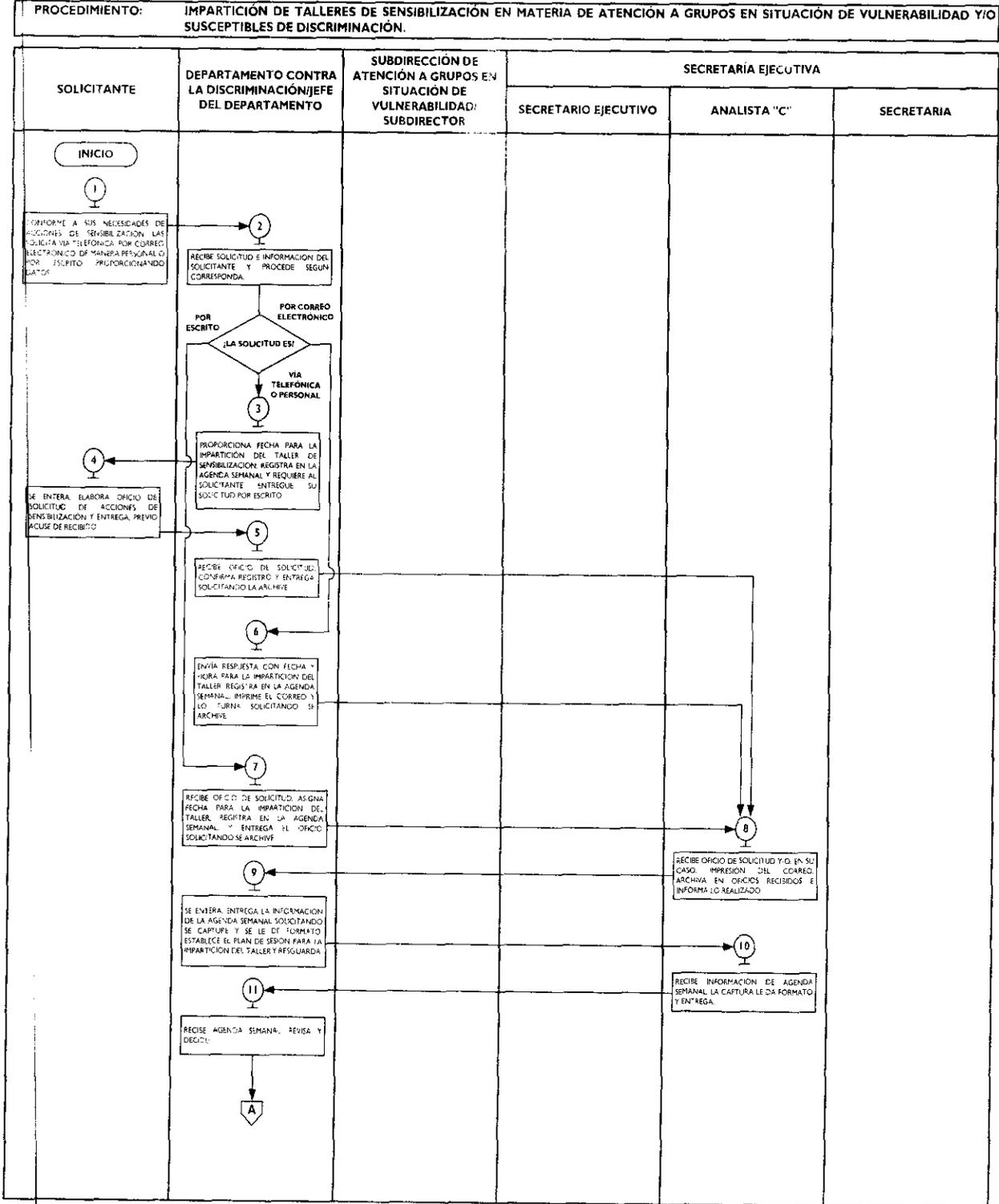
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Solicitante	Conforme a sus necesidades de Acciones de Sensibilización las solicita vía telefónica, por correo electrónico, de manera personal o por escrito proporcionando nombre o institución a la que representa, sector al que pertenece, lugar donde requiere el taller y algún dato de localización como teléfono, dirección o correo electrónico.
2.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe solicitud e información del solicitante y procede según corresponda: ¿La solicitud es vía telefónica, correo electrónico, personal o por escrito?
3.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	La solicitud es vía telefónica o de forma personal.
		Proporciona fecha para la impartición del taller de Sensibilización, registra en la agenda semanal y requiere al solicitante entregue su solicitud por escrito.
4.	Solicitante	Se entera, elabora oficio de solicitud de Acciones de Sensibilización y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación, previo acuse de recibido.
5.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe oficio de solicitud de Acciones de Sensibilización, confirma registro de la fecha en la agenda semanal y entrega el oficio de solicitud al Analista "C", solicitándole la archive. Se conecta en la operación número 8.
6.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	La solicitud es vía correo electrónico.
		Envía respuesta proporcionando fecha y hora para la impartición del taller de Sensibilización, registra la fecha proporcionada en la agenda semanal, imprime el correo recibido y lo turna al Analista "C" solicitándole lo archive. Se conecta en la operación número 8.
7.	Departamento Contra la Discriminación/ Jefe del Departamento	La solicitud es por escrito.
		Recibe oficio de solicitud de acciones de Sensibilización, asigna fecha para la impartición del taller de Sensibilización, registra la fecha en la agenda semanal, y entrega el oficio de solicitud al Analista "C", solicitándole archive.
8.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe oficio de solicitud y/o, en su caso, impresión del correo inherente a la solicitud de Acciones de Sensibilización, archiva en oficios recibidos e informa verbalmente al Jefe del Departamento Contra la Discriminación lo realizado.
9.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Se entera, entrega la información de la agenda semanal al Analista "C" solicitándole capture la información y le dé formato; establece el plan de sesión para la impartición del taller de Sensibilización, basándose en el anexo I y las dinámicas que efectuará, de acuerdo con el anexo II y resguarda.
10.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe información de agenda semanal, la captura le da formato y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación.
11.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe agenda semanal, revisa y decide: ¿Está bien capturada?
12.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	No está bien capturada.
		Devuelve la agenda semanal al Analista "C", indicándole las modificaciones que debe realizar.
13.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe agenda semanal, realiza las modificaciones y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación, se conecta en la operación número 11.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Si está bien capturada. Somete la agenda semanal a consideración del Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
15.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector	Recibe agenda semanal, revisa y decide: ¿Tiene observaciones?
16.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector.	Si tiene observaciones. Devuelve agenda semanal al Jefe del Departamento Contra la Discriminación indicándole las observaciones.
17.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe agenda semanal y entrega al Analista "C", solicitándole atienda las observaciones, se conecta en la operación número 13.
18.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector	No tiene observaciones. Turna la agenda semanal al Secretario Ejecutivo.
19.	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe la agenda semanal, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
20.	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No está de acuerdo. Devuelve la agenda semanal al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad indicándole las modificaciones que debe realizar.
21.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector	Recibe la agenda semanal y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación informándole las modificaciones, se conecta en la operación número 17.
22.	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si está de acuerdo. Devuelve la agenda semanal al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad manifestándole que está de acuerdo.
23.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector	Recibe la agenda semanal, la rúbrica, recaba la rúbrica del Jefe del Departamento Contra la Discriminación, del Analista "C" y rubricadala entrega al Analista "C" solicitándole obtenga dos tantos de copias.
24.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe agenda semanal, obtiene dos tantos de copias y entrega al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
25.	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/ Subdirector	Recibe original y dos copias de la agenda semanal y distribuye: original al Secretario Ejecutivo, primera copia al Jefe del Departamento Contra la Discriminación y en la segunda copia recaba acuse de recibo y archiva.
26.	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe original de la agenda semanal, entrega a la Secretaria de la Secretaría Ejecutiva solicitándole su archivo e instruyéndole la asignación del vehículo para impartir el taller de sensibilización.
27.	Secretaría Ejecutiva/Secretaria	Recibe agenda semanal en original, archiva, realiza la asignación de vehículo e informa verbalmente al Jefe del Departamento Contra la Discriminación.
28.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe copia de la agenda semanal y la resguarda, asimismo se entera del vehículo que le fue asignado para asistir a impartir el taller de Sensibilización y solicita al Analista "C", obtenga de acuerdo al número de Acciones de Sensibilización programadas en la agenda semanal, copias de los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia".

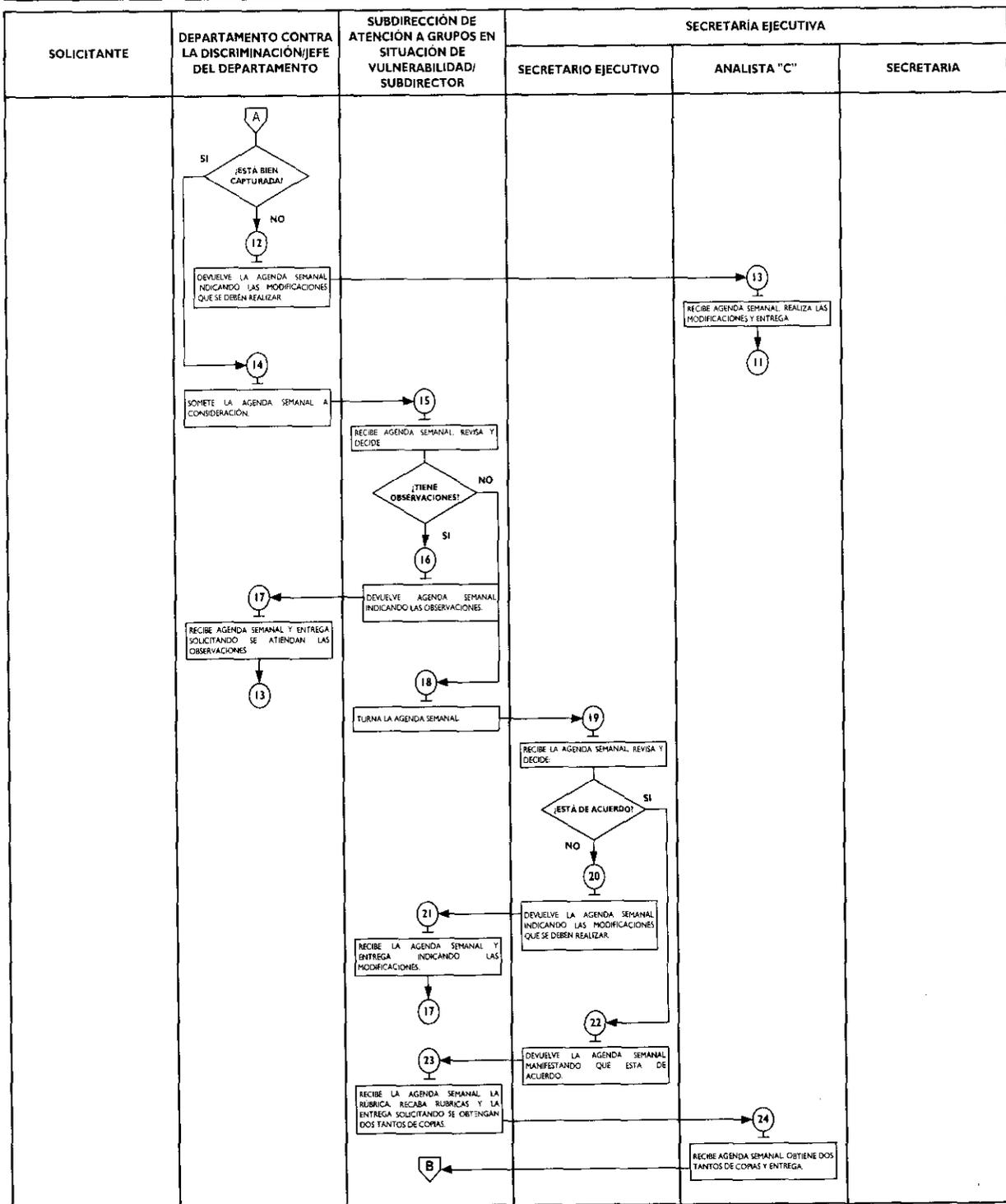
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
29.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe instrucción y de acuerdo al número de Acciones de Sensibilización programadas en la agenda semanal obtiene copias de los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia" y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación.
30.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe copias de los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", los resguarda y solicita al Analista "C", realice un monitoreo para confirmar la impartición del taller de Sensibilización, el lugar, la fecha y hora programados.
31.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Se entera, realiza el monitoreo, vía telefónica establece contacto con el peticionario para confirmar fecha, lugar y hora, así como material y herramientas necesarias para la impartición del taller de Sensibilización e informa sobre los resultados al Jefe del Departamento Contra la Discriminación.
32.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Se entera de los resultados obtenidos en el monitoreo, en su caso, actualiza la agenda semanal y asiste a impartir los talleres de las Sensibilización de acuerdo al Plan de Sesión para las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación y al Catálogo de Dinámicas a efectuarse, requisitando en cada taller impartido, los formatos "Acciones de Sensibilización", "Listas de Asistencia", resguarda y continúa con la impartición de los talleres hasta su conclusión.
33.	Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Al terminar en su totalidad la impartición de los talleres de Sensibilización programados en la agenda semanal entrega los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", debidamente requisitados al Analista "C" de Secretaría Ejecutiva.
34.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe los formatos de "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", contabiliza y realiza el reporte de indicadores, captura toda la información, archiva en un medio electrónico, clasifica de acuerdo a los sectores que recibieron la impartición de las acciones de sensibilización, los formatos de "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia" integrándolos en un folder y entrega junto con el medio electrónico al Jefe del Departamento contra la Discriminación.
35.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe el medio electrónico con el reporte de indicadores, la información capturada y el folder con los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", revisa y decide: ¿Está debidamente integrada la información?
36.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	No está debidamente integrada la información. Devuelve el medio electrónico con el reporte de indicadores, la información capturada y el folder con los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia" al Analista "C", de Secretaría Ejecutiva indicándole sus observaciones.
37.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe el medio electrónico con el reporte de indicadores, la información capturada y el folder con los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", atiende las observaciones y entrega al Jefe del Departamento Contra la Discriminación, se conecta con la operación número 35.
38.	Departamento contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Si está debidamente integrada la información. Envía el reporte de indicadores y la información capturada en el medio electrónico, al correo redenlacecodhem@gmail.com , en donde permanece archivada y con acceso para todo el personal de Secretaría Ejecutiva, devuelve al Analista "C" de Secretaría Ejecutiva el folder con los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia", solicitándole su archivo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
39.	Secretaría Ejecutiva/Analista "C"	Recibe el folder con los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Listas de Asistencia" y archiva.

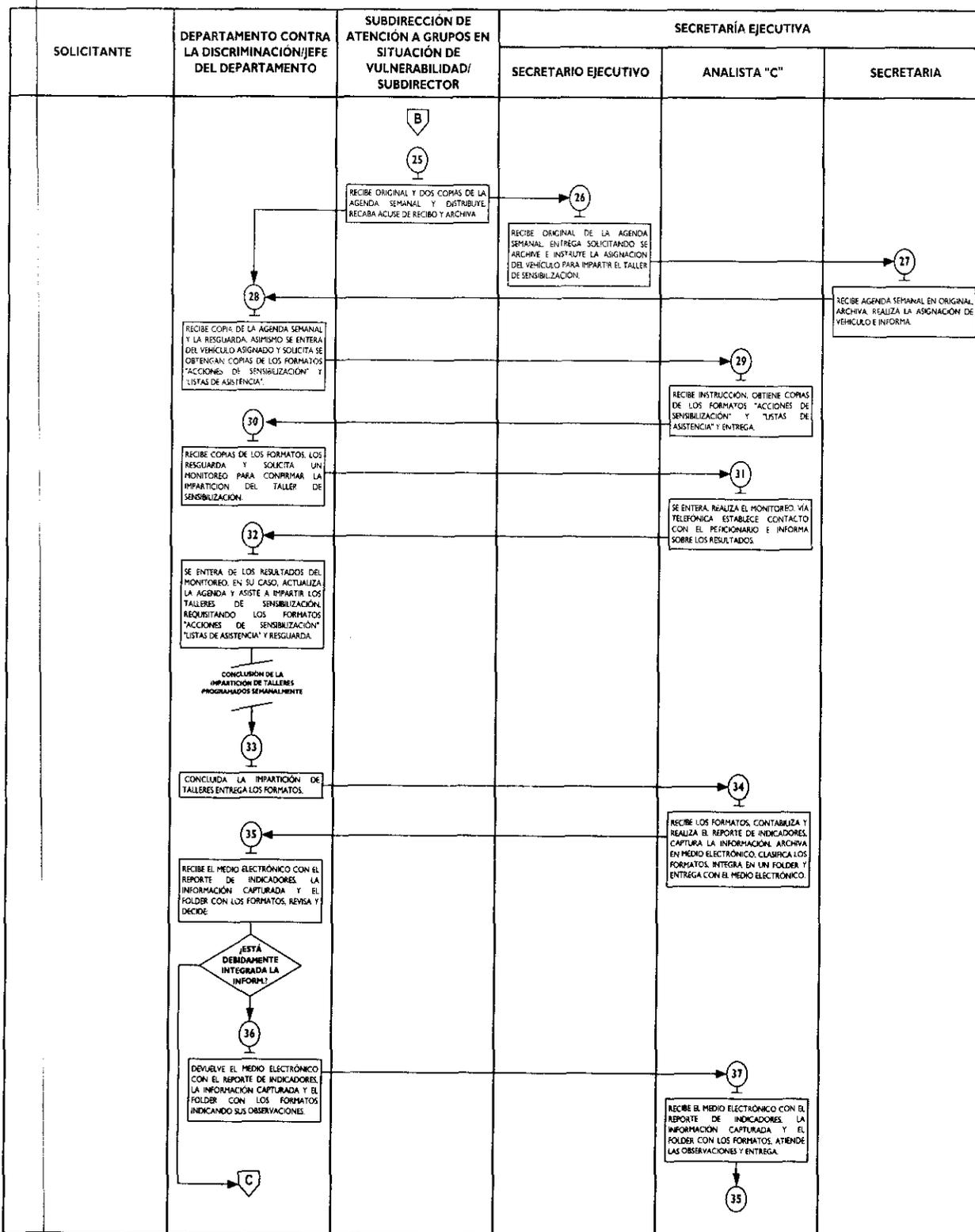
DIAGRAMA:



PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.



PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.



PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.					
SOLICITANTE	DEPARTAMENTO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN/JEFE DEL DEPARTAMENTO	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD/ SUBDIRECTOR	SECRETARÍA EJECUTIVA		
			SECRETARIO EJECUTIVO	ANALISTA "C"	SECRETARIA

MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta a las solicitudes de Acciones de Sensibilización:

$$\frac{\text{Número semanal de acciones de sensibilización programadas e impartidas.}}{\text{Número semanal de acciones de sensibilización en materia de Discriminación solicitadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de Acciones de Sensibilización atendidas.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- Las solicitudes de Acciones de Sensibilización quedan registradas en oficios de solicitud y correos electrónicos recibidos en la materia.
- Las Acciones de Sensibilización programadas se encuentran registradas en la Agenda Semanal de Actividades.
- Los talleres de Sensibilización impartidos quedan registrados en los formatos "Acciones de Sensibilización" y "Lista de Asistencia", mismos que se encuentran en el archivo del Departamento Contra la Discriminación, asimismo en el reporte de indicadores que se encuentra en el correo electrónico redenlacecodhem@gmail.com.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Anexo I
- Anexo II333
- Acciones de Sensibilización
- Lista de Asistencia

ANEXO I.

"Plan de Sesión para la Impartición de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación"

"CONTENIDO TEMÁTICO DE LAS ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN"

1. Introducción y presentación del promotor o promotora.
2. Presentación de los derechos humanos.
 - a. Concepto.
 - I. facultades y prerrogativas inherentes a la persona humana;
 - II. Garantizados por ordenamientos vigentes; y
 - III. Reconocidos y respetados por la autoridad.
 - b. Características.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

- I. Universales;
 - II. Interdependientes;
 - III. Imprescriptibles;
 - IV. Incondicionales;
 - V. Indivisibles; e
 - VI. Inalienables.
- c. Bases y fundamento.
- I. Se sostienen bajo un sustento social;
 - II. No son meras ideas o normas; y
 - III. Constituyen principios y valores.
- d. Generaciones.
- I. Primera generación. Derechos civiles y políticos;
 - II. Segunda generación. Derechos económicos, sociales y culturales;
 - III. Tercera generación. Derechos de solidaridad; y
 - IV. Cuarta generación. Derechos relacionados con la tecnología.
3. Presentación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- a. ¿Qué es?
- VII. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, es un Organismo Público Autónomo de carácter permanente, con personalidad jurídica y patrimonio propios.
- b. Atribuciones:
- VIII. Formular y ejecutar programas para difundir y promover una cultura de respeto a los derechos humanos;
 - IX. Conocer de quejas e iniciar investigaciones acerca de actos presuntamente violatorios de los derechos humanos;
 - X. Supervisar el debido respeto a los derechos humanos en el Sistema Penitenciario y de Readaptación Social del Estado; y
 - XI. Tramitar los expedientes de queja conforme a los procedimientos.
4. Dinámica I.
5. Discriminación.
- a. Definición;
- I. "Es un fenómeno social, una situación de exclusión, de no reconocimiento, pero también es el resultado de la indiferencia moral hacia el otro, que en su grado extremo es más bien el odio a otro, al que es indiferente, al desconocido, al marginal, al que viene de otra parte". (Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, *Un acercamiento a la discriminación. De la teoría a la realidad en el Estado de México*, Centro de Estudios, México, 2008, p. 9).
 - II. Todo acto u omisión basado en prejuicios o convicciones relacionados con el sexo, la raza, la pertenencia étnica, el color de la piel, la nacionalidad, la lengua, la religión, las creencias políticas, el origen y la condición social o económica, el estado civil, el estado de salud, la situación real o potencial de embarazo, el trabajo o la profesión, las características físicas, la edad, la preferencia sexual, cualquier forma de discapacidad (o una combinación de éstos u otros atributos), que genera la anulación, el menoscabo o la restricción del reconocimiento, el goce o el ejercicio de los derechos humanos, las libertades fundamentales y la igualdad real de oportunidades de las personas. (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Glosario sobre derechos humanos y no discriminación*, Dirección de Estudios, Legislación y Políticas Públicas, México).
- b. Marco legal*. (*No se mencionarán todas dentro de la sesión, solamente aquellas acordes a la audiencia)
- I. Internacional.
 - 1. Carta Internacional de Derechos Humanos.
 - a. Declaración Universal de los Derechos Humanos;
 - b. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; y
 - c. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
 - 2. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer;
 - 3. Convención sobre los Derechos del Niño;
 - 4. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad;
 - 5. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial;
 - 6. Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas;
 - 7. Convenio sobre la Igualdad de Remuneración;
 - 8. Convenio Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Remuneración;
 - 9. Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza; y

<p>10. Conferencia Mundial contra el Racismo de 2001.</p> <p>II. Nacional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; 3. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; 4. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; 5. Ley para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes; 6. Ley de los Derechos de las Personas Adultos Mayores; 7. Ley General de las Personas con Discapacidad; 8. Ley General de los Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas; y 9. Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. <p>III. Estatal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 2. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; 3. Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México; 4. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de México; 5. Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México; 6. Ley del Adulto Mayor del Estado de México; y 7. Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de México. <p>c. La Discriminación está prohibida; y</p> <p>d. Tipos de discriminación y ejemplos.</p> <p>6. Informar acerca de la manera de proceder en caso de ser o conocer alguna víctima de Discriminación</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Denunciar ante la CODHEM, con los abogados de guardia; b. Denunciar ante el Defensor Municipal para que levante un acta circunstanciada; y c. Denuncia anónima en el 018009994000. <p>7. Grupos vulnerables.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Definición. <ol style="list-style-type: none"> i. Son aquellos que dadas sus condiciones económicas y sociales no pueden ejercer plena e igualitariamente los derechos que por principio tienen, debido a que carecen de los bienes primarios que se generan y distribuyen socialmente como lo son el ingreso, la riqueza y las oportunidades. Estos grupos son vulnerables precisamente en tanto que su acceso al goce de las libertades y los derechos se encuentra significativamente bloqueado en relación al resto de los grupos que conforman la sociedad. (Herrán, Eric, <i>Participación de grupos en situación de vulnerabilidad en la definición de acciones afirmativas y en el diseño de políticas públicas</i>, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, México, D.F., Documento de trabajo N° E-11-2006, 2006, P. 21. ii. Es aquella condición de los individuos o grupos que sufren en su contra una conducta sistemática e incluso estandarizada de desprecio social debido a su pertenencia a un colectivo al que se le ha adherido un estigma social que tiene como efecto un menoscabo de sus derechos. (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, op. cit. nota 2.) b. Programas de la CODHEM en pro de los grupos en situación de vulnerabilidad. c. Dinámica correspondiente al grupo vulnerable en el que se enfoque la sesión. <p>8. Conclusiones.</p>
--

ANEXO II.

“CATÁLOGO DE DINÁMICAS”

AIRE, TIERRA Y MAR



Material	i. Una pelota.
Propósito	Incentivar un ambiente de convivencia y confianza y conocer a los participantes.
Grupo vulnerable	Todos.
Elaboración	Pedirle a los participantes que se pongan en círculo y el promotor(a) aventará la pelota a uno de ellos diciendo AIRE, TIERRA o MAR y al que le caiga la pelota deberá nombrar un animal que viva en ese ambiente. El que no lo logre, pasará al centro a decir su nombre, edad y algún pasatiempo.
Reflexión	El promotor(a) deberá poner suma atención en las características de los participantes.

DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS	
Material	Hojas tamaño carta, rotafolio, lápices y plumones.
Propósito	Que el promotor cuente con la posibilidad de determinar las expectativas de los participantes. Determinar las expectativas del grupo con relación al evento del que se trate. Verificar las posibles discrepancias con relación a los objetivos.
Grupo Vulnerable	Todos.
Elaboración	Se solicita a los participantes que respondan de manera individual, en una hoja, a las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿por qué estoy aquí? 2. ¿qué me gustaría aprender? 3. ¿qué pienso aprender? 4. ¿qué pienso aportar? 5. ¿qué me gustaría que no ocurriera durante el evento? 6. ¿qué me gustaría que si ocurriera durante el evento? <p>Ya respondidas se les pide al grupo que se numeren del 1 al 5 progresivamente y que se reúnan en grupos del mismo número.</p> <p>Se les solicita a los subgrupos que den respuestas a las mismas preguntas a partir de las respuestas individuales y que las conclusiones las pongan en rotafolio y después cuelgan las hojas en la pared y se da lectura a ellas por medio de un representante de cada equipo.</p>
Reflexión	El promotor debe cuidar que las expectativas no discrepen con los objetivos del evento, pero si ello ocurriese deberá resaltarlos, de tal manera que se entablen negociaciones entre los participantes o simplemente acordar que la expectativa no será satisfecha por el evento.

LLUVIA DE IDEAS	
Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papel y bolígrafo o lápiz, para cada participante; 2. Pizarrón o rotafolio; y 3. Plumones.
Propósito	Que los participantes tengan un primer acercamiento a los términos que se tratarán en el Taller, y darle una idea al promotor acerca de los conocimientos o experiencias que se tienen con relación a la Discriminación.
Grupo vulnerable	Todos.
Elaboración	Pedirle a los participantes que escriban: <ol style="list-style-type: none"> 1. Lo que entienden por Discriminación; 2. Una experiencia personal en la que creen que han sido discriminados; y 3. Alguna ocasión en que hayan sido testigos de un acto discriminatorio.
Reflexión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con base en la lluvia de ideas, formar una definición de Discriminación entre todo el grupo; 2. Numerar las razones por las que puedes ser discriminado; y 3. Comparar con las definiciones otorgadas en el marco legal relacionado con la Discriminación que rige a nuestra Entidad.

CARTEL DE DISCRIMINACIÓN	
Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 rota folios; 2. 1 hoja de papel; 3. Plumones de colores; y 4. 1 bolígrafo.
Propósito	Que los participantes sean testigos de un acto discriminatorio simple y reflexionen acerca de él.
Grupo vulnerable	Todos.
Elaboración	Elegir 3 participantes y pedirles que con el material que se les proporcione, elaboren un cartel que refleje los conceptos que se acaban de abarcar. A 2 participantes se les proveerá con rotafolios y plumones, mientras que al otro se le dará únicamente una hoja y una pluma. Se les da 5 minutos para que trabajen, mientras tanto el promotor(a) se relacionará con el resto del grupo. Cada participante explicará su cartel.
Reflexión	Se le preguntará al participante que obtuvo materiales diferentes cómo se sintió al no tener las mismas oportunidades que sus compañeros y explicará qué tuvo que hacer diferente para obtener un resultado parecido al de ellos.

FRASES DISCRIMINATORIAS	
Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pizarrón o rotafolio; y 2. Plumones.
Propósito	Que los participantes puedan ver que la Discriminación se encuentra en frases y actitudes cotidianas. Servirá de introducción para el estudio del concepto de los prejuicios y estereotipos.
Grupo vulnerable	Todos.
Elaboración	Proyectar a los participantes las siguientes frases: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¡Vieja el último! 2. Uy no, ni lo invites, ya está ruco; 3. Dice que no puede comer chile... ¡pero si es más indio que yo! 4. Ni hablar, tenía que ser mujer. Ya sabes: cabellos largos, ideas cortas; 5. Pobre de mi hija, como es fea va a tener que estudiar; 6. ¡Pégale duro! ¡no seas maricón! 7. ¡Cómo que no tienes dinero! ¡no te hagas! ¡si eres guero! 8. Ese cuatro ojos es muy torpe, no sabe jugar; 9. Jajaja, ese chaparrito no la hace; y 10. ¡Otro tamalito gordita?
Material	Cinta adhesiva de color contrastante al piso.
Propósito	Que los participantes estén conscientes del impacto de la discapacidad auditiva en aquellos que la padecen.

Grupo vulnerable	Discapacitados.
Elaboración	<ol style="list-style-type: none"> Nombrar dos observadores; Marcar una línea en el piso (con cinta adhesiva) e indicar a los participantes que tendrán que formar una fila, de acuerdo a su fecha de nacimiento (los que nacieron en enero estarán al principio de la fila y los que nacieron en diciembre al final); y La única regla de la dinámica es que no pueden hablar mientras se ordenan en la fila.
Reflexión	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo se sintieron?; ¿Qué fue lo más complicado y por qué?; ¿Qué acciones se observaron en el grupo (opinión de los observadores y algún participante)?; ¿Qué papel jugó el apoyo y la solidaridad en el grupo?

Material	TERMINA LA FRASE...
	<ol style="list-style-type: none"> Papel y bolígrafo o lápiz, para cada participante; Pizarrón o rotafolio; y Plumones.

Propósito	Que los participantes interioricen y se sinceren acerca de la percepción que tienen de las personas con discapacidad.
------------------	---

Grupo vulnerable	Discapacitados.
-------------------------	-----------------

Elaboración	<p>Proyectar o escribir las siguientes frases, y pedir que respondan con sinceridad acerca de cómo piensan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sinceramente, pienso que las personas con discapacidad son... ; Cuando tengo que hablar con una persona con alguna discapacidad, por lo regular mi actitud es... ; Lo que más me incomoda cuando estoy cerca de una persona con discapacidad es... ; Pienso que las personas con alguna discapacidad nunca deberían... ; Si de mí dependiera la contratación de una persona ciega, yo... ; Si tuviera que compartir los vestidores o la alberca con una persona con discapacidad intelectual, me sentiría... ; Si de mí dependiera la contratación de una persona que usa silla de ruedas, yo... ; Si mi novio/a tuviera un accidente o enfermedad que le generara una discapacidad, creo que yo...
--------------------	--

Reflexión	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué juicios emitiste?; ¿Qué crees que los origine?
------------------	--

	ENCUENTRA LAS LEYES EN LOS GLOBOS
--	--

Material	<ol style="list-style-type: none"> Globos; Plumones para pintarrón y/o cartulinas; y Plumones.
-----------------	---

Propósito	Que los participantes localicen el contexto de aplicación de las diferentes de leyes sobre los derechos humanos.
------------------	--

Grupo vulnerable	Todos.
-------------------------	--------

Elaboración	<ol style="list-style-type: none"> Tener 8 globos de diversos colores; Escribir las leyes en pequeños pedazos de papel de los diferentes contextos; Introducir las diversas leyes en cada uno de los 8 globos, inflarlos y después pegar en pares en una pared del salón; En la pared contraria se identifican los tres contextos de aplicación; Se forman 2 equipos y cada uno sale por su globo, lo rompe y debe colocarlo en el contexto que corresponda; y Gana 1 punto el equipo que coloque correctamente la ley en el contexto .
--------------------	---

Reflexión	Los participantes reforzarán el contexto de las leyes presentadas en el ámbito internacional, federal y estatal.
------------------	--

	LA ISLA DESIERTA
--	-------------------------

Material	<p>Fichas bibliográficas con el siguiente texto cada una:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hombre con VIH; Jovencita de clase económica alta; Niño de clase económica baja; Mujer obesa de mediana edad; Adulta mayor; Miembro de grupo LGBT; Adolescente embarazada; Hombre joven con discapacidad visual; Monja; Futbolista; Mujer modelo; Adolescente indígena (hombre).
-----------------	---

Propósito	Que los participantes conozcan los diferentes grupos en situación de vulnerabilidad existentes y las razones por las que son discriminados.
------------------	---

Grupo vulnerable	Todos.
-------------------------	--------

Elaboración	<p>Dividir al grupo en equipos y asignarle una tarjeta a cada uno, pidiéndole que no la lea hasta nuevo aviso. Leer en voz alta el siguiente texto:</p> <p>Cada equipo representa al personaje de su tarjeta. Ahora, imaginen que su personaje viaja con el resto por el Caribe en un hermoso crucero. Todos están felices y disfrutan mucho de las divertidas vacaciones que están tomando.</p> <p>De repente, una tormenta se avecina y el barco naufraga. Afortunadamente, el barco alcanza a llegar cerca de una costa, que resulta ser una isla desierta, donde no hay agua ni comida. Si se quedan en la isla, seguro morirán. Hay una balsa, pero no puede llevarlos a todos, por lo que tres personas deberán quedarse. Es su trabajo decidir quién será.</p>
--------------------	---

Reflexión	<p>Todos deberán explicar su decisión y reflexionar acerca de ella. Los tres personajes que se queden externarán su sentir al haber sido elegidos. Discutir por último las siguientes cuestiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué sucede en una sociedad en la que algunas personas o grupos de personas queden fuera de los circuitos de derechos y oportunidades de desarrollo?; ¿Cuáles deben ser los criterios para conformar una sociedad justa y respetuosa de las diferencias entre las personas?; ¿Cuáles serían las consecuencias para nuestra sociedad si tuviéramos a ciertas personas o grupos de personas fuera de la vida social?;
------------------	---

LAS PERSONAS ADULTAS SON...	
Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papel y bolígrafo o lápiz, para cada participante; 2. Pizarrón o rotafolio; y 3. Plumones.
Propósito	Que los participantes reflexionen acerca de la opinión que ostentan de los adultos y analizarla.
Grupo vulnerable	Adolescentes y jóvenes.
Elaboración	<p>Pedirle al grupo que completen las siguientes frases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas adultas son...; 2. Lo que disfruto de las personas adultas es...; 3. Lo que me molesta de las personas adultas es...; 4. Lo que me gusta de las personas adultas es...; 5. Lo que aprendo de las personas adultas es...; 6. Lo que recibo de las personas adultas es...; 7. Con las personas adultas puedo...; 8. Las personas adultas deberían...; y 9. Con las personas adultas comparto...
Reflexión	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Creen que todas las personas adultas son así?; 2. ¿Consideran que todos los adultos actúan o los tratan de esa forma?; 3. ¿Conocen personas de su edad que sean así o tengan algunas de esas características?; 4. ¿Ustedes mismos tienen alguna de esas características?; 5. ¿Encuentran similitudes con las personas adultas?. ¿cuáles?; 6. ¿Hallan diferencias con los adultos?. ¿cuáles?

ESCUCHA EN SILENCIO	
Material	No aplica.
Propósito	Que los participantes interioricen el sentir de las personas con preferencias sexuales diversas, desarrollen empatía y les respeten.
Grupo vulnerable	LGBT.
Elaboración	<p>Pedirle al grupo que escuche en silencio y con los ojos cerrados las siguientes vivencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Soy Roberto y tengo 14 años. Estoy emocionado porque hace unos días conocí a alguien que me gusta mucho. Se trata de una persona interesante, atractiva y le encanta hacer deporte. Supe que yo también le gusto y me siento contento. Esta persona toma clases en el salón de al lado y se llama Jorge. 2. Somos Olga y Tania, vamos en tercero de secundaria. Hoy celebramos nuestro aniversario, llevamos dos años de ser novias. La verdad es que hemos tenido algunos problemas y también vivido situaciones muy padres, como todas las parejas. Esta noche iremos a festejar juntas. 3. Me llamo Paty y quiero contarles que el fin de semana fue muy intenso porque fui al cine con mi novio, Lucas, y en plena fila apareció mi ex novia, Katy. No supe qué contestarle cuando él me preguntó de dónde la conocía. No sé si va a entender que me puedan gustar las mujeres y los hombres. 4. Soy Gloria y quiero confesarles que mañana va a ser mi primera vez. Será con Luis. Llevamos varias semanas saliendo y estoy muy nerviosa... a ver cómo sale todo. Eso sí, ya le dije que debemos usar protección. 5. Para celebrar que terminamos la secundaria nos lanzamos a un antro. Pudimos entrar a varios, pero el que más me impactó fue uno donde vi a varios chavos más o menos de mi edad; estaban trepados en la pista bailando coreografías de Thalia y Paulina Rubio, y de pronto se dieron un beso tremendo, con todo y lengua. Luego fui al baño y en el camino me encontré un chorro de personas platicando, riendo y besándose: un chavo con otro chavo, una chava con otra chava o una chava con un chavo. Me gustó que nadie insultara ni molestara a ninguna persona por su preferencia.
Reflexión	<p>Preguntar al grupo en general si alguien quiere compartir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál fue tu experiencia durante el ejercicio?; 2. ¿Qué ideas es común escuchar en torno a la preferencia sexual?; 3. ¿Qué tipo de comentarios se expresan al respecto?; 4. ¿Por qué creen que se discrimina con tanta fuerza a las personas con preferencia homosexual y bisexual?; 5. ¿Qué opinas de que este tipo de discriminación ocurra con tanta frecuencia en la escuela, en las familias, en la comunidad, en los medios de comunicación?;

DEBATE DE CREENCIAS	
Material	No aplica.
Propósito	Que los participantes se den cuenta de que debatir acerca de las creencias de las personas resulta sumamente complicado, y que en dicha discusión no puede considerarse que exista un ganador y un perdedor, sino que es simplemente una opinión.
Grupo vulnerable	Grupos que profesan diferentes creencias religiosas y/o políticas.
Elaboración	Pedirle al grupo que divida las sillas en dos grupos y las acomode de manera que queden frente a frente y definir el tema a debatir, que, dependiendo de la edad o nivel educativo de los participantes puede variar desde: ¿crees en los fantasmas?, ¿crees en los OVNIs?, ¿el mundo se acabará en el 2012?, ¿estás de acuerdo con la pena de muerte?, ¿crees en la reencarnación?, ¿estás a favor del aborto?, entre otros.
Reflexión	Hacer ver a los participantes su comportamiento cuando se topan de frente con diferentes formas de pensar y analizar sus reacciones, si defienden sus creencias descalificando y ofendiendo, o bien, si ofrecen explicaciones válidas y amables.

BINAS Y CUARTAS	
Material	Salón ampliamente iluminado.
Propósito	Integrar al grupo logrando disminuir la tensión inicial.
Grupo vulnerable	Todos.

Elaboración	Cada persona busca un compañero (preferentemente del sexo opuesto y desconocido) y platican durante 10 minutos. Transcurrido ese tiempo, cada pareja se junta a otra y continúan la plática durante otros 10 minutos. Posteriormente se constituyen nuevos grupos de ocho personas, o bien algún integrante presenta a su grupo o a su compañero inicial.
Reflexión	El promotor sintetiza los aspectos comunes del grupo y se discute el ejercicio.
AUTÓGRAFOS CÉLEBRES	
Material	Una copia de la hoja de criterios de selección de autógrafos para cada participante. Un salón amplio e iluminado.
Propósito	Facilitar el proceso de integración de un grupo. Diluir la ansiedad provocada por el principio de todos los grupos de exposición.
Grupo Vulnerable	Todos.
Elaboración	El promotor propiciará una discusión preliminar dirigida a esclarecer la idea de celebridad y por medio de está despertar el interés en la experiencia. A continuación, se entregará una copia de la hoja de criterios para la selección de autógrafos a cada participante, con la indicación de que sigan las instrucciones ahí señaladas. Se les dará un tiempo de 5 minutos en los cuales deberán seleccionar 10 criterios con los que solicitarán a 10 de sus compañeros los autógrafos correspondientes. El promotor anuncia el comienzo del periodo de petición de autógrafos, el cual durará aproximadamente 20 minutos. Cuando todos los participantes han completado la tarea, se les pide que pasen a sus lugares. Cualquier miembro del grupo al que le faltara uno o varios autógrafos puede ir a pedirlos al grupo, preguntando a sus compañeros quien cree reunir las características correspondientes que deban ser satisfechas.
Reflexión	El promotor llevará al grupo a discutir la actividad, destacando los criterios que fueron empleados para la selección de autógrafos y tratará de llegar a conclusiones.

HOJA DE CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE AUTÓGRAFOS

INSTRUCCIONES: Seleccione 10 de los siguientes reactivos poniendo una X enfrente de cada una de sus selecciones.

Durante la sesión de búsqueda de autógrafos usted entrevistará a las personas para encontrar a aquellas que correspondan a las 10 categorías o condiciones que usted haya seleccionado. Usted debe tener un autógrafo diferente para cada uno de los reactivos.

1. Es tan efectivo como yo.
 2. Le gusta la buena vida.
 3. Le satisface mandar.
 4. Está mejor preparado que yo.
 5. Puede ser mi amigo.
 6. Me interesa mucho.
 7. Es una incógnita para mí.
 8. No sé porque está aquí.
 9. Me inspira confianza.
 10. Me recuerda a alguien.
 11. Me gustaría conocerlo más.
 12. Lo noto cambiado.
 13. Me genera ternura.
 14. No ha cambiado nada.
 15. Es un gran líder.
 16. Me parece manipulador.
 17. Le gusta la intimidad.
 18. Va mucho al cine.
 19. Tiene muchos amigos.
-
1. Le gusta ver televisión.
 2. Nació bajo mi signo astrológico.
 3. Prefiere trabajar solo.
 4. Le gusta vivir.
 5. Lee poesía.
 6. Se ve atractivo para mí.
 7. Vive solo.
 8. Puede intimidarme.
 9. Cree en lo mágico.
 10. Se divierte con la jardinería.
 11. Parece amigable.
 12. Maneja a otros.
 13. Parece ser abierto.
 14. Toca un instrumento musical.
 15. Trabaja en fines de semana.
 16. Le gusta la competencia.
 17. Duerme en una cama de agua.
 18. Maneja un carro que me gusta

PRESENTACIÓN	
Material	Salón amplio e iluminado con alfombra (de preferencia)
Propósito	Que los participantes estén conscientes del impacto de la discapacidad verbal de aquellos que la padecen.
Grupo vulnerable	Discapacitados.
Elaboración	El instructor propicia la reflexión sobre las formas en que los que tienen discapacidad verbal manifiestan sus emociones y sentimientos. Después se le dice a los participantes que sin proferir palabra alguna, a lo mucho sonidos guturales se muestren entre sí su afecto a manera de identificación y presentación.

	Se les da ocho o diez minutos para la experiencia y se pasa a discutirla.
Reflexión	Poner particular énfasis en cómo sintieron su papel individual y el de sus compañeros, en términos de representaciones o desempeños logrados y que sentimientos despertó esto mismo en cada participante Se llega a conclusiones.

EN TIERRA DE CIEGOS...

Material	<ol style="list-style-type: none"> Una mesa al centro del salón; Jarra con agua y vasos; 5 vendas con sus broches; y Masking tape.
Propósito	Que los participantes generen conciencia del hecho de contar con discapacidad visual.
Grupo vulnerable	Discapacitados.
Elaboración	<ol style="list-style-type: none"> Los integrantes de esta dinámica deberán estar sentados a la mesa de trabajo. Se solicitan diez voluntarios de entre los participantes que pasen al frente. Se forman dos grupos de cinco personas cada uno. Al primer grupo se le proporcionan cuatro vendas y al segundo una sola. Se les pide que las vendas sean utilizadas para cubrir los ojos de tantas personas como igual número de vendas le haya correspondido a cada grupo. Las personas que hayan quedado sin vendas en cada grupo, jugarán el rol de dirigentes de los ciegos. El instructor marca una línea en la superficie de la mesa donde alinea cinco vasos con la boca hacia abajo y pone dos jarras, cada una en cada extremo de la línea y para cada equipo. La tarea de los grupos consiste en que los ciegos llenarán los vasos con agua y los llevarán por todo el rededor del salón sin que nadie quite los estorbos que en el camino hayan podido quedar. Toda esta acción dirigida por los normovisuales.
Reflexión	Se llega a conclusiones según la experiencia de los ciegos y de los que observaron, así como los que dirigieron.

VOLAR Y SOBREVIVIR

Material	<ol style="list-style-type: none"> 20 tachuelas; Papel cascarón; Cinta adhesiva; Navaja; Plastilina; Paliacates; Mascadas; Cordones de 50 cm; Piedras; y Palillos de madera.
Propósito	Obtener conciencia de la importancia de nuestros diferentes órganos de los sentidos (visual, destreza manual).
Grupo vulnerable	Discapacitados.
Elaboración	<p>Se les pide a los participantes que se reúnan en círculo, y se les dice en voz alta la siguiente historia:</p> <p>Todos ustedes son pasajeros de un avión rumbo a Europa, durante el vuelo se presenta una terrible tormenta la cual provoca que el avión pierda el control y caiga en picada y se estrella en la costa de una isla desierta. Cuando despiertan se dan cuenta que solamente se encuentran con algún compañero (el grupo se divide en parejas) pero ambos están lesionados. Uno ha quedado ciego, el otro ha quedado mudo y ha perdido los dos brazos (en este momento se vendan los ojos a uno y al otro se amordaza y se le amarran las manos).</p> <p>Han pasado tres días y no han probado ni una sola gota de agua, han caminado bastante y por fin encuentran un río. Se sabe que en ese momento pueden saciar su sed pero no saben cuánto más tendrán que caminar para ser salvados, por consiguiente tienen que buscar la manera de hacer un recipiente en donde podrán llevar el agua durante todo su camino.</p> <p>Se les proporcionara algunas cosas que les servirán para elaborar una vasija (material cortante, púas o espinas, madera, etc.)</p>
Reflexión	Se llegan a conclusiones sobre el tipo de interacción que tuvieron que tener cada pareja para comunicar uno al otro lo que deseaba, se expresan los impedimentos en la comunicación y se intenta guiar para que los participantes tomen conciencia de lo importante que es la comunicación y la presencia de los cinco sentidos.

SOCIODRAMA

Material	<ol style="list-style-type: none"> 4 equipos; Un pizarrón o rotafolio; y Plumones.
Propósito	Interiorizar lo que una persona con preferencia sexual diversa puede sentir en cierta situación.
Grupo vulnerable	LGBT.
Elaboración	<p>En primer lugar se les debe recordar a los participantes que el sociodrama no es una comedia para hacer reír, ni una obra teatral perfecta, asimismo no debe presentar la solución al problema expuesto. Las representaciones deben ser breves y evitar digresiones en diálogos que desvían la atención del público.</p> <p>A un equipo le tocará actuar la aceptación familiar y social que ellos crean que vive una lesbiana. A otro equipo le tocará actuar la aceptación familiar y social que ellos crean que vive una persona gay. Un equipo actuará la aceptación familiar y social que enfrenta una persona bisexual. El último equipo actuara la situación y aceptación tanto familiar como social que experimenta una persona transexual.</p>
Reflexión.	Al final de la presentación de todos los equipos todo el grupo discutirá las principales problemáticas que tienen que vivir este grupo vulnerable y las anotaran así como los prejuicios y estereotipos que se les impone, por último algunos participantes comentaran el cómo se sintieron interpretando el papel que les tocó.

YO TE DIGO POR DÓNDE...	
Material	1. Una hoja de papel con el dibujo de un camino; 2. Lápiz; 3. Fajicatas o bufandas; y 4. Un escritorio o bancas con paletas.
Propósito	Interpretar la necesidad de todos los órganos sensoriales para una acertada comunicación.
Grupo vulnerable	Discapitados.
Elaboración	Al grupo se divide en pares. A uno de cada par se le venda los ojos se le da un lápiz y en su escritorio se le coloca la hoja con el dibujo del camino.
Reflexión	El participante tiene que dirigir al que tiene los ojos vendados por el camino sin que este se salga del camino. Al final del ejercicio se discute sobre la importancia de la vista para la vida cotidiana.

Formato de "Acciones de Sensibilización"

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

DISCRIMINACIÓN	GRUPOS VULNERABLES
FECHA:	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	
NOMBRE DEL TITULAR O PERSONA QUE ATENDIÓ:	
DOMICILIO:	
NIT (NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA)	TERMINAL FEDERAL
MUNICIPIO:	DEPARTAMENTO:
CORREO ELECTRÓNICO:	BENEFICIARIOS:
ACTIVIDAD REALIZADA:	
OBSERVACIONES:	

Nombre, Firma y Sello de la Institución

Nombre y Firma del Servidor Público

Instructivo para llenar el Formato: "ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN"

Objetivo: Llevar un control de las características de las instancias que se han beneficiado con el desarrollo de talleres de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original, para manejo del Departamento Contra la Discriminación, el cual se archiva por el año en curso, quedando bajo su resguardo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Discriminación	Se marca cuando las acciones de sensibilización tratan temas o van dirigidas a personas susceptibles de Discriminación.
	Grupos Vulnerables	Se marca cuando las acciones de sensibilización tratan temas o van dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad.
1	Fecha	Anotar el día, el mes y el año en que se impartieron las Acciones de Sensibilización (dd/mm/aaaa).
2	Nombre de la Institución	Escribir el nombre completo de la institución, organización o instancia que ha sido beneficiada con las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.
3	Nombre del Titular o Persona que Atendió	Anotar el nombre del titular de la institución y/o de la persona que atendió al servidor público que impartió las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.

4	Domicilio	Indicar el domicilio de la institución sin importar el lugar donde se han impartido las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación. Invariablemente, colocar una "X" en la casilla de "Institución promovida".
5	Municipio	Escribir el municipio de origen de la institución promovida.
6	Teléfono	Anotar el teléfono del titular de la institución y/o de la persona que ha sido beneficiada con las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.
7	Correo electrónico	Escribir el correo electrónico del titular de la institución y/o de la persona que ha sido beneficiada con las Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación.
8	Beneficiados	Asentar el número de asistentes a los talleres de Sensibilización en Materia de Discriminación, y grupo al que pertenecen (por ejemplo: 15 niñas, 10 mujeres etc.)
9	Actividad realizada	Describir brevemente el tipo de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación que se impartió, enfatizando en el grupo vulnerable sobre el que se trabajó más en la sesión.
10	Observaciones	Poner cualquier información extra para la que no haya existido espacio anteriormente.
11	Nombre, firma y sello de la Institución	Escribir el nombre, firma y sello del titular de la Institución que se benefició de las Acciones de Sensibilización en materia de Discriminación.
12	Nombre y firma del servidor público de la CODHEM	Asentar el nombre y firma del servidor público que impartió las Acciones de Sensibilización en materia de Discriminación.



Lista de Asistencia

SECRETARÍA DE GOBIERNO
COMISIÓN DE OPERACIÓN Y DESARROLLO DE LOS DERECHOS HUMANOS

FECHA: _____

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Instructivo para llenar el Formato: LISTA DE ASISTENCIA

Objetivo: Tener un control del número de personas beneficiadas con la impartición de las Acciones de Sensibilización y la Institución a la que pertenecen.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original, para uso del Departamento Contra la Discriminación, se archiva por el año en curso, quedando bajo su resguardo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se impartieron los talleres de Sensibilización (dd/mm/aaaa)
2	Nombre	Anotar en cada casilla el nombre completo de las personas asistentes al taller de Sensibilización.
3	Institución	Anotar en cada casilla respectivamente la institución a la que pertenecen las personas asistentes a la impartición del taller de Sensibilización.
4	Firma	Colocar respectivamente en cada casilla la firma de las personas asistentes a la impartición del taller de Sensibilización.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400CI22000/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO:

Fomentar una cultura de respeto a los Derechos humanos, mediante la promoción y divulgación en los sectores público, privado y social, de actividades encaminadas a prevenir y eliminar conductas que atenten o vulneren los derechos humanos y la integridad de las personas.

ALCANCE:

Aplica a los sectores público, privado y social, así como a la Subdirección de Promoción y Eventos y a la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, responsables de promover y divulgar en los sectores público, privado y social, actividades encaminadas a fomentar una cultura de respeto a los Derechos Humanos.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13 fracción XII, XVI y XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, Capítulo IV, Artículo 10 fracciones I y XII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de enero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VII, Artículo 17 fracción II; Capítulo VIII, Artículo 19, fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartados correspondientes al objetivo y funciones de la Subdirección de Promoción y Eventos y a la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Promoción y Eventos y la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad son las unidades administrativas responsables de promocionar los servicios que ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y así incentivar la participación activa de los sectores público, privado y social en el reconocimiento y protección de los Derechos Humanos y en la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

La Secretaría General deberá:

- Dar visto bueno al Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los sectores público, privado y social.

El Secretario Ejecutivo deberá:

- Elaborar Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los sectores público, privado y social.
- Dar a conocer el Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los sectores público, privado y social al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- Aprobar la Agenda Semanal.
- Instruir la asignación de los vehículos para la realización de las Visitas de Promoción.
- Registrar en la Agenda General los servicios solicitados durante las Visitas de Promoción.
- Rubricar los formatos "Reporte de Visita de Promoción".

El Subdirector de Promoción y Eventos/El Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá:

- Elaborar Agenda Semanal.
- Realizar las Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social.
- Requisar el formato "Reporte de Visita de Promoción".

- Turnar los formatos "Reporte de Visita de Promoción" al Secretario Ejecutivo.
- Informar al Secretario Ejecutivo las actividades solicitadas, durante las Visitas de Promoción.

El Jefe del Departamento de Concertación y Logística/Jefe del Departamento Contra la Discriminación deberá:

- Verificar que los formatos "Reporte de Visita de Promoción" estén debidamente requisitados.
- Dar visto bueno al Reporte de Indicadores.
- Enviar el Reporte de Indicadores al correo electrónico enlacecodhem@gmail.com.

El Analista "C" de la Subdirección de Promoción y Eventos o Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá:

- Obtener copias del formato "Reporte de Visita de Promoción".
- Elaborar el Reporte de Indicadores.
- Clasificar los formatos "Reporte de Visita de Promoción".
- Archivar los formatos "Reporte de Visita de Promoción".

DEFINICIONES:

- **Discriminación:** Es toda forma de preferencia, distinción, exclusión, repudio, desprecio, incompreensión, rechazo o restricción que, basada en el origen étnico o nacional como el antisemitismo o cualquier otro tipo de segregación; sexo o género; edad; discapacidad; condición social o económica; condiciones de salud; embarazo; lengua; religión; opiniones; predilecciones de cualquier índole; estado civil o alguna otra que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades y de trato de las personas.
- **Promoción:** La acción de impulsar la eliminación de causas que posibilitan que haya serias y masivas violaciones a los derechos humanos y exista discriminación.
- **Sector público:** Instancias de gobierno municipal, estatal o federal.
- **Sector privado:** Empresas privadas y asociaciones civiles.
- **Sector Social:** Organizaciones no gubernamentales.

INSUMOS:

- Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social.

RESULTADOS:

- Reporte de Indicadores.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Orientación, Canalización, Seguimiento y Asesoría para la Atención de Personas o Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación.
- Gestión de Medidas Positivas y Compensatorias.
- Acciones de Sensibilización en Materia de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación.
- Desarrollo de Jornadas Comunitarias y de Salud.
- Organización y Realización de Eventos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

POLÍTICAS:

- Cuando por razones laborales el Subdirector de Promoción y Eventos o el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, no pueda asistir a realizar las acciones de promoción, deberá instruir debidamente al Analista "C", con el propósito de que éste acuda a realizar las visitas de promoción.
- En caso de que la instancia promovida no cuente con sello institucional, la persona que está llevando a cabo las acciones de promoción deberán poner la leyenda: SIN SELLO.
- El Reporte de Visita de Promoción deberá estar impreso en hojas recicladas y ser requisitado con tinta azul o negra.

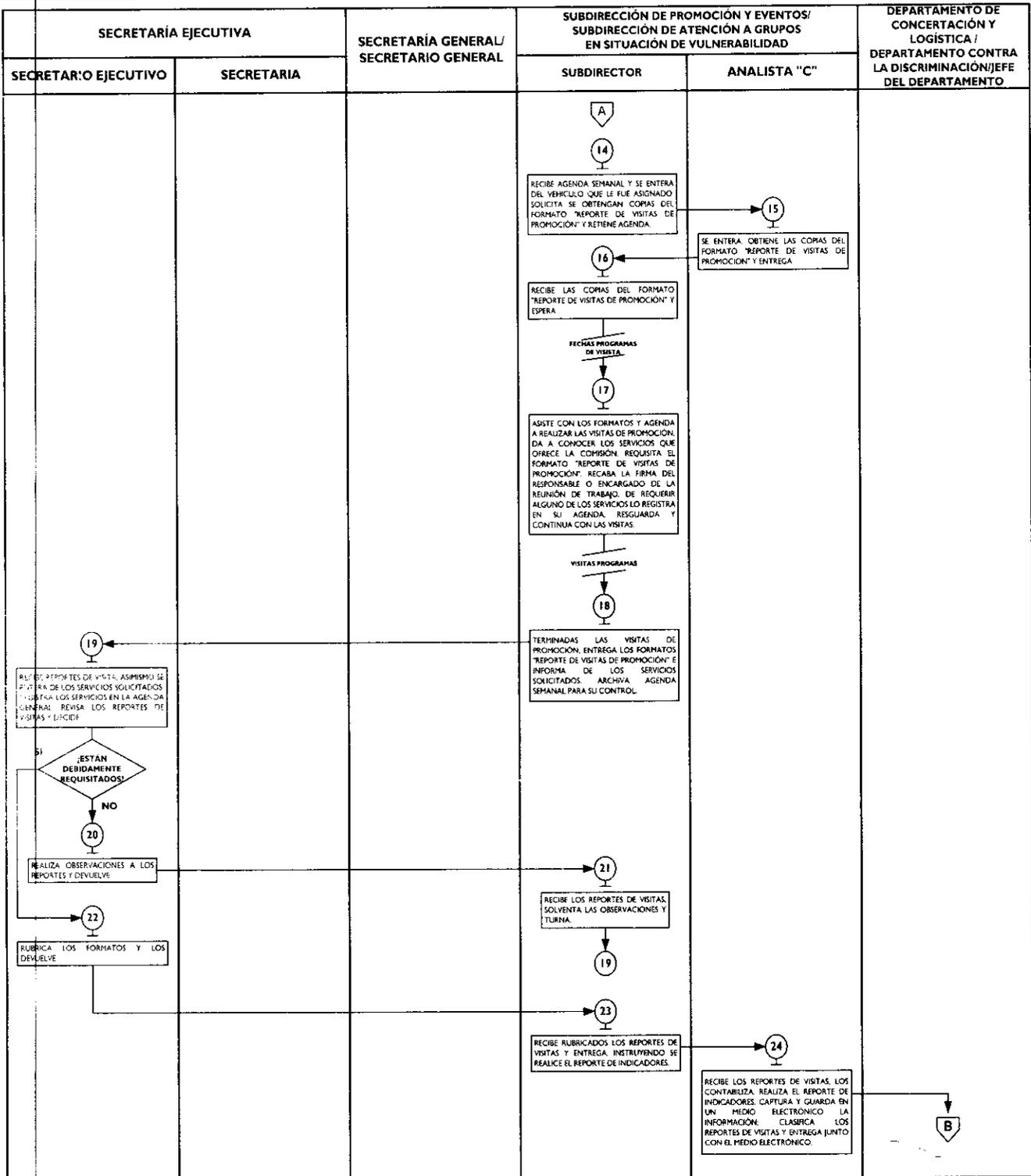
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

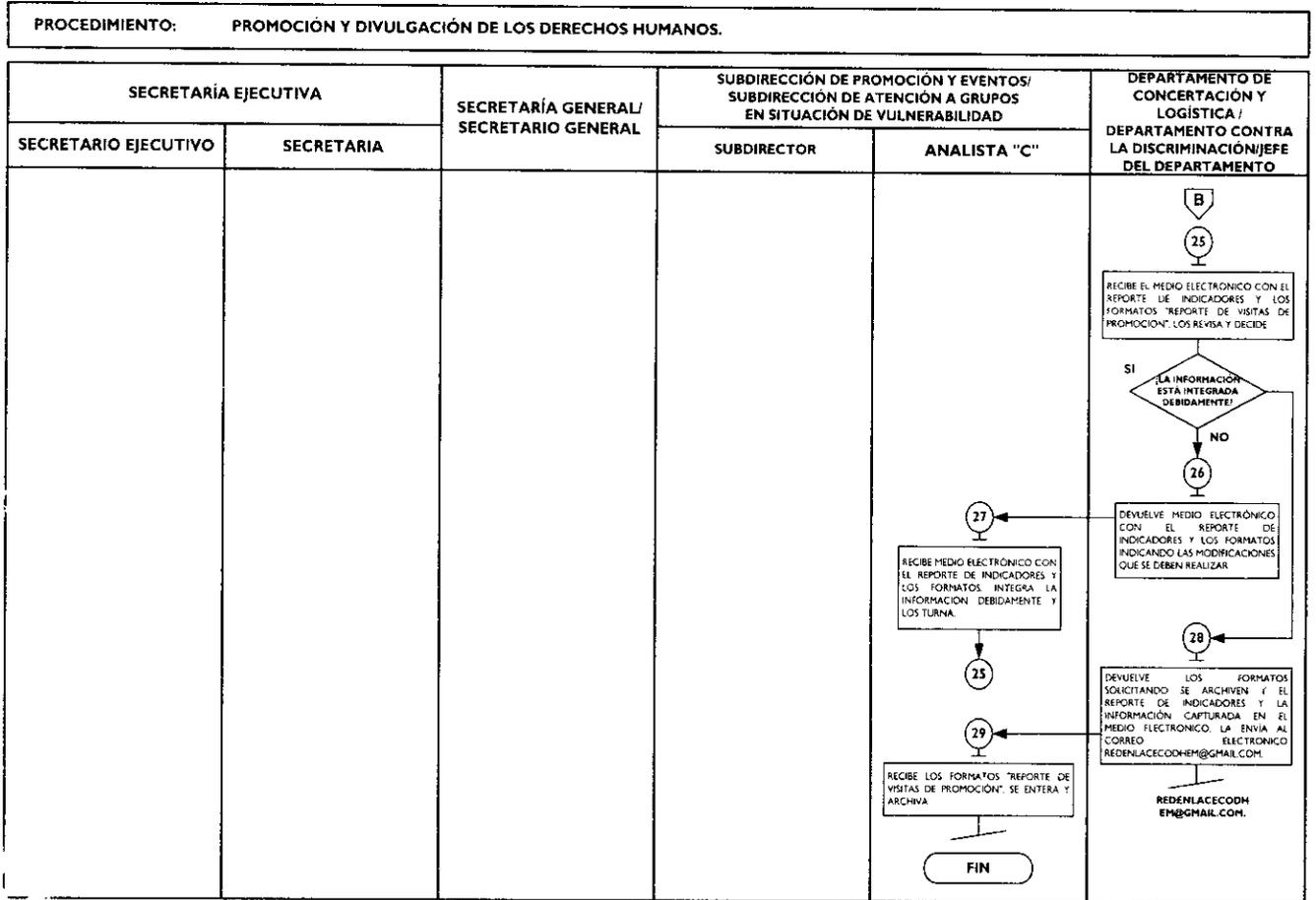
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Elabora Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social y turna al Secretario General.
2	Secretaría General/Secretario General	Recibe Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
3	Secretaría General/Secretario General	No está de acuerdo. Devuelve Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social al Secretario Ejecutivo informándole los cambios que debe realizar.

4	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social, realiza los cambios y entrega al Secretario General. Se conecta en la operación número 2.
5	Secretaría General/Secretario General	Si está de acuerdo. Devuelve Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social al Secretario Ejecutivo, manifestándole que está de acuerdo.
6	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social y espera primer día hábil de enero para darlo a conocer.
7	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	El primer día hábil de enero da a conocer el Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social mediante una copia, al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, solicitándoles elaboren de acuerdo a éste su Agenda Semanal. Archiva Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social para su control.
8	Subdirección de Promoción y Eventos/ Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe copia del Cronograma Anual de Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social y con base en éste elabora su Agenda Semanal y turna al Secretario Ejecutivo. Retiene copia del Cronograma.
9	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe Agenda Semanal, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
10	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No está de acuerdo. Realiza observaciones y devuelve Agenda Semanal al Subdirector de Promoción y Eventos o Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
11	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe Agenda Semanal, solventa las observaciones y turna al Secretario Ejecutivo. Se conecta con la operación número 9.
12	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si está de acuerdo. Instruye a la Secretaria del Secretario Ejecutivo realice la asignación de vehículo para realizar las visitas de promoción y devuelve Agenda Semanal al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
13	Secretaría Ejecutiva/Secretaria	Recibe instrucción, realiza programación del vehículo e informa verbalmente al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad del vehículo que les fue asignado. Retiene programación para su control.
14	Subdirección de Promoción y Eventos/ Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe agenda semanal y se entera del vehículo que le fue asignado. Solicita al Analista "C" de la Subdirección obtenga, según el número de promociones programadas en la agenda semanal, copias del formato "Reporte de Visita de Promoción". Retiene agenda.
15	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad /Analista "C"	Se entera, obtiene las copias del formato "Reporte de Visita de Promoción" y entrega al Subdirector de Promoción y Eventos o al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
16	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe las copias del formato "Reporte de Visita de Promoción" y espera fecha programa de visitas.
17	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	De acuerdo a su Agenda Semanal, asiste con los formatos y agenda a realizar las Visitas de Promoción a los Sectores Público, Privado y Social, da a conocer los servicios que ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para la edificación de una cultura de respeto a los Derechos Humanos, requisita el formato "Reporte de Visita de Promoción" recaba la firma del responsable o encargado de

		la reunión de trabajo, de requerir alguna persona alguno de los servicios promocionados lo registra en su agenda, resguarda y continua con las visitas programadas.
18	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Terminadas las visitas de promoción programadas en la Agenda Semanal, entrega debidamente requisitados los formatos "Reporte de Visita de Promoción" al Secretario Ejecutivo y le informa de los servicios solicitados durante las visitas de promoción. Archiva Agenda Semanal para su control.
19	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe formatos "Reporte de Visita de Promoción", asimismo se entera de los servicios solicitados durante la promoción, registra los servicios en la Agenda General; revisa los formatos "Reporte de Visita de Promoción", y decide: ¿Están debidamente requisitados?
20	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No están debidamente requisitados. Realiza observaciones a los Reportes y devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad
21	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe los formatos "Reporte de Visita de Promoción", solventa las observaciones y turna al Secretario Ejecutivo. Se conecta con la operación número 19.
22	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Sí están debidamente requisitados. Rubrica los formatos "Reporte de Visita de Promoción" y los devuelve al Subdirector de Promoción y Eventos y al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
23	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe rubricados los formatos "Reporte de Visita de Promoción" y entrega al Analista "C", instruyéndole realice el Reporte de Indicadores.
24	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista C	Recibe los formatos "Reporte de Visita de Promoción", los contabiliza, realiza el Reporte de Indicadores, captura toda la información, la guarda en un medio electrónico; clasifica los formatos "Reporte de Visita de Promoción" integrándolos por sector y entrega junto con el medio electrónico al Jefe del Departamento de Concertación y Logística y al Jefe del Departamento Contra la Discriminación según corresponda.
25	Departamento de Concertación y Logística/Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Recibe el medio electrónico con el Reporte de Indicadores y los formatos "Reporte de Visita de Promoción", los revisa y decide: ¿La información está integrada debidamente?
26	Departamento de Concertación y Logística/Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	No está debidamente integrada la información. Devuelve medio electrónico con el Reporte de Indicadores y los formatos "Reporte de Visita de Promoción" al Analista "C", indicándole las modificaciones que debe realizar.
27	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Recibe medio electrónico con el Reporte de Indicadores y los formatos "Reporte de Visita de Promoción", integra la información debidamente y los turna al Jefe del Departamento de Concertación y Logística y al Jefe del Departamento Contra la Discriminación. Se conecta en la operación número 25.
28	Departamento de Concertación y Logística/Departamento Contra la Discriminación/Jefe del Departamento	Si está debidamente integrada la información. Devuelve los formatos "Reporte de Visita de Promoción" al Analista "C", solicitándole los archive y el Reporte de Indicadores y la información capturada en el medio electrónico, la envía al correo electrónico redenlacecodheni@gmail.com , en donde permanece archivada para manejo del personal de Secretaría Ejecutiva.
29	Subdirección de Promoción y Eventos/Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Recibe los formatos "Reporte de Visita de Promoción", se entera y archiva.

PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para promocionar y difundir los derechos humanos en los sectores público, social y privado:

$$\frac{\text{Número de Visitas de Promoción realizadas}}{\text{Número de Visitas de Promoción programadas}} \times 100 =$$

Porcentaje del cumplimiento del Cronograma Anual de Visitas de Promoción.

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- Las visitas de promoción programadas quedan registradas en el Cronograma Anual de Visitas de Promoción, en la Agenda Sema de los Subdirectores de Promoción y Eventos y de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y las realizadas en el Repo de Indicadores.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Reporte de Visita de Promoción.



REPORTE DE VISITA DE PROMOCIÓN

FOLIO _____

SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA EJECUTIVA
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y EVENTOS
DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN Y LOGÍSTICA
REPORTE DE VISITA DE PROMOCIÓN

FECHA:		HORA:	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:			
MUNICIPIO:		DOMICILIO:	
E-MAIL:		TELÉFONO:	
NOMBRE DEL (A) TITULAR O PERSONA QUE ATENDIÓ:			
ORIGEN DE LA PETICIÓN: Directa () Programación () Otro () ESPECIFIQUE:			
TOTAL DE BENEFICIADOS:		SECTOR:	
MATERIAL ENTREGADO:			
RECIBI LA EXPOSICIÓN PARA QUE MI INSTITUCIÓN PARTICIPE EN LAS ACTIVIDADES DE: SI NO SI NO Brigadas Estudiantiles () () Módulos de Promoción () () Círculos Familiares () () Derecho Humano a un: Círculo de Mujeres () () medio ambiente sano () ()			
SEGUIMIENTO: SI NO () ()			
INFORMACIÓN ADICIONAL:			

Por la Institución
Sello, Nombre y Firma

Por la CODHEM
Nombre y Firma

Instructivo para llenar el Formato: "REPORTE DE VISITA DE PROMOCIÓN "

Objetivo: Llevar un control de las características de las instancias que han recibido información relacionada con la promoción de la participación activa en materia de no discriminación.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original, el cual se archiva por el año en curso, quedando bajo resguardo de la Secretaría Ejecutiva. En marzo, se tramita el traslado de dichos documentos al Archivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, donde permanece por cinco años.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Escribir el Número ordinario consecutivo que le corresponde.
2	Fecha	Anotar el día, el mes y el año en que se realiza la promoción (dd/mm/aaaa).
3	Hora	Asentar la hora en que inicia a realizarse la promoción (hh:mm)

4	Nombre de la Institución	Escribir el nombre completo de la institución, organización o instancia que ha sido informada acerca de las actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
5	Municipio	Indicar el municipio de origen de la institución promovida.
6	Domicilio	Anotar calle, número, colonia, municipio, entidad y código postal de la institución.
7	E-MAIL (Correo electrónico)	Escribir el correo electrónico del titular de la institución promovida y/o de la persona que atendió al servidor público que llevó a cabo la promoción.
8	Teléfono	Escribir el número telefónico del titular de la institución y/o de la persona que atendió al servidor público que llevó a cabo la promoción.
9	Nombre del Titular o Persona que Atendió	Registrar el nombre del titular de la institución promovida y/o de la persona que atendió al servidor público que llevó a cabo la promoción.
10	Origen de la Petición	Señalar con una "X" la casilla "Directa", cuando sea una promoción que se ha llevado a cabo en una reunión no programada. Señalar con una "X" la casilla "Programación" cuando se trate de una promoción que ha sido programada con anterioridad. Señalar con una "X" la casilla "Otra" cuando se haya realizado en el marco de un evento o la impartición de un taller, y delante de "ESPECIFIQUE", poner el nombre del evento.
11	Total de beneficiados	Señalar el número de personas que recibieron la promoción.
12	Sector	Anotar el sector al que pertenece la Institución promovida.
13	Material Entregado	Escribir el tipo y la cantidad de material que se entregó.
14	Recibi la exposición para que mi institución participe en las actividades de:	Señalar con una "X" los programas que han sido promovidos.
15	Seguimiento	Señalar con una "X" la casilla "SI", cuando el titular de la institución promovida haya solicitado una actividad de las promovidas. Señalar con una "X" la casilla "NO" cuando el titular de la institución promovida no haya solicitado una actividad de las promovidas.
16	Información adicional	Poner cualquier información extra para la que no haya existido espacio anteriormente.
17	Por la Institución	Anotar el nombre, firma y sello, en su caso, de la Institución promovida.
18	Por la CODHEM	Escribir el nombre y firma del servidor público que realizó la promoción.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE SECRETARÍA GENERAL**

Edición:	Segunda
Fecha:	Junio de 2011
Código:	400C122000/05
Página:	

PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN

OBJETIVO:

Brindar apoyo y atención integral a las personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación, a través de la oportuna orientación, asesoría o canalización a la institución pública o social que corresponda.

ALCANCE:

Aplica a la Secretaria Ejecutiva, Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y Departamento Contra la Discriminación, responsables de realizar las gestiones necesarias para brindar apoyo y atención integral a las personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13, fracción XII, XVI y XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.

- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, capítulo IV, artículo 10, fracciones I, II, XII y XIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 17 de enero del 2007, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VII, Artículo 17, fracción II; Capítulo VIII, Artículo 19, fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Apartados correspondientes al objetivo y funciones de la Secretaría Ejecutiva. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es responsable de brindar apoyo y atención integral a las personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.

La Secretaria General deberá:

- Turnar al Secretario Ejecutivo los casos que requieran atención y seguimiento por parte de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

El Secretario Ejecutivo deberá:

- Revisar y firmar oficios de canalización.
- Revisar y firmar el formato "Carátula".
- Revisar y firmar el formato "Conclusión".

El Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá:

- Coadyuvar con la unidad administrativa correspondiente, en la implementación de mecanismos de orientación, canalización, seguimiento y asesoría, para la atención de personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.
- Atender al peticionario.
- Analizar la problemática planteada por el usuario y decidir sobre la apertura de una orientación-caso.
- Brindar orientación y asesoría al peticionario.
- Revisar oficio de canalización.
- Turnar oficio de canalización al Secretario Ejecutivo.
- Firmar los oficios de canalización dirigidos a instituciones públicas por ausencia del Secretario Ejecutivo.
- Dar seguimiento a la orientación-caso.
- Determinar la procedencia de la conclusión de la orientación-caso.
- Revisar y firmar el formato "Carátula".
- Revisar y firmar el formato "Conclusión".

El Jefe del Departamento contra la Discriminación deberá:

- Firmar los oficios de canalización dirigidos a instituciones públicas por ausencia del Secretario Ejecutivo y el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- Firmar el formato "Carátula".
- Firmar el formato "Conclusión".

El Analista C deberá:

- Elaborar oficio de canalización.
- Obtener copias del oficio de canalización.
- Entregar oficio de canalización al peticionario.
- Requisar el formato "Orientación-Caso".
- Realizar la apertura del expediente.
- Llenar el Libro de Gobierno de "Orientaciones Caso" otorgándole un número de expediente consecutivo al último registro realizado.
- Atender al peticionario cuando al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o al Jefe del Departamento contra la Discriminación, en su caso, no le sea posible recibirlo.
- Requisar el formato "Carátula".
- Requisar el formato "Conclusión".
- Archivar todos los documentos recibidos y generados por la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, de acuerdo a la normatividad establecida.

DEFINICIONES:

- **Peticionario:** Persona física que presente una problemática específica relacionada con la discriminación, o bien, que por su pertenencia a un grupo en situación de vulnerabilidad, requiera de la asesoría y/o asistencia del personal de la Secretaría Ejecutiva en la atención de sus dificultades.

- **Orientación-caso:** Actividad mediante la cual se gestionan apoyos para ayudar a personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad que acuden a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para esos efectos.
- **Expediente:** Conjunto de documentos referentes a la orientación-caso de una persona, el cual se encuentra conformado por caratula, oficio(s) de gestión, hoja(s) de seguimiento, oficios recibidos por la institución a la que fue canalizada o a la que se solicitó el apoyo, y la conclusión.
- **Evidencia documental:** Oficio o correo electrónico de la institución a la que fue canalizado el peticionario, donde se brinda información sobre el avance de la orientación-caso.
- **Oficio de canalización:** Documento que dirige el Secretario Ejecutivo a una institución pública o social que pueda ser competente para brindar el apoyo solicitado.
- **Conclusión de Orientaciones-Caso:** Documento que establece el término de la orientación-caso, y que contiene el seguimiento de la manera en que se gestionó y se obtuvo el apoyo para el peticionario; es signado por el Secretario Ejecutivo, el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, y cuando se trata de un caso de presunta discriminación, por el jefe del Departamento Contra la Discriminación.
- **Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso:** Volumen que permite llevar un registro y control de los peticionarios que acuden anualmente a esta institución para solicitar apoyo.
- **Institución pública:** Instancias de gobierno municipal, estatal o federal.
- **Institución social:** Organizaciones no gubernamentales.
- **Gestión:** Acto mediante el cual se solicita a una institución pública o social el apoyo para que proporcionen servicios o bienes a las personas que carecen de los medios para satisfacer sus necesidades básicas.
- **Asesoría:** Entrevista para identificar los requerimientos y necesidades de la problemática ofreciendo la posible solución y/o alternativas que se puedan realizar a favor del peticionario.

INSUMOS:

- Solicitud de atención y seguimiento de una problemática específica que involucre miembros de un grupo en situación de vulnerabilidad o discriminación.
- Nota periodística.

RESULTADOS:

- Asesoría.
- Canalización.
- Solución de la problemática específica que involucre miembros de un grupo en situación de vulnerabilidad.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Impartición de Talleres de Sensibilización a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y/o Susceptibles de Discriminación.
- Gestión de Medidas Positivas y Compensatorias.

POLÍTICAS:

- Los casos de atención, canalización y seguimiento de las personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación que no deriven en una orientación-caso, serán contabilizadas como asesorías.
- Cuando el seguimiento se realice vía telefónica, en el espacio "Nombre y Firma del Usuario" del formato "Hoja de Seguimiento", se plasmará la leyenda "Vía telefónica".
- Cuando por razones laborales el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o el jefe del Departamento Contra la Discriminación no puedan atender el seguimiento o la recaudación de documentos necesarios para la conclusión de una orientación-caso, se instruirá al Analista "C" llevar a cabo dichas actividades.
- En el supuesto de que la orientación-caso involucre actos presuntamente discriminatorios, el seguimiento será atendido por el Departamento Contra la Discriminación, tomando el jefe del Departamento Contra la Discriminación las atribuciones que dentro del procedimiento tiene el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- Cuando la apertura de orientación-caso derive de un acto discriminatorio hacia una persona, éste se concluirá llevando a cabo el procedimiento Impartición de Talleres de Acciones de Sensibilización en Materia de Discriminación" y será atendido por el Departamento Contra la Discriminación.
- En los archivos que se integren por la orienta-caso, se deberá integrar siempre una copia de la identificación oficial del peticionario.
- Si en la orientación-caso, no se trata de atender y/o evitar la discriminación, el jefe del Departamento Contra la Discriminación no firmará los formatos que se requirieron durante el procedimiento.

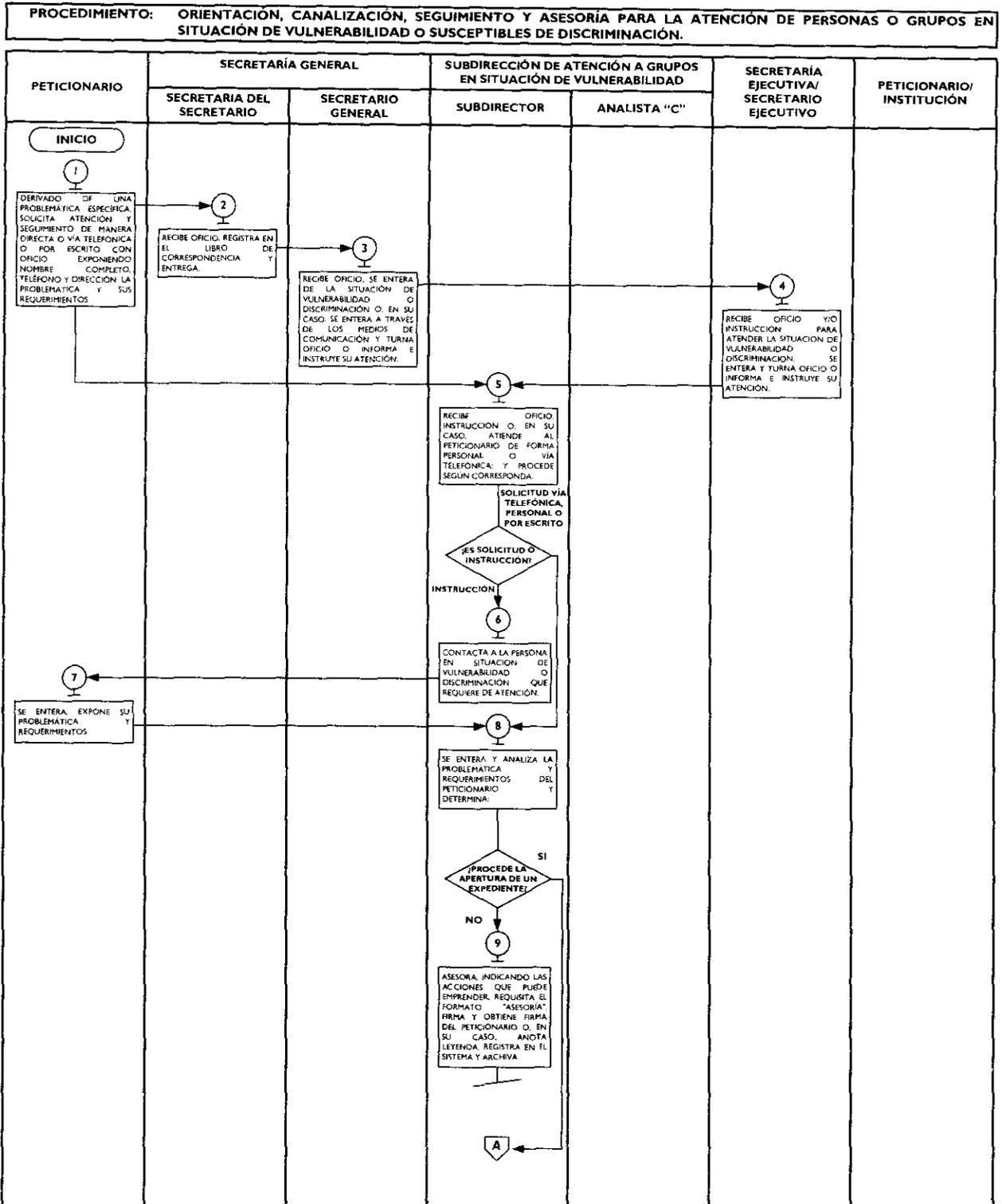
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario	Derivado de una problemática específica, que involucre miembros de un grupo en situación de vulnerabilidad o discriminación solicita atención y seguimiento de manera directa o vía telefónica a la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o por escrito con oficio dirigido al Secretario General exponiendo en todos los casos nombre completo, teléfono y dirección, la problemática y sus requerimientos.
2	Secretaría General/ Secretaria del Secretario General	Recibe oficio, registra en el libro de correspondencia y entrega al Secretario General.
3	Secretaría General/ Secretario General	Recibe oficio, se entera de la situación de vulnerabilidad o discriminación que requiere de atención y seguimiento por parte de la Comisión o, en su caso, se entera a través de los medios de comunicación, turna oficio o informa e instruye al Secretario Ejecutivo su atención.
4	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe oficio y/o instrucción para atender la situación de vulnerabilidad o discriminación, se entera y turna oficio o informa e instruye su atención al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
5	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe oficio de solicitud y/o instrucción para atender la situación de una persona en situación de vulnerabilidad o discriminación o, en su caso, atiende al peticionario de forma personal o vía telefónica; y procede según corresponda: ¿Es solicitud vía telefónica, personal o por escrito, o instrucción por difusión en medio de comunicación? Es solicitud vía telefónica, personal o por escrito, se conecta a la operación No. 8.
6	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Es instrucción por difusión en medio de comunicación. Contacta a la persona en situación de vulnerabilidad o discriminación que requiere de atención y seguimiento y solicita le exponga su problemática y requerimientos.
7	Peticionario	Se entera, expone su problemática y requerimientos.
8	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Se entera y analiza la problemática y requerimientos del peticionario y determina: ¿Procede la apertura de un expediente orientación-caso?
9	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	No procede la apertura de un expediente orientación-caso. Asesora al peticionario vía telefónica o personalmente, indicándole las acciones que puede emprender, requisita el formato de "Asesoría", firma y obtiene firma del peticionario o, en su caso, anota la leyenda "Asesoría Vía Telefónica", registra en el Sistema Integral de Quejas de la Unidad de Información y Planeación Estratégica y archiva, termina procedimiento.
10	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Si procede la apertura de un expediente orientación-caso. Instruye al Analista "C" que ingrese el nombre y características del peticionario en el Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso y requisiere el formato "Orientación-Caso", y que elabore el oficio de canalización dirigido a la Institución correspondiente.
11	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Se entera, ingresa el nombre y características del peticionario en el Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso, le asigna el número consecutivo correspondiente, requisita el formato "Orientación-Caso" y de no encontrarse presente el peticionario lo cita vía telefónica, le recaba su firma en el formato "Orientación-Caso" y en el Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso elabora oficio de canalización y entrega al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
12	Peticionario	En su caso, asiste a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y firma el Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso y el formato "Orientación-Caso".

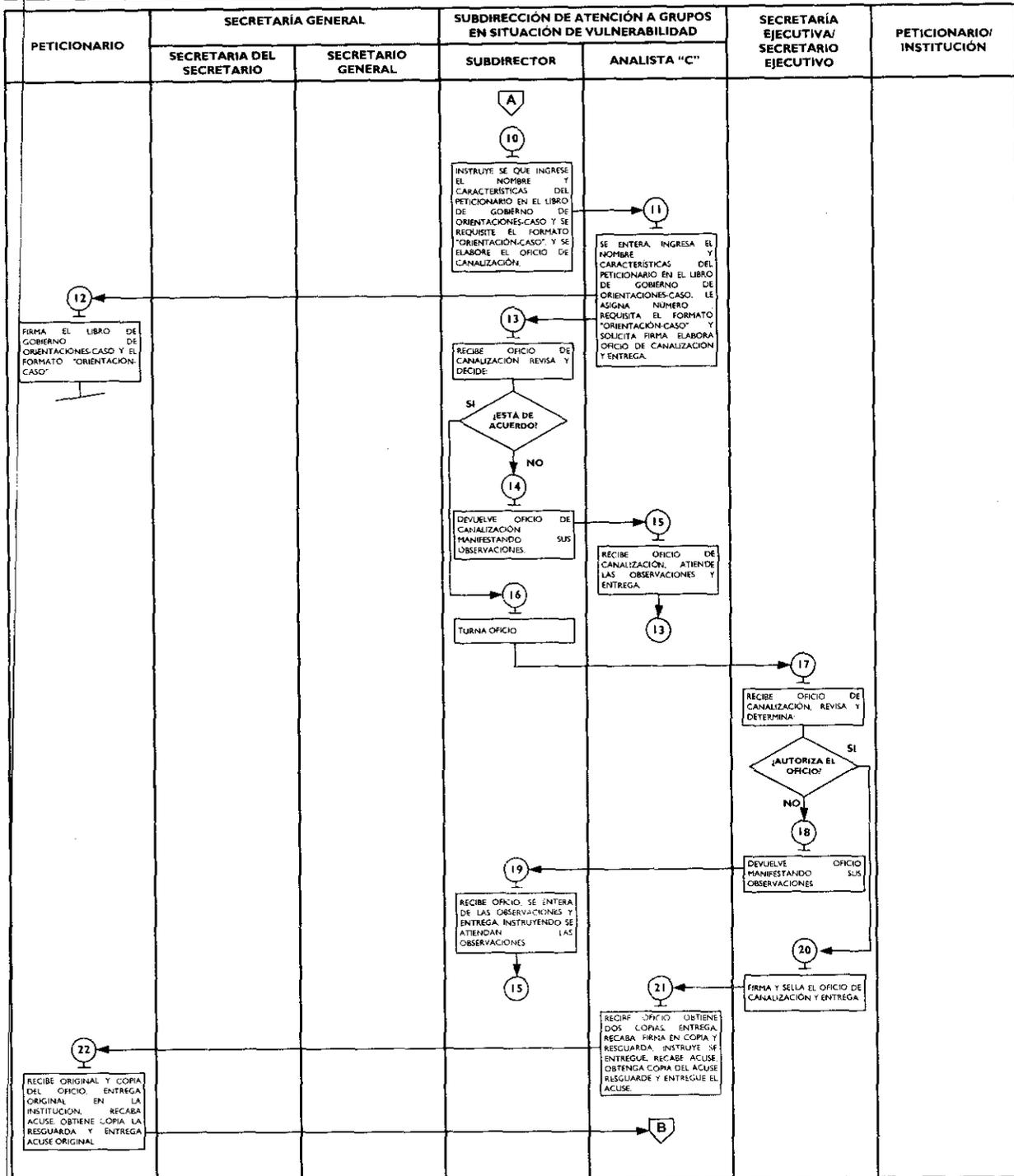
- | | | |
|----|--|---|
| 13 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Recibe oficio de canalización, revisa y decide: ¿Está de acuerdo? |
| 14 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | No está de acuerdo.
Devuelve oficio de canalización al Analista "C", manifestándole sus observaciones. |
| 15 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C" | Recibe oficio de canalización, atiende las observaciones y entrega al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, se conecta en la operación número 13. |
| 16 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Si está de acuerdo.
Turna oficio al Secretario Ejecutivo. |
| 17 | Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo | Recibe oficio de canalización, revisa y determina: ¿Autoriza el oficio? |
| 18 | Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo | No autoriza el oficio.
Devuelve oficio de canalización al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad manifestándole sus observaciones. |
| 19 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Recibe oficio de canalización, se entera de las observaciones y entrega al Analista "C", instruyéndole atienda las observaciones, se conecta a la operación número 15. |
| 20 | Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo | Si autoriza el oficio.
Firma y sella el oficio de canalización y entrega al Analista "C". |
| 21 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C" | Recibe oficio de canalización firmado y sellado, obtiene dos copias, entrega original y primera copia al peticionario, recaba su firma de recibido en la segunda copia, resguarda e instruye al peticionario entregue el original del oficio de canalización a la Institución que va dirigido, recabe acuse de recibo en la copia, obtenga copia del acuse de recibo resguarde y entregue el acuse de recibo original en la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. |
| 22 | Peticionario | Recibe original y copia del oficio de canalización, firma de recibido, entrega original en la Institución a la que va dirigido el oficio de canalización, recaba acuse de recibo, obtiene una copia del acuse de recibo, la resguarda y entrega acuse de recibo original al Analista "C" de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. |
| 23 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C" | Recibe acuse de recibo lo integra en un folder en el cual con máquina de escribir coloca nombre del peticionario, número de caso y año, requisita el formato "Caratula", recaba las firmas del Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, del Jefe del Departamento Contra la Discriminación y del Secretario Ejecutivo e integra al folder de orientación-caso y entrega al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. |
| 24 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Recibe el folder de orientación-caso, revisa y determina: ¿Le da seguimiento vía telefónica, vía correo electrónico, por escrito o de manera personal? |
| 25 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Le da seguimiento vía telefónica o correo electrónico.
Realiza una llamada o envía correo electrónico al peticionario y/o institución a la que fue canalizado el peticionario, requiriendo información del avance de la orientación-caso. |
| 26 | Institución /Peticionario | Recibe la llamada o mensaje y brinda, vía telefónica o correo electrónico la información sobre el avance de la orientación-caso. Se conecta a la operación número 31. |
| 27 | Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector | Le da seguimiento por escrito.
Elabora oficio dirigido a la institución a la que el peticionario fue canalizado, solicitando información sobre el avance de la orientación-caso y turna. |

28	Institución	Recibe la solicitud y por escrito brinda la información sobre el avance de la orientación-caso. Se conecta a la operación número 31.
29	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Le da seguimiento de manera personal. Acude a la institución a la que el peticionario fue canalizado y solicita información sobre el avance de la orientación-caso.
30	Institución	Recibe al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y brinda la información sobre el avance de la orientación-caso.
31	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe la información, vía telefónica, correo, por escrito o de manera personal, sobre el avance de la orientación-caso, requisita el formato "Hoja de Seguimiento", firma y obtiene firma del peticionario o, en su caso, anota la leyenda (Vía Telefónica) y reunida toda la evidencia documental, determina: ¿La orientación-caso ha sido atendida satisfactoriamente y puede concluirse?
32	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	La orientación-caso no puede concluirse. Determina la manera en la que le seguirá dando seguimiento a la orientación-caso. Se conecta a la operación número 24.
33	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	La orientación-caso si puede concluirse. Instruye al Analista "C", requisiite debidamente el formato "Conclusión".
34	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Se entera, requisita el formato "Conclusión" y turna al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
35	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe el formato "Conclusión", revisa y decide: ¿Está debidamente requisitado?
36	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	No está debidamente requisitado. Devuelve el formato "Conclusión" al Analista "C", indicándole los cambios que debe realizar.
37	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Recibe el formato "Conclusión", realiza los cambios y entrega al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, se conecta a la operación número 35.
38	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Si está debidamente requisitado. Turna el formato de "Conclusión" al Secretario Ejecutivo.
39	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe el formato "Conclusión", revisa y decide: ¿Está debidamente requisitado el formato?
40	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No está debidamente requisitado. Devuelve el formato "Conclusión" al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, indicándole los cambios que debe realizar.
41	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe el formato "Conclusión", y entrega al Analista "C", informándole los cambios que debe realizar, se conecta con la operación número 37.
42	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si está debidamente requisitado. Firma y entrega el formato "Conclusión" al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
43	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe formato "Conclusión", firma, recaba firma del Jefe del Departamento Contra la Discriminación, integra en el folder de orientación-caso y entrega al Analista "C", instruyéndole su archivo.
44	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Analista "C"	Recibe el folder de orientación-caso y archiva.

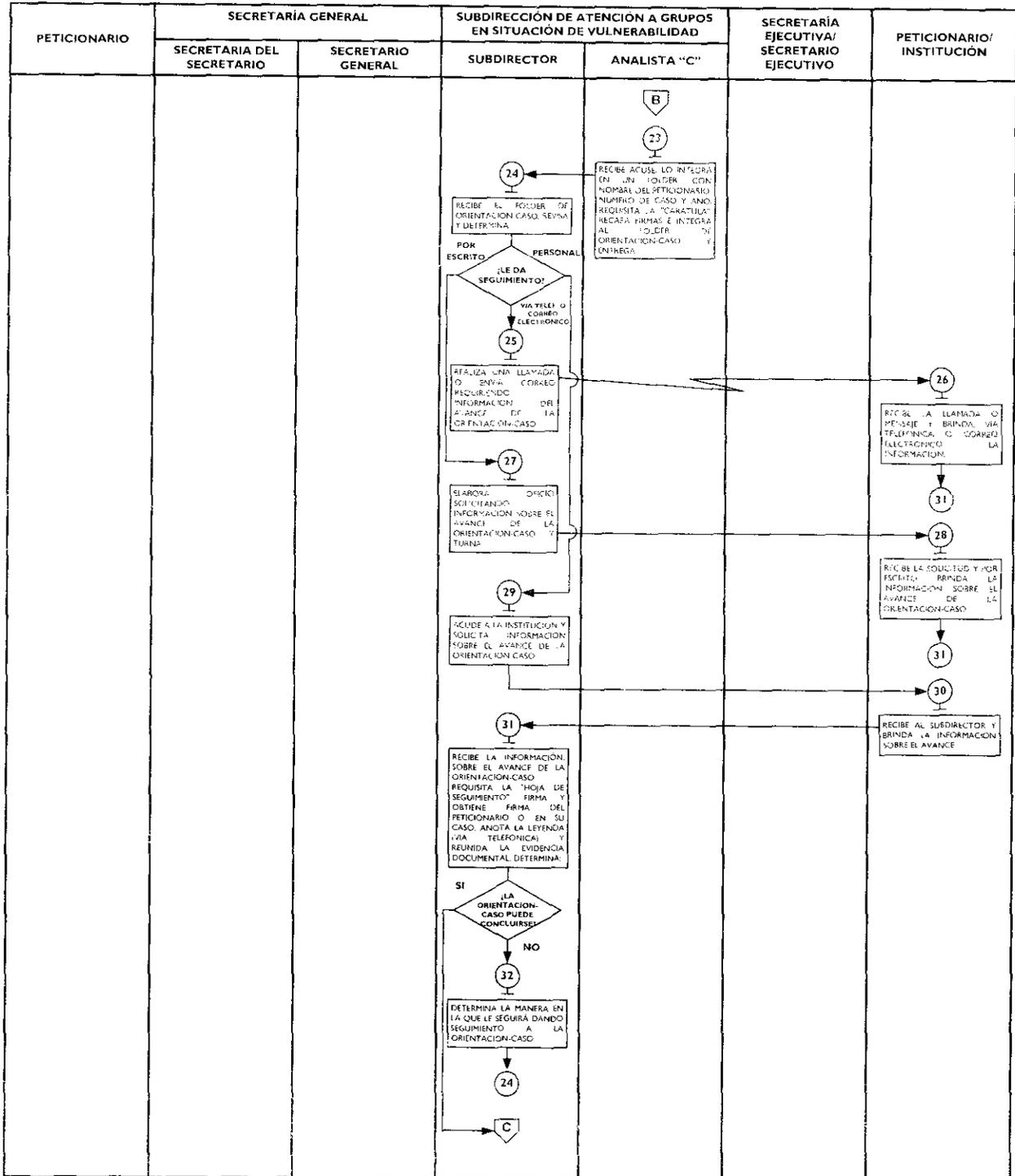
DIAGRAMA:



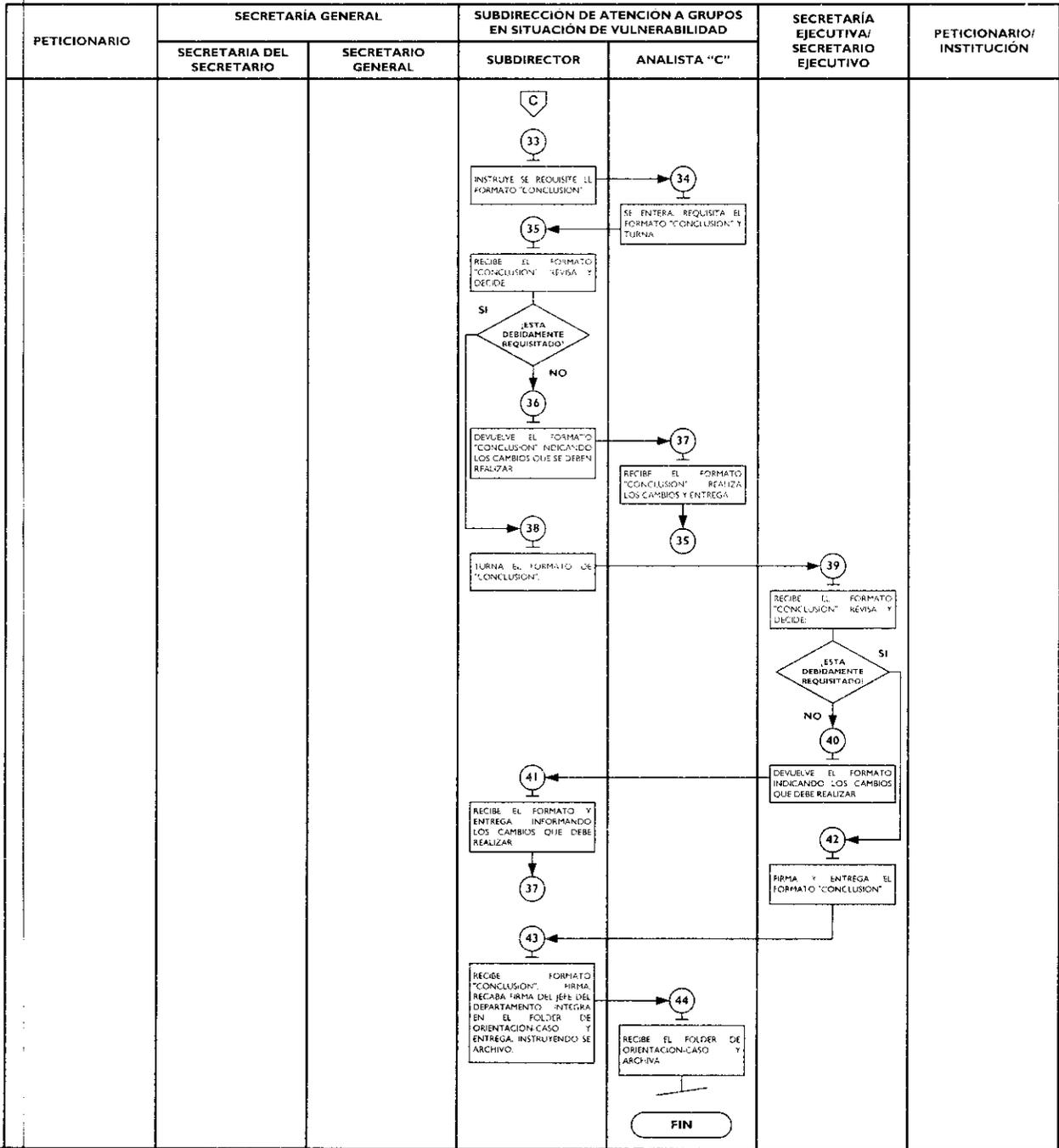
PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.



PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.



PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O SUSCEPTIBLES DE DISCRIMINACIÓN.



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta para atender personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación:

$$\frac{\text{Número mensual de orientaciones-caso concluidas}}{\text{Número mensual de orientaciones-caso recibidas e iniciadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de efectividad en la solución de orientaciones-caso iniciadas.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- Las orientaciones-caso iniciadas constan en el Libro de Gobierno de Orientaciones-Caso.
- En el expediente de orientación-caso quedan registradas el inicio, seguimiento y conclusión de orientaciones-caso.
- El expediente de orientación-caso queda resguardado en el archivo de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Orientación-Caso
- Carátula
- Hoja de Seguimiento
- Conclusión
- Asesoría



SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA EJECUTIVA
DEPARTAMENTO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

ORIENTACIÓN-CASO

Número de caso:		Fecha:	
Nombre del Peticionario (a):			
Edad:	Sexo:	Escolaridad:	
Nacionalidad:		Ocupación:	
Domicilio:			
Calle		Colonia	
Población		Código Postal	
Municipio:		Teléfono:	
Nombre del Agraviado (a):			
Edad:	Sexo:	Escolaridad:	
Domicilio:			
Calle		Colonia	
Población		Código Postal	
Municipio:			
Grupo vulnerable al que pertenece:			
Adulto mayor	<input type="checkbox"/>	Indígenas	<input type="checkbox"/>
		Minorías religiosas	<input type="checkbox"/>
Personas con y discapacidad	<input type="checkbox"/>	Migrantes	<input type="checkbox"/>
		Personas que viven con VIH-SIDA	<input type="checkbox"/>
Niños, niñas y adolescentes	<input type="checkbox"/>	Población callejera	<input type="checkbox"/>
		Hombres	<input type="checkbox"/>
Mujeres	<input type="checkbox"/>	Personas con preferencias sexuales diversas	<input type="checkbox"/>
Municipio donde sucedieron los hechos:			



SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA EJECUTIVA
DEPARTAMENTO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Forma en la que se recibió el asunto:	Directa personal ()	o Telefónica ()	Correo Electrónico ()
	Nota periodística ()	Turno ()	Otra ()
PROBLEMATICA			
Lugar al que fue canalizado (a) y/o gestión realizada:			
Observaciones:			

Nombre y Firma del Usuario (a)

Nombre y Firma del Servidor Público

Instructivo para llenar el formato: "ORIENTACIÓN-CASO"

Objetivo: Contar con los datos generales que originan la apertura de la orientación-caso, que permita su fácil manejo en el expediente.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original, para manejo de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y del Departamento Contra la Discriminación, se archiva quedando bajo resguardo de Secretaría Ejecutiva.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Número de caso	Anotar el número consecutivo, correspondiente de acuerdo al Libro de Registro.
2	Fecha	Indicar con número día, mes y año en que se atiende al peticionario (dd/mm/aaaa).
3	Nombre del peticionario	Escribir el nombre completo de la persona que realizo la solicitud de la intervención de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
4	Edad	Anotar con número la edad del peticionario.
5	Sexo	Indicar el sexo del peticionario.
6	Nacionalidad	Escribir la nacionalidad del peticionario.
7	Escolaridad	Indicar el grado académico del peticionario.
8	Ocupación	Anotar la actividad económica que desarrolla el peticionario.
9	Domicilio	Señalar la calle, colonia, población, municipio y código postal del domicilio del peticionario.
10	Nombre del agraviado	Escribir el nombre completo de la persona directamente afectada por la problemática planteada.

11	Edad	Asentar la edad de la persona directamente afectada por la problemática planteada.
12	Sexo	Escribir el sexo de la persona directamente afectada por la problemática planteada.
13	Escolaridad	Anotar el grado de escolaridad de la persona directamente afectada por la problemática planteada.
14	Domicilio	Registrar la calle, colonia, población, municipio y código postal del domicilio de la persona directamente afectada por la problemática planteada.
15	Grupo vulnerable al que pertenece	Colocar una marca de acuerdo al grupo vulnerable al que pertenezca la persona afectada directamente por la problemática planteada.
16	Municipio donde sucedieron los hechos	Indicar en qué municipio ocurrieron los hechos que originaron la problemática planteada.
17	Forma en la que se recibió el asunto	Seleccionar la manera en la que la Secretaría Ejecutiva tomo conocimiento del caso.
18	Problemática	Describir brevemente los hechos ocurridos, resaltando cualquier información relevante.
19	Lugar al que fue canalizado y/o gestión realizada	Escribir las instituciones a las que fue canalizado el peticionario.
20	Observaciones	Poner cualquier información extra para la que no haya existido espacio anteriormente.
21	Nombre y firma del usuario	El peticionario deberá escribir su nombre completo y firma.
22	Nombre y firma del servidor público	Escribir nombre completo y firma del servidor público que requisito el formato.

Carátula
Secretaría Ejecutiva
Departamento contra la Discriminación

No. de Orientación	000HEMIS/SEV/000/000/0000		
Municipio			
Forma en la que se recibió el asunto	Directo o Persona	Indirecto	Otro
Fecha de Inicio			
Nombre del peticionario (a)			
Domicilio			
Grupo al que pertenece	Mujer Adulto Mayor Persona con discapacidad Niños, niñas y adolescentes Personas que viven con VIH SIDA Población Carajena Minorías Religiosas Indígenas Personas con orientación sexual diversa Hombre Otro		
Problemática			
Lugar al que fue canalizado y/o gestión			

Jefe del Departamento contra la
Discriminación

Subdirector de Atención a Grupos en
Situación de Vulnerabilidad

Instructivo para llenar el Formato: "HOJA DE SEGUIMIENTO"		
Objetivo: Documentar el seguimiento que se brinda a una Orientación-Caso.		
Distribución y Destinatario: El formato es generado en original para manejo de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y del Departamento Contra la Discriminación, se archiva, quedando bajo resguardo de la Secretaría Ejecutiva.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Colocar con número día, mes y año, en que se realiza el seguimiento de la orientación-caso (dd/mm/aaaa).
2	N° de orientación	Anotar el número de orientación-caso, según el formato "Carátula"
3	Nombre del peticionario	Escribir nombre completo del peticionario.
4	Seguimiento otorgado	Seleccionar el medio por el cual se llevó a cabo el seguimiento.
5	Líneas	Describir detalladamente en qué consistió el seguimiento que se le brindó.
6	Nombre y firma del peticionario	Escribir nombre completo y firma del peticionario.
7	Nombre y firma del servidor público	Escribir nombre completo y firma del servidor público que realizó el seguimiento.

Secretaría Ejecutiva
Departamento contra la Discriminación
Conclusión

No. de Orientación	DODHEM/SE/SAGV/DOD/000/2010
Fecha de Inicio	
Fecha de Conclusión	
Nombre del Peticionario (a)	
Motivo de Conclusión	Se concluye el presente caso-orientación, toda vez que Lo anterior con fundamento en el artículo 13 fracción XXVIII de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, artículo 10 fracción VIII y IX de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México y artículo 19 fracción I del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
<p>_____</p> <p>Jefe del Departamento contra la Discriminación</p>	<p>_____</p> <p>Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad</p>
<p>_____</p> <p>Secretario Ejecutivo</p>	

Instructivo para llenar el Formato: "CONCLUSIÓN"

Objetivo: Documentar las causas de conclusión de una orientación-caso.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original para manejo de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y del Departamento Contra la Discriminación se archiva quedando bajo resguardo de la Secretaría Ejecutiva.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N° de orientación	Escribir el número de orientación de acuerdo al formato "Carátula".
2	Fecha de inicio	Anotar con número el día, mes y año en que se inicia la orientación-caso (dd/mm/aaaa).
3	Fecha de conclusión	Registrar con número el día, mes y año en que las autoridades correspondientes firman el presente formato (dd/mm/aaaa).
4	Nombre del peticionario	Asentar el nombre completo del peticionario.
5	Motivo de conclusión	Se explica brevemente las bases y motivos con que se concluyó la orientación-caso y su fundamento.
6	Jefe del Departamento Contra la Discriminación	Escribir nombre completo y firma del Jefe del Departamento Contra la Discriminación.
7	Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Registrar el nombre completo y firma del Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
8	Secretario Ejecutivo	Escribir nombre completo y firma del Secretario Ejecutivo.



SECRETARÍA EJECUTIVA
DEL DEPARTAMENTO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

ASESORIA

Fecha:		
Nombre del Peticionario (a):		
Domicilio:		
Municipio:	Teléfono:	
Forma en la que se otorgó la asesoría	Personal o Directa:	
	Vía Telefónica:	
	Correo Electrónico:	
	Otro (especifique):	
Grupo vulnerable al que pertenece:		
Adulto mayor <input type="checkbox"/>	Indígenas <input type="checkbox"/>	Minorías religiosas <input type="checkbox"/>
Personas con discapacidad <input type="checkbox"/>	Migrantes <input type="checkbox"/>	Personas que viven con VIH-SIDA <input type="checkbox"/>
Niños, niñas y adolescentes <input type="checkbox"/>	Población callejera <input type="checkbox"/>	Hombres <input type="checkbox"/>
Mujeres <input type="checkbox"/>	Personas con preferencias sexuales diversas <input type="checkbox"/>	
ATENCIÓN OTORGADA		
INSTITUCIÓN RECOMENDADA:		

Nombre y Firma del Peticionario (a)

Nombre y Firma del Servidor Público

Instructivo para llenar el Formato: "ASESORÍA"		
Objetivo: Comprobar el otorgamiento de una asesoría, así como facilitar la captura de datos en el Sistema Integral de Quejas de la Unidad de Información y Planeación Estratégica.		
Distribución y Destinatario: El formato es generado en original para manejo de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y el Departamento Contra la Discriminación, se archiva bajo resguardo de la Secretaría Ejecutiva.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Escribir con número el día, mes y año en que se brinda la asesoría (dd/mm/aaaa)
2	Nombre del peticionario	Registrar el nombre completo del peticionario.
3	Domicilio	Anotar la calle, colonia, población y código postal del domicilio del peticionario.
4	Municipio	Escribir el municipio de origen del peticionario.
5	Teléfono	Anotar un número telefónico en donde el peticionario sea localizable.
6	Forma en la que se otorgó la asesoría	Colocar una X en la opción que indique la forma en que se otorgo la asesoría.
7	Grupo vulnerable al que pertenece	Seleccionar la opción que indique el grupo vulnerable al que pertenece la persona directamente afectada por la problemática planteada.
8	Atención otorgada	Describir brevemente en que consistió la atención otorgada, resaltando cualquier información relevante.
9	Institución recomendada	Anotar el nombre de las instituciones a las que se le sugirió al peticionario asistir.
10	Nombre y firma del peticionario	El peticionario deberá escribir su nombre completo y firma.
11	Nombre y firma del servidor público	Anotar nombre completo y firma del servidor público que otorgo la asesoría.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C122000/06
	Página:	

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE MEDIDAS POSITIVAS Y COMPENSATORIAS

OBJETIVO:

Generar condiciones de igualdad de oportunidades y de trato para todas las personas o grupos, mediante la gestión de medidas positivas y compensatorias contempladas en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, por parte de organismos públicos, privados y sociales.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos de la Secretaría Ejecutiva que tengan a su cargo la promoción de actividades enfocadas a la realización de medidas positivas y compensatorias a favor de grupos en situación de vulnerabilidad, así como a los miembros de los sectores público, privado y social que coadyuven en la adopción de dichas medidas y los beneficiados por éstas.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13, fracción XII, XVI y XX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, Capítulo I, Artículo 3º; Capítulo III, artículos 8º y 9º; Capítulo IV, Artículo 10, fracciones I, II y XII; Capítulo VII, Artículo 20, fracciones I y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de enero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VII, Artículo 17, fracción II; Capítulo VIII, Artículo 19, fracción I. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numerales 400C120000, 400C122000, 400C1221 y 400C122101 relacionados con la Secretaría General, la Secretaría Ejecutiva, la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y el Departamento Contra la Discriminación. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Secretaría Ejecutiva a través de la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad es la instancia responsable de gestionar las medidas positivas y compensatorias basadas en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar la Discriminación en el Estado de México.

El titular Secretario Ejecutivo, deberá:

- Aprobar las propuestas de acciones concretas para la implementación de medidas positivas y compensatorias basadas en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar la Discriminación en el Estado de México realizadas por el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- Aprobar la ruta crítica de las acciones concretas para la implementación de medidas positivas y compensatorias realizadas por el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

El Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá:

- Identificar las medidas positivas y compensatorias pertinentes con base en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar la Discriminación en el Estado de México y otras fuentes complementarias.
- Analizar espacios de oportunidad para la implementación de medidas positivas y compensatorias, tomando en cuenta el carácter estratégico de determinadas instituciones y organizaciones, así como el trabajo de vinculación que desarrolla la Secretaría Ejecutiva.
- Desarrollar propuestas de acciones concretas para la implementación de medidas positivas y compensatorias.
- Elaborar ruta crítica para implementar las propuestas realizadas.
- Realizar las gestiones necesarias para implementar las medidas positivas y compensatorias.

DEFINICIONES:

- **Agenda Semanal:** Documento en donde se establecen las acciones de trabajo que se llevarán a cabo para cubrir una actividad, misma que establece tiempos, instructores designados, lugar y contacto para tal fin.
- **Discriminación:** Toda forma de preferencia, distinción, exclusión, repudio, desprecio, incomprensión, rechazo o restricción que, basada en el origen étnico o nacional como el antisemitismo o cualquier otro tipo de segregación; sexo o género; edad; discapacidad; condición social o económica; condiciones de salud; embarazo; lengua; religión; opiniones; predilecciones de cualquier índole; estado civil o alguna otra que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades y de trato de las personas.
- **Vulnerabilidad:** Es aquella condición de los individuos o grupos que sufren en su contra una conducta sistematizada e incluso estandarizada de desprecio social debido a su pertenencia a un colectivo al que se le ha adherido un estigma social que tiene como efecto un menoscabo de sus derechos.
- **Acciones de sensibilización:** Son aquellas actividades que tienen como finalidad concientizar a los participantes acerca de la importancia de la equidad y las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación. Son impartidas por personal adscrito a la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- **Acción afirmativa:** Establece ventajas a miembros de grupos desfavorecidos provocando perjuicios directos a otros que no son miembros de dichos grupos. Los planes suelen aplicarse en situaciones de especial escasez, como pueden ser los niveles profesionales de prestigio, los cargos públicos o las plazas universitarias.
- **Acción afirmativa:** Conjunto de políticas dedicadas a promover una mayor participación de grupos vulnerables (mujeres, niños, personas con discapacidad, grupos étnicos minoritarios, etc.) en el acceso e igualdad de oportunidades en los ámbitos de empleo, educación y vida civil a través de prácticas que toman en cuenta las diferencias específicas de éstos para promover las oportunidades de desarrollo. Se trata del conjunto de medidas, fundamentalmente políticas, laborales y educativas, tomadas para compensar a ciertos grupos humanos por la discriminación sufrida en el pasado.
- **Medida positiva y compensatoria:** Acción que tiende a favorecer condiciones de equidad e igualdad real de oportunidades y de trato, así como para prevenir y eliminar toda forma de discriminación de las personas.
- **Promoción:** La acción de impulsar la eliminación de causas que posibilitan que haya serias y masivas violaciones a los derechos humanos y exista discriminación.
- **Sector público:** Instancias de gobierno municipal, estatal o federal.
- **Sector privado:** Empresas privadas y Asociaciones Civiles.
- **Sector Social:** Organizaciones no gubernamentales e Instituciones de Asistencia Privada (organismos sin fines de lucro).

INSUMOS:

- Medidas positivas y compensatorias identificadas, basadas en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar la Discriminación en el Estado de México realizadas por el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

RESULTADOS:

- Ruta crítica aprobada para la implementación de medidas positivas y compensatorias.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Promoción y divulgación de los derechos humanos.
- Impartición de Talleres de sensibilización a grupos en situación de vulnerabilidad y/o susceptibles de discriminación.
- Orientación, canalización, seguimiento y asesoría para la atención de personas o grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.

POLÍTICAS:

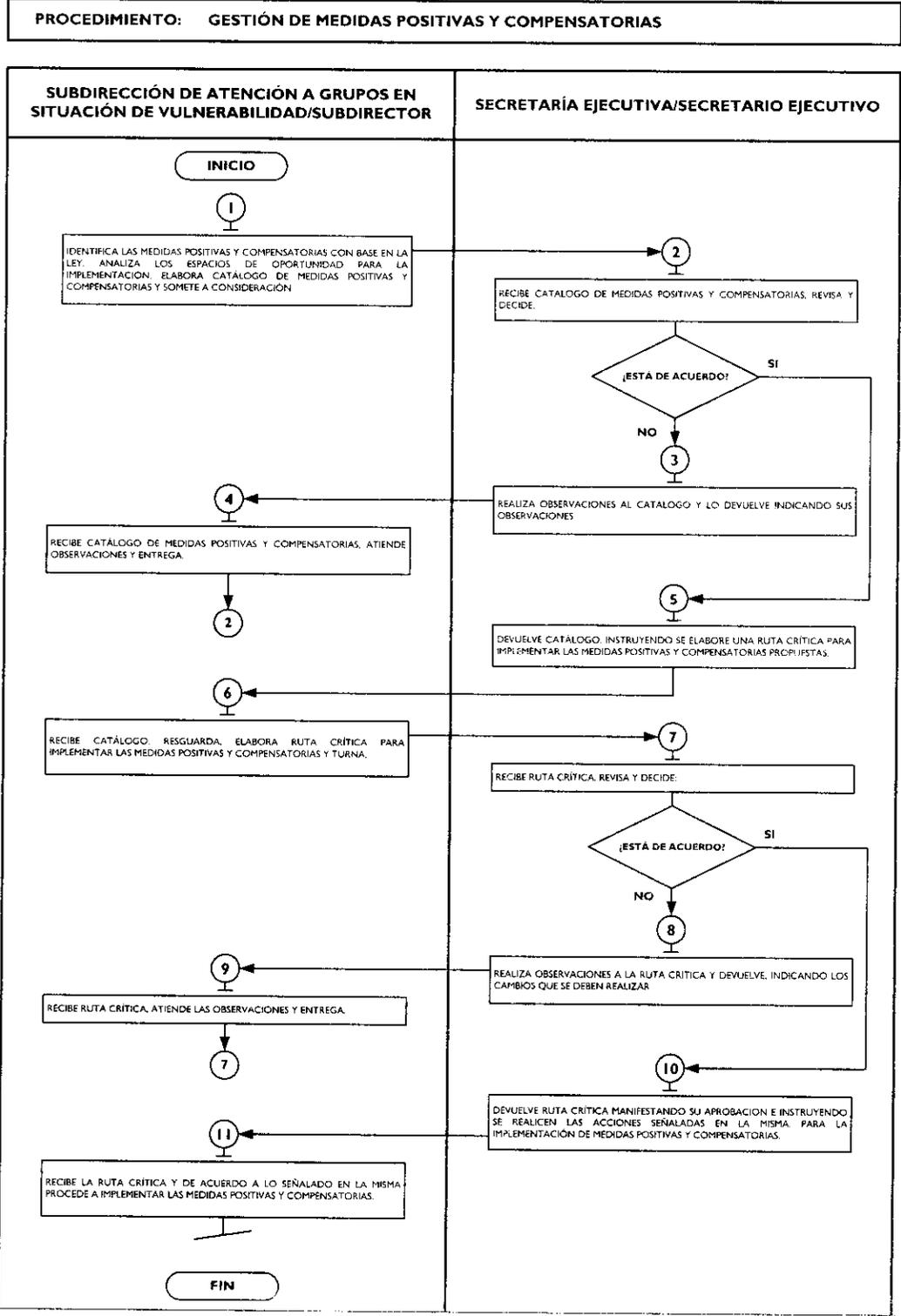
- Cuando por razones laborales el Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad o el Jefe del Departamento Contra la Discriminación no puedan atender el seguimiento de la implementación de una Medida Positiva y Compensatoria se instruirá al Analista C, para que realice las gestiones pertinentes.
- Cuando la implementación de una Medida Positiva y Compensatoria derive de la apertura de orientación-caso que se relacione con actos discriminatorios hacia una persona, éste se concluirá llevando a cabo el procedimiento "Acciones de sensibilización en materia de Discriminación" y será atendido por el Departamento Contra la Discriminación.

DESARROLLO: GESTIÓN DE MEDIDAS POSITIVAS Y COMPENSATORIAS.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Identifica las medidas positivas y compensatorias con base en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México y tomando en cuenta el carácter estratégico de determinadas instituciones y organizaciones, analiza los espacios de oportunidad para la implementación de las medidas positivas y compensatorias, elabora Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias y somete a consideración del Secretario Ejecutivo.
2	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
3	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No está de acuerdo. Realiza observaciones al Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias y lo devuelve al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad indicándole sus observaciones.
4	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias, atiende observaciones y entrega al Secretario Ejecutivo, se conecta en la operación número 2.
5	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si está de acuerdo. Devuelve Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, instruyéndole elabore una ruta crítica para implementar las medidas positivas y compensatorias propuestas.
6	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe Catálogo de Medidas Positivas y Compensatorias, resguarda, elabora ruta crítica para implementar las medidas positivas y compensatorias y turna al Secretario Ejecutivo.
7	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Recibe ruta crítica, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
8	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	No está de acuerdo Realiza observaciones a la ruta crítica y devuelve al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad indicándole los cambios que debe realizar.
9	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe ruta crítica, atiende las observaciones y entrega al Secretario Ejecutivo, se conecta en la operación número 7.
10	Secretaría Ejecutiva/Secretario Ejecutivo	Si está de acuerdo. Devuelve ruta crítica al Subdirector de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad manifestándole su aprobación e instruyéndole realice las acciones señaladas en la misma, para la implementación de medidas positivas y compensatorias.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11	Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad/Subdirector	Recibe la ruta crítica y de acuerdo a lo señalado en la misma procede a implementar las medidas positivas y compensatorias.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la integración de la ruta crítica para implementar las medidas positivas y compensatorias:

$$\frac{\text{Número de medidas positivas y compensatorias planeadas en la ruta crítica.}}{\text{Número de medidas positivas y compensatorias integradas a Catálogo.}} * 100 = \text{Porcentaje de medidas positivas y compensatorias establecidas en ruta crítica para su implementación.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- Las Medidas Positivas y Compensatorias identificadas en la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar la Discriminación en el Estado de México quedan registradas en el Catálogo correspondiente y en la Ruta Crítica aprobada para su implementación.

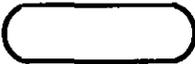
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No Aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	XIII

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras ANSI (American National Standard Institute), los cuales tienen la representación y significado siguientes:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.

	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C120000
	Página: XV

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera Edición, Diciembre de 2003: **Elaboración del Manual General de Procedimientos Administrativos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**
- Segunda Edición, Junio de 2011: **Actualización integral del Manual de Procedimientos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en lo que respecta a la Secretaría General y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C120000
	Página: XVI

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Secretaría General, se encuentra en resguardo de la **Dirección General de Administración y Finanzas.**

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. **Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**
2. **Secretaría General.**
3. **Secretaría Técnica.**
4. **Secretaría Ejecutiva.**
5. **Contraloría Interna.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C120000
	Página: XVII

CRÉDITOS

El **Manual de Procedimientos de Secretaría General** de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, fue elaborado con la información proporcionada por ésta y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella.

El análisis, procesamiento y la integración de la información se efectuó bajo la responsabilidad de la **Dirección General de Administración y Finanzas** de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

LIC. ROSA MARÍA MOLINA DE PARDEÑAS
SECRETARIA GENERAL
(RUBRICA).

LAE. SERGIO A. OLGUÍN DEL MAZO
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
(RUBRICA).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C120000
	Página:	XVIII

VALIDACIÓN

CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

M. en D. MARCO ANTONIO MORALES GÓMEZ
PRESIDENTE
(RUBRICA).

LIC. ROSA MARÍA MOLINA DE PARDEÑAS
SECRETARIA TÉCNICA
(RUBRICA).

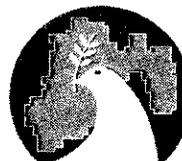
M. en D. MARÍA DEL ROSARIO MEJÍA AYALA
CONSEJERA CIUDADANA
(RUBRICA).

LIC. JOSÉ ANTONIO ORTEGA SÁNCHEZ
CONSEJERO CIUDADANO
(RUBRICA).

C. DIANA MANCILLA ÁLVAREZ
CONSEJERA CIUDADANA
(RUBRICA).

DR. JUAN MARÍA PARENT JACQUEMIN
CONSEJERO CIUDADANO
(RUBRICA).

C. JULIANA FELIPA ARIAS CALDERÓN
CONSEJERA CIUDADANA
(RUBRICA).



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

**Manual de
Procedimientos
de la Primera
Visitaduría General**

Junio de 2011

© Derechos Reservados.
Segunda Edición, 2011.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Primera Visitaduría General
Avenida Dr. Nicolás San Juan 113
Col. Ex-Rancho Cuauhtémoc
Toluca México
www.codhem.org.mx

Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Administración
Dirección General de Innovación
Lerdo Poniente 101, Toluca, México

Impreso y hecho en Toluca, México
Printed and made in Toluca, Mexico
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	

INDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Relación de Procesos y Procedimientos	VI
Descripción de los Procedimientos	VIII
Visitadurías Generales	
1. Atención de la Queja presentada por Usuarios	400C130000/01
2. Atención de la Queja por Oficio	400C130000/02
3. Seguimiento de Recomendaciones	400C130000/03
4. Notificación de Oficios	400C120000/04
Visitaduría General de Programas Especiales	
1. Atención Integral a Víctimas del Delito	400C135000/01
2. Realización de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas	400C135000/02
3. Evaluación Psicológica a Víctimas de Presuntas Violaciones de sus Derechos Humanos en Instituciones Educativas	400C135000/03
4. Atención a Migrantes	400C1350000/04
5. Visitas de Supervisión al Sistema Penitenciario y de Readaptación Social, Áreas de Aseguramiento, Retención e Internamiento	400C135000/05
Simbología	IX
Registro de Ediciones	XI
Distribución	XII
Créditos	XIII
Validación	XIV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense requiere de una eficiente protección de sus derechos humanos, exige la debida atención y solución a sus quejas por presuntas violaciones sobre derechos humanos.

Por ello, el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, impulsa la construcción de una administración eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

La buena administración se sustenta en una gestión más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ser humano es el factor principal de su atención y la defensa y prevención de violaciones de derechos humanos su prioridad.

En este contexto, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la población en general. Este modelo pugna por garantizar una cultura firme de respeto a los derechos humanos y la anulación total de la discriminación.

La solidez y el buen desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, tiene como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de su estructura organizacional y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos aspectos que delimitan la gestión administrativa de este órgano autónomo de la administración pública del Estado de México.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de nuestra cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	IV

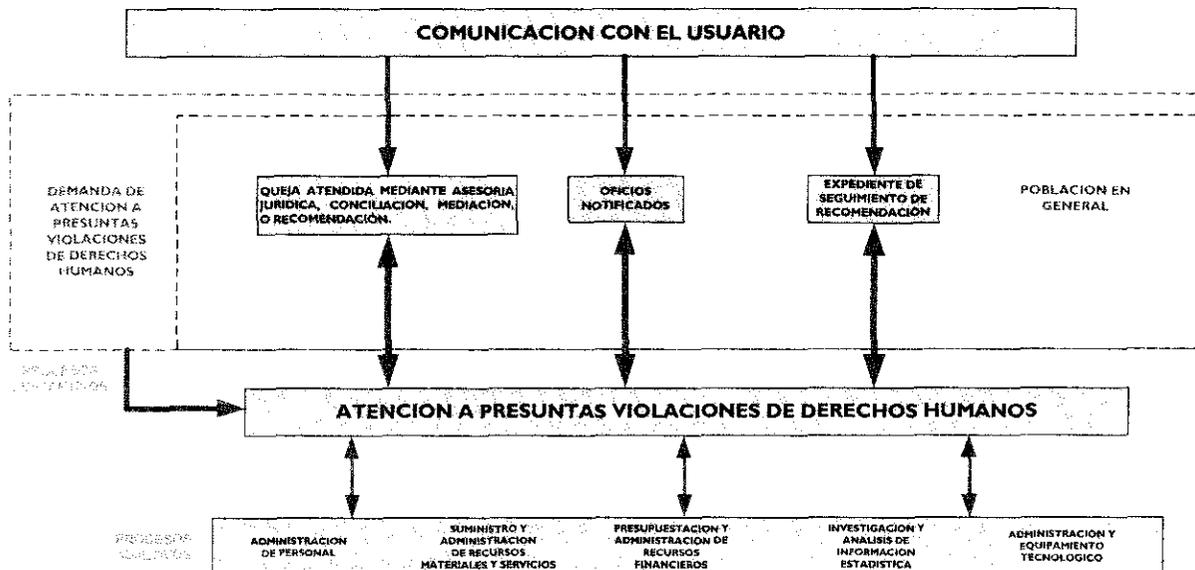
OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a través de la Primera Visitaduría General y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de los servidores públicos que las ejecutan.

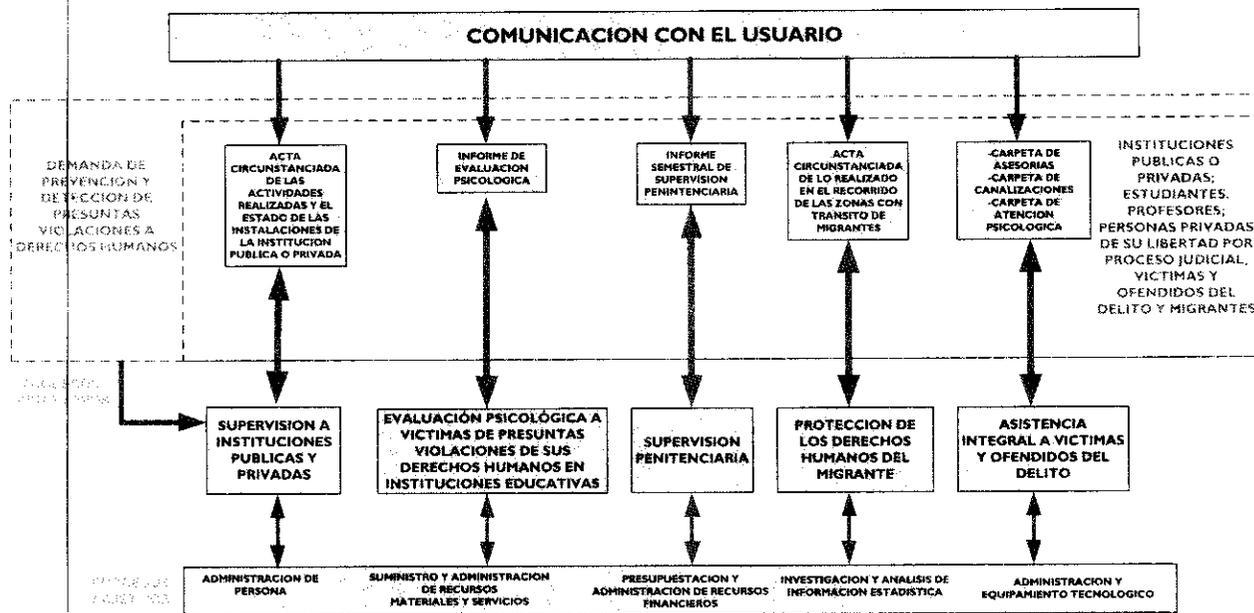
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

PROCESOS DE VISITADURÍAS GENERALES



PROCESOS DE VISITADURÍA GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES



<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL</p>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	VI

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO 1:

Atención a Presuntas Violaciones de Derechos Humanos: de la recepción de la queja, hasta su conclusión por mediación, conciliación, o bien por recomendación y seguimiento del efectivo cumplimiento de ésta.

PROCEDIMIENTOS:

- 🕒 Atención de la Queja presentada por Usuarios
- 🕒 Atención de la Queja por Oficio
- 🕒 Seguimiento de Recomendaciones
- 🕒 Notificación de Oficios

PROCESO 2:

Supervisión a Instituciones Públicas y Privadas: de la elaboración del cronograma para realizar visitas de verificación a instituciones públicas o privadas hasta la elaboración del acta circunstanciada de lo realizado y observado durante la visita.

PROCEDIMIENTOS:

- 🕒 Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas

PROCESO 3:

Evaluación Psicológica a Víctimas de Presuntas Violaciones de sus Derechos Humanos en Instituciones Educativas: de la solicitud de intervención presentada por los visitantes generales a la remisión del informe de evaluación psicológica.

PROCEDIMIENTOS:

- 🕒 Evaluación Psicológica a Víctimas de Presuntas Violaciones de sus Derechos Humanos en Instituciones Educativas

PROCESO 4:

Supervisión Penitenciaria: de la elaboración del cronograma anual de supervisión penitenciaria a la elaboración del informe semestral de supervisión penitenciaria.

PROCEDIMIENTOS:

- **Visitas de Supervisión al Sistema Penitenciario y de Readaptación Social, Áreas de Aseguramiento, Retención e Internamiento**

PROCESO 5:

Protección de los Derechos Humanos del Migrante: de la instrucción para realizar el recorrido por las zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes y las gestiones para allegarse de los recursos para costear el recorrido a la elaboración del acta circunstanciada de todo lo realizado durante el recorrido.

PROCEDIMIENTOS:

- **Atención a Migrantes.**

PROCESO 6:

Asistencia Integral a Víctimas y Ofendidos del Delito: de la recepción del quejoso y su entrevista para conocer su problemática a la integración de la carpeta de asesorías, carpeta de canalizaciones y carpeta de atención psicológica.

PROCEDIMIENTOS:

- **Atención Integral a Víctimas del Delito**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	VIII

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000/1
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS**OBJETIVO:**

Fortalecer la defensa de los derechos humanos, a través de la atención a las quejas interpuestas por los usuarios por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

ALCANCE:

Aplica al Comisionado de los Derechos Humanos del Estado de México, al Primer Visitador General, a las Visitadurías Generales, a los Visitadores Generales y Adjuntos responsables de atender y dar trámite a las quejas interpuestas por el usuario por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo III, artículo 28, fracciones XIV y XV, artículo 30, fracciones I y II, artículo 31, artículo 32; Título Tercero, Capítulo I, artículos 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59; Capítulo II, artículos 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69; Capítulo III, artículos 70 y 71; Capítulo IV, artículos 72, 73, 74, 75 y 76; Capítulo V, artículos 77, 78, 79, 80 y 81; Capítulo VI, artículos 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88; Capítulo VII, artículos 89, 90, 91, 92, 93; Capítulo VIII, artículos 94, 95, 96, 97 y 98; Capítulo IX, artículos 99, 100, 101, 102, 103 y 104. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo V, artículo 15 fracción V; Título Tercero, Capítulo I, artículos 34, 35, 36, 37, 38, 39; Capítulo II, artículos 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 y 47, Capítulo III artículos 48, 49 y 50; Capítulo IV, artículos 51, 52, 53 y 54; Capítulo V, artículos 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64; Capítulo VI, artículos 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73; Capítulo VII, artículos 74, 75 y 76; Capítulo VIII, artículos 77, 78, 79, 80; Capítulo IX, artículos 81, 82; Capítulo X, artículos 83, 84, 85, 86, 87, 88; Capítulo XI, artículos 89 y 90. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009.

- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, apartados correspondientes a las funciones y objetivos de la Primera Visitaduría General y de las Visitadurías Generales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

Las Visitadurías Generales son las instancias responsables de tramitar las quejas interpuestas por los usuarios ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

El Primer Visitador deberá:

- Revisar y dar visto bueno al proyecto de Recomendación
- Turnar el proyecto de Recomendación al Comisionado de los Derechos Humanos del Estado de México
- Asignar número a la Recomendación

El Visitador General deberá:

- Revisar y firmar los citatorios, oficios, informes y actas que se generen durante el procedimiento
- Instruir el seguimiento de oficio a presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidos en los medios de comunicación
- Requerir la implementación de Medidas Precautorias cuando sea necesario
- Instruir la solicitud del informe de la autoridad señalada como presuntamente responsable
- Instruir oportunamente la solicitud de colaboración de diversas autoridades
- Instruir la realización de una visita cuando sea necesario
- Instruir pertinentemente la citación de algún servidor público
- Instruir la citación del quejoso cuando sea necesario
- Instruir dar vista al quejoso
- Decidir la apertura de un periodo probatorio para las partes
- Instruir la elaboración del acuerdo de apertura a pruebas
- Realizar un estudio al expediente de queja y determinar si persiste la violación a Derechos Humanos
- Decidir si el asunto puede resolverse por algún medio alternativo auxiliar y complementario para dirimir la controversia
- Instruir la Mediación cuando sea la solución para dirimir la controversia
- Ordenar la Conciliación cuando sea el medio de solución del conflicto
- Turnar el expediente de queja al Inspector Proyectista instruyendo la elaboración del proyecto de recomendación
- Ordenar al Visitador Adjunto auxiliar al Inspector Proyectista en la elaboración del proyecto de recomendación
- Revisar y dar visto bueno al proyecto de recomendación
- Turnar el proyecto de recomendación al Primer Visitador General
- Obtener las copias certificadas y simples de la Recomendación
- Turnar las copias certificadas y simples de la recomendación al notificador
- Solicitar la elaboración del acuerdo de conclusión

El Visitador Adjunto deberá:

- Radicar la Queja.
- Calificar la Queja.
- Elaborar citatorio dirigido al quejoso cuando sea necesario.
- Instruir la notificación de citatorios, acuerdos, oficios o informes.
- Integrar al expediente los documentos que se generen durante el procedimiento.
- Elaborar actas circunstanciadas que hagan constar las comparecencias.
- Elaborar acta circunstanciada cuando se siga de oficio el procedimiento de queja.
- Someter a consideración del Visitador General, todas las actuaciones realizadas durante el procedimiento.
- Solicitar la implementación de medidas precautorias.
- Informar al Superior Jerárquico de la autoridad presuntamente responsable sobre la queja.
- Solicitar informe sobre las presuntas violaciones a Derechos Humanos.
- Informar al quejoso la admisión de la instancia y el número del expediente de Queja.
- Elaborar oficio solicitando la colaboración de diversas autoridades.
- Realizar Visitas para recabar información.
- Elaborar acta circunstanciada de lo sucedido durante las Visitas.
- Elaborar oportunamente citatorio para el servidor público.
- Recabar la declaración del servidor público y elaborar acta circunstanciada.
- Dar lectura de las actuaciones al quejoso.
- Dar vista al quejoso.
- Elaborar acta circunstanciada cuando da Vista al quejoso.

- Elaborar acuerdo de apertura a prueba.
- Elaborar oficios para las partes informando el acuerdo de apertura a prueba.
- Certificar el no ofrecimiento de pruebas.
- Elaborar acuerdo de admisión y desahogo de pruebas.
- Elaborar oficio dirigido a las partes informando el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas.
- Elaborar acuerdo de Mediación.
- Elaborar oficios de invitación a Mediación.
- Celebrar las sesiones de Mediación.
- Certificar la asistencia de las partes a las sesiones de Mediación.
- Proponer las condiciones de la Mediación.
- Redactar el Convenio de Mediación.
- Proponer los puntos de la Conciliación.
- Informar al quejoso los puntos sobre los que versará la Conciliación.
- Elaborar acuerdo de Conciliación.
- Elaborar oficio para la Autoridad Responsable proponiendo la Conciliación.
- Auxiliar al Inspector Proyectista en la elaboración del proyecto de Recomendación.
- Elaborar Acuerdo de Conclusión.
- Elaborar oficios de notificación para las partes.
- Archivar expediente de Queja.

El Abogado de Guardia deberá:

- Atender al usuario que acude a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a interponer una Queja.
- Brindar asesoría al usuario.
- Requisar el formato de Asesorías.
- Prevenir al usuario cuando sea necesaria la ratificación de la queja.
- Revisar las Quejas en la página www.codhem.org.mx.
- Decidir si se trata de presuntas violaciones a derechos humanos que ameriten el inicio del expediente de queja.
- Requisar el formato de Queja.
- Anotar la Queja en el Libro de Registro de Quejas.
- Informar al usuario las funciones y alcances de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, así como de los pormenores de la atención de su inconformidad.
- Turnar la Queja al Visitador Adjunto correspondiente.

El Inspector Proyectista deberá:

- Elaborar el proyecto de Recomendación.
- Turnar el proyecto de Recomendación al Visitador General.

El Notificador deberá:

- Notificar los oficios, acuerdos, citatorios, informes y demás documentos que durante el proceso sean necesarios.
- Recabar acuse de recibo de los documentos notificados.
- Entregar al Visitador General, los acuses de recibo.
- Firmar el Registro de Oficios para Notificar.

DEFINICIONES:

- **Queja:** Medio jurídico instaurado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.
- **Radicar:** Etapa del procedimiento que determina la existencia de una presunta violación a derechos humanos, que tiene por efectos asignar un número de expediente a la inconformidad planteada, el inicio de las investigaciones, la solicitud de informes a las autoridades presuntamente responsables o en colaboración; así mismo, hacer del conocimiento al quejoso la gratuidad de los servicios de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, la no necesidad de asesoría de abogados o representantes profesionales, los números telefónicos y la dirección del Organismo para que se mantenga comunicación constante durante el trámite del expediente y lo aplicable en materia de transparencia.
- **Comparecer:** Acción por la cual una persona ya sea servidor público estatal o municipal al que se le imputan violaciones a derechos humanos, o bien este relacionado con los hechos motivo de queja, se presenta ante personal del Organismo con la finalidad de rendir su declaración o aportar su testimonio.

- **Usuario:** Persona que solicita se le brinden los servicios de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Quejoso:** Persona que hace del conocimiento a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, hechos posiblemente constitutivos de violaciones a derechos humanos y que pueden ser en su agravio o de tercero(s).
- **Agraviado:** El que sufre de manera directa o fue objeto de una probable violación a sus derechos humanos.
- **Vista:** Momento jurídico dentro del Procedimiento de Queja, en que al quejoso y/o agraviado se les comunica y pone a su consideración los informes y la documentación remitidos por la autoridad o servidor público, a fin de que manifieste(n) lo que a su derecho convenga(n); de esta manera, establecer líneas de actuación en la investigación de los hechos motivo de inconformidad.
- **Partes:** En términos de los procedimientos de mediación y conciliación del Organismo, refiérase al quejoso o agraviado y al o los servidores públicos de la autoridad responsable.
- **Avenir, Avenencia:** Encausar a las partes (quejoso y/o agraviado y servidor(es) público(s) a llegar una solución o a un acuerdo para resolver la queja planteada.
- **Oficios:** Instrumento jurídico por el cual se hace del conocimiento al quejoso y/o agraviado o particular y/o a las autoridades en un expediente, cualquier diligencia dentro del Procedimiento de Queja a juicio del Visitador General.
- **Calificar:** Análisis o estudio de una queja por parte del Visitador a fin de determinar: La existencia de una presunta violación a derechos humanos; o la incompetencia de la Comisión para conocer de la queja; o pendiente por ser imprecisa; o bien, sin elementos que permitan la intervención del Organismo.
- **Conciliación:** Es un medio alternativo de carácter voluntario, auxiliar y complementario al procedimiento de queja y a la investigación de oficio para la solución de conflictos, a través del cual el Organismo asiste a las partes para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas de solución a la queja planteada, posterior a su aceptación y cumplimiento se concluye la investigación.
- **Mediación:** Procedimiento en el que la Comisión interviene en una controversia entre partes determinadas, facilitándoles la comunicación, con el objeto de que ambas propongan una solución a la queja planteada.
- **Recomendación:** Acto jurídico de Derecho Público, propio de Organismos no jurisdiccionales que investigan, documentan, valoran pruebas y postulan una convicción en el sentido de que una autoridad ha violado derechos humanos en perjuicio de una o varias personas, en el ámbito de su competencia constitucional y legalmente constituida, mismo que contiene, entre otros, elementos de prueba y ponderaciones que acreditan violaciones a derechos humanos; dirigido al superior jerárquico del servidor público responsable.

INSUMOS:

- Queja presentada por el usuario ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

RESULTADOS:

- Queja atendida.
- Asesoría Jurídica.
- Conciliación.
- Mediación.
- Recomendación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento de Notificación de Oficios.
- Seguimiento de Recomendaciones.
- Atención Integral a Víctimas del Delito.
- Seguimiento de Oficio a presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidas por los medios de comunicación.

POLÍTICAS:

- Si el servidor público que presuntamente violó los derechos humanos del usuario quejoso no comparece ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, cuando sea citado, se enviará oficio recordatorio para una nueva comparecencia.
- Si al enviar oficio recordatorio para la comparecencia de un servidor público que presuntamente violó los derechos humanos del usuario quejoso, éste no compareciera se dará vista al órgano de control interno de la autoridad responsable.
- Cuando la autoridad a la que se le solicite colaboración con su apoyo realizando las acciones o proporcionado la información necesaria para el mejor desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en la atención de la queja, no la brindare, se dará vista al órgano de control interno de esa autoridad.
- El abogado de guardia de la Visitaduría General invariablemente revisará durante su guardia el sistema intranet de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de verificar la existencia de inconformidades presentadas por los usuarios y darles la atención correspondiente.

- Cuando la autoridad no rinda el informe de ley en el término que se haya estipulado, se enviará oficio recordatorio el cual será máximo para dentro de los cinco días siguientes.
- Si enviado el oficio recordatorio la autoridad no rinde el informe de ley, se tendrán por ciertos los hechos motivo del expediente de queja, salvo prueba en contrario.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Considera que han sido vulnerados sus derechos humanos y lo hace del conocimiento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México vía telefónica, correo electrónico (Formato Queja en línea) o de manera personal
2	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Se entera de la presunta violación a derechos humanos del usuario vía telefónica, correo electrónico (Formato Queja en línea) o de forma personalizada, registra nombre completo del usuario, domicilio, teléfono, descripción sucinta de los hechos y la autoridad que presuntamente menoscabo los derechos y determina: ¿Se trata de una asesoría o del inicio de un expediente de queja?
3	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Se trata de Asesoría Informa y asesora al usuario respecto de lo que considere oportuno vía telefónica, vía correo electrónico o de manera personal.
4	Usuario	Recibe vía telefónica, correo electrónico o personalmente información y asesoría respecto a la presunta violación de sus derechos humanos.
5	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Asesorado e informado el usuario, ingresa electrónicamente al Sistema Integral de Quejas, selecciona el formato "Asesoría", lo requisita, imprime y archiva en la carpeta de asesorías. Termina procedimiento.
6	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Se trata del inicio de un expediente de queja: Ingresa electrónicamente al Sistema Integral de Quejas, selecciona el "Formato electrónico de Queja", lo requisita, imprime y procede según corresponda: ¿La queja es presentada vía telefónica, correo electrónico o de forma personalizada?
7	Visitaduría General/Abogado de Guardia	La queja es vía telefónica o correo electrónico. Resguarda el "Formato Electrónico de Queja", anota en el Libro de Registro de Queja y solicita al usuario vía telefónica o correo electrónico que en un término de cinco días acuda a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a ratificarla.
8	Usuario	Se entera vía telefónica o correo electrónico de la solicitud de presentarse a ratificar su queja y dentro del término de cinco días acude a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a ratificar su queja con su firma.
9	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Dentro del término de cinco días recibe al usuario, obtiene firma de ratificación en el "Formato Electrónico de Queja" y turna al Visitador Adjunto correspondiente. Se conecta con la operación No. 11.
10	Visitaduría General/Abogado de Guardia	La queja es presentada de forma personal. Requisita los formatos "Queja" y "Formato Electrónico de Queja" recaba en éstos la firma del usuario, le explica brevemente las funciones y alcances de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, le da una semblanza de cómo se atenderá su inconformidad, registra en el Libro de Registro de Quejas y turna el Formato de "Queja" y el "Formato Electrónico de Queja" al Visitador Adjunto correspondiente.
11	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe los formatos "Queja" y/o "Formato Electrónico de Queja", firma de recibo en el Libro de Registro de Quejas, radica y califica la Queja, y verifica si existen elementos que determinen presuntas violaciones a derechos humanos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		por alguna autoridad estatal y/o municipal determina: ¿Es procedente la admisión de la instancia?
12	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si es procedente la admisión de la instancia. Informa al Visitador General la procedencia de la admisión de la instancia. Se conecta con la operación No. 23.
13	Visitaduría Adjunta/Visitador	No es procedente la admisión de la instancia. Elabora citatorio en original y copia dirigido al quejoso, previniéndole para que en un término de cinco días hábiles acuda a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a proporcionar más información y lo somete a consideración del Visitador General.
14	Visitaduría General/Visitador	Recibe citatorio, revisa y decide: ¿Lo aprueba?
15	Visitaduría General/Visitador	No aprueba el citatorio. Realiza observaciones al citatorio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
16	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe citatorio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 14.
17	Visitaduría General/Visitador	Si aprueba el citatorio: Firma el citatorio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
18	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe citatorio firmado, obtiene una copia y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al quejoso. Recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
19	Visitaduría General/Notificador	Recibe citatorio en original y copia, firma en el Registro de Oficios para Notificar, entrega citatorio original al quejoso, recaba acuse de recibo en la copia y la entrega al Visitador Adjunto recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de notificaciones).
20	Quejoso	Recibe citatorio, previo acuse de recibido, se entera, acude a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, aporta la información necesaria de acuerdo a las inconsistencias y cumple la prevención.
21	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, lo integra al expediente, retiene y espera al quejoso.
22	Visitaduría Adjunta/Visitador	Atiende al quejoso, hace de su conocimiento las inconsistencias presentadas, lo escucha, elabora acta circunstanciada en la que conste su comparecencia, recaba su firma o huella dactilar, la integra al expediente e informa lo sucedido al Visitador General.
23	Visitaduría General/Visitador	Se entera y decide de acuerdo a la gravedad del asunto: ¿Es necesario implementar medidas precautorias por parte de la autoridad señalada como presunta responsable?
24	Visitaduría General/Visitador	No es necesario implementar medidas precautorias. Instruye al Visitador Adjunto solicite el informe de ley a la autoridad señalada como presuntamente responsable. Se conecta en la operación número 38.
25	Visitaduría General/Visitador	Sies necesario implementar medidas precautorias. Instruye al Visitador adjunto solicite a la Autoridad señalada como presuntamente responsable, implemente las medidas precautorias otorgándole el término que se estime pertinente para su cumplimiento.
26	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción y decide de acuerdo a la gravedad del asunto: ¿Solicita las medidas precautorias vía telefónica o por escrito?
27	Visitaduría Adjunta/Visitador	Vía telefónica. Realiza una llamada a la autoridad señalada como presuntamente responsable

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		solicita los datos de la persona que le atiende, hace de su conocimiento los hechos y solicita se implementen las medidas precautorias en el término fijado para su cumplimiento. Elabora acta circunstanciada describiendo lo realizado y la agrega al expediente. Se conecta en la operación número 35.
28	Visitaduría Adjunta/Visitador	Es por escrito. Elabora oficio dirigido a la autoridad señalada como presuntamente responsable, haciendo de su conocimiento los hechos y solicitándole se implementen las medidas precautorias necesarias en el término fijado para su aceptación y cumplimiento y lo somete a consideración del Visitador General.
29	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, revisa y decide: ¿Lo aprueba?
30	Visitaduría General/Visitador	No aprueba el oficio. Señala las observaciones en el oficio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
31	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, atiende las observaciones, entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 29.
32	Visitaduría General/Visitador	Si aprueba el oficio. Firma el oficio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
33	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio firmado, obtiene una copia para acuse de recibo, entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presuntamente responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
34	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega oficio original a la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo en la copia y la entrega al Visitador Adjunto, recabando su firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de Notificaciones)
35	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe llamada u oficio, previo acuse de recibido, se entera de las medidas precautorias y las implementa. Elabora oficio dirigido al Visitador General informándole su aceptación, anexa la documentación que lo sustente y envía.
36	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, firma en el Registro de Oficios para Notificar, anexa acuse al expediente, retiene y espera respuesta.
37	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio y documentación soporte de las medidas precautorias implementadas, se entera, las entrega a Visitador Adjunto y le instruye solicitar el informe ley a la autoridad señalada como presuntamente responsable.
38	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio y documentación soporte de las medidas precautorias implementadas, así como instrucción para solicitar informe ley a la autoridad señalada como presuntamente responsable, se entera, agrega oficio y documentación al expediente, elabora oficio dirigido al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable, haciendo de su conocimiento la queja y solicitándole un informe sobre las presuntas violaciones a derechos humanos, en un término no mayor a diez días; asimismo, elabora oficio dirigido al quejoso haciendo de su conocimiento la admisión de instancia, el número de expediente de queja que le correspondió y el contenido del artículo 53 de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y los turna al Visitador General.
39	Visitaduría General/Visitador	Recibe los oficios, revisa y decide: ¿Los autoriza?
40	Visitaduría General/Visitador	No autoriza los oficios. Realiza observaciones en los oficios y los devuelve al Visitador Adjunto.
41	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe los oficios, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 39.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
42	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza los oficios. Firma los oficios y los devuelve al Visitador Adjunto.
43	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe los oficios obtiene una copia de cada uno para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable y al quejoso respectivamente y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
44	Visitaduría General/Notificador	Recibe los oficios en original y copia para acuse de recibo, entrega original al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable y al quejoso, recaba acuse de recibo en las copias, las entrega al Visitador Adjunto y le solicita firma en el Registro de Oficios para Notificar (véase procedimiento de notificaciones).
45	Quejoso	Recibe oficio previo acuse de recibido, se entera y resguarda oficio.
46	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio previo acuse de recibido, se entera del inicio del expediente de queja y de la solicitud de información y decide: ¿Envía informe solicitado?
47	Autoridad Presuntamente Responsable	No envía informe solicitado. Hace caso omiso al oficio y lo archiva.
48	Autoridad Presuntamente Responsable	Se conecta en la operación número 52. Si envía informe solicitado. Recaba la información solicitada, elabora oficio dirigido al Visitador Adjunto, anexa la documentación que lo sustente y lo envía. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
49	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe copias de los oficios con acuses de recibo, anexa al expediente, firma el Registro de Oficios para Notificar y espera informe dentro del tiempo establecido.
50	Visitaduría Adjunta/Visitador	Dentro del plazo establecido para recibir informes verifica: ¿Le turnaron informes solicitados?
51	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si le turnaron informe solicitado. Recibe informe, previo acuse de recibido, se entera, agrega al expediente y lo informa al Visitador General.
52	Visitaduría Adjunta/Visitador	No le turnaron informe solicitado. Tiene por ciertos los hechos, salvo prueba en contrario y lo informa al Visitador General.
53	Visitaduría General/Visitador	Se entera de los informes recibidos y, en su caso, de los no recibidos y de éstos últimos determina ¿Es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad?
54	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad. Instruye al Visitador Adjunto elabore oficio dirigido a la autoridad correspondiente, solicitando diversa información en colaboración.
55	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera, elabora oficio dirigido a la autoridad correspondiente solicitando su colaboración y entrega al Visitador General.
56	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
57	Visitaduría General/Visitador	No autoriza el oficio. Realiza observaciones en el oficio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
58	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, realiza las modificaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 56.
59	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza el oficio. Firma el oficio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
60	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, obtiene una copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad correspondiente y recaba su

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
61	Visitaduría General/Notificador	firma en el Registro de Oficios para Notificar. Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega original a la autoridad correspondiente, recaba acuse de recibo en la copia, la entrega al Visitador Adjunto y solicita firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de Notificaciones.)
62	Autoridad Colaboradora	Recibe oficio, previo acuse de recibido, se entera, recaba la información solicitada, elabora oficio, anexa la documentación e información solicitada y envía al Visitador General. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
63	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, anexa al expediente y firma el Registro de Oficios para Notificar.
64	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, documentación e información solicitada, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
65	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio con la información solicitada y anexos los documentos que lo sustentan, integra en el expediente y espera instrucción del Visitador General.
66	Visitaduría General/Visitador	<p>No es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad.</p> <p>Realiza un estudio del expediente y decide: ¿Es necesario realizar alguna visita?</p> <p>No es necesario realizar alguna visita. Se conecta en la operación número 69.</p>
67	Visitaduría General/Visitador	<p>Si es necesario realizar alguna visita.</p> <p>Instruye al Visitador Adjunto que se constituya en el lugar correspondiente y recabe la información necesaria.</p>
68	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, se constituye en el lugar, recaba la información necesaria, elabora acta circunstanciada detallando todo lo realizado durante la visita, integra al expediente y lo informa al Visitador General.
69	Visitaduría General/Visitador	<p>Se entera y decide: ¿Es necesario comparecer algún(os) servidor(es) público(s)?</p> <p>No es necesario comparecer algún(os) servidor(es) público(s). Se conecta en la operación número 82.</p>
70	Visitaduría General/Visitador	<p>Si es necesario comparecer algún(os) servidor(es) público(s).</p> <p>Instruye al Visitador Adjunto realice oficio de citación al servidor público con la fecha y hora que determine según agenda de actividades.</p>
71	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, elabora oficio de citación al servidor público con la fecha y hora que determine y somete a consideración del Visitador General.
72	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de citación, revisa y decide: ¿Autoriza oficio?
73	Visitaduría General/Visitador	<p>No autoriza oficio.</p> <p>Señala observaciones en el oficio de citación y lo devuelve al Visitador Adjunto.</p>
74	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de citación, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 72.
75	Visitaduría General/Visitador	<p>Si autoriza oficio.</p> <p>Firma el oficio de citación y lo devuelve al Visitador Adjunto.</p>
76	Visitaduría Adjunto/Visitador	Recibe oficio de citación, obtiene una copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presuntamente responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
77	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio de citación en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega oficio de citación a la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo en la copia, entrega al Visitador Adjunto y solicita firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de notificaciones)

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
78	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio de citatorio previo acuse de recibido, se entera e instruye al servidor público acuda a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el día y hora señalados.
79	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe copia del oficio con acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar y anexa al expediente.
80	Servidor(es) Público(s)	Se entera y se presenta en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México el día y hora señalados para su comparecencia.
81	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al servidor público, recaba su declaración en relación a los hechos motivo de queja, elabora acta circunstanciada, recaba la firma del mismo, anexa al expediente junto con la documentación que considere conveniente y lo informa de manera verbal al Visitador General.
82	Visitaduría General/Visitador	Se entera y decide: ¿Cita al quejoso para hacer de su conocimiento las actuaciones realizadas?
83	Visitaduría General/Visitador	No cita al quejoso. Se conecta en la operación número 96.
84	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario citar al quejoso.
85	Visitaduría General/Visitador	Instruye al Visitador Adjunto realice oficio de citación al quejoso.
86	Visitaduría Adjunta/ Visitador	Recibe instrucción, realiza oficio citatorio dirigido al quejoso para que se presente en un término de diez días a fin de que manifieste lo que a su derecho corresponda con la condición de que para el caso de no asistir en el plazo señalado, el expediente será concluido y somete a consideración del Visitador General.
85	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio citatorio, revisa y decide: ¿Autoriza oficio?
86	Visitaduría General/Visitador	No autoriza oficio.
87	Visitaduría General/Visitador	Señala las observaciones en el oficio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
87	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio citatorio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta con la operación número 85.
88	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza oficio.
89	Visitaduría General/Visitador	Firma oficio citatorio y devuelve al Visitador Adjunto.
89	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio citatorio, obtiene una copia para acuse de recibo y lo entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al quejoso y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
90	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio citatorio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para notificar, entrega oficio original al quejoso, recaba acuse de recibo en la copia, la entrega al Visitador Adjunto y le solicita firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de Notificaciones.)
91	Quejoso	Recibe oficio citatorio, previo acuse de recibido, se entera y acude a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el término señalado.
92	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, anexa al expediente y espera al quejoso.
93	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al quejoso, le da lectura de todas las actuaciones, realiza acta circunstanciada en la que se asienta su comparecencia, procede a tomar en cuenta lo narrado en el escrito de inconformidad en concordancia con lo informado por la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba las observaciones, así como la firma o huella dactilar del quejoso en el acta circunstanciada, anexa al expediente y decide: ¿Es procedente la conclusión del expediente?
94	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si es procedente la conclusión del expediente. Elabora proyecto de acuerdo de conclusión del expediente, somete a

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		consideración del Visitador General. Se conecta en la operación número 213.
95	Visitaduría Adjunta/Visitador	No es procedente la conclusión del expediente. Informa al Visitador General lo realizado.
96	Visitaduría General/Visitador	Se entera y decide: ¿Es necesario dar vista al quejoso? No es necesario dar vista al quejoso. Se conecta en la operación número 110.
97	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario dar vista al quejoso Instruye al Visitador Adjunto realice oficio de vista al quejoso.
98	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, realiza oficio de vista dirigido al quejoso para que se presente en un término de diez días haciéndole una breve reseña de lo informado por la(s) autoridad(es), a fin de que manifieste lo que a su derecho corresponda y somete a consideración del Visitador General.
99	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de vista, revisa y decide: ¿Autoriza oficio?
100	Visitaduría General/Visitador	No autoriza el oficio. Realiza observaciones en el oficio de vista y lo devuelve al Visitador Adjunto.
101	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de vista, atiende las observaciones y entrega al Visitador General, se conecta en la operación número 99.
102	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza el oficio. Firma oficio citatorio y lo devuelve al Visitador Adjunto.
103	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio citatorio, obtiene una copia para acuse de recibo, entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al quejoso y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
104	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio de vista en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para notificar, entrega oficio original al quejoso, recaba acuse de recibo en la copia, la entrega al Visitador Adjunto y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de Notificaciones.)
105	Quejoso	Recibe oficio citatorio, previo acuse de recibido, se entera y dentro del plazo establecido acude a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
106	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, anexa al expediente y espera al quejoso.
107	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al quejoso, le da lectura de todas las actuaciones, realiza acta circunstanciada en la que se asienta su comparecencia, recaba su firma o huella dactilar, anexa al expediente y decide: ¿Es procedente la conclusión del expediente de queja?
108	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si es procedente la conclusión del expediente de queja. Hace del conocimiento del quejoso la conclusión de la investigación y elabora proyecto de acuerdo de conclusión y turna al Visitador General. Se conecta en la operación número 213.
109	Visitaduría Adjunta/Visitador	No es procedente la conclusión del expediente de queja Informa al Visitador General lo realizado.
110	Visitaduría General/Visitador	Se entera y determina: ¿Es necesario abrir un periodo probatorio a las partes?
111	Visitaduría General/Visitador	No necesario abrir un periodo probatorio. Realiza un estudio de las constancias que integran el expediente y determina: Se conecta en la operación número 136.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
112	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario abrir un periodo probatorio. Instruye al Visitador Adjunto elabore acuerdo de apertura a prueba por el término que considere pertinente según las constancias del expediente y los hechos en controversia.
113	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, realiza acuerdo de apertura a prueba por el término que considere, elabora oficios dirigidos al quejoso y a la autoridad presuntamente responsable en los que informan la apertura a prueba y lo somete a consideración del Visitador General.
114	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficios, revisa y decide: ¿Autoriza acuerdo y oficios?
115	Visitaduría General/Visitador	No autoriza acuerdo y oficios. Devuelve acuerdo de apertura a prueba y oficios al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.
116	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficios, atiende las observaciones y entrega al Visitador General, se conecta en la operación número 114.
117	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza acuerdo y oficios Firma el acuerdo de apertura a prueba y los oficios y devuelve al Visitador Adjunto.
118	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficios, agrega el acuerdo al expediente, obtiene una copia de cada uno de los oficios, los entrega en original y copia para acuse de recibo al notificador, instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada presuntamente como responsable y al quejoso, y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
119	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficios en original y copia para acuse, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega al quejoso y a la autoridad señalada como presuntamente responsable oficio original, recaba acuse de recibo en las copias, entrega al Visitador Adjunto y recaba firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de notificaciones)
120	Quejoso / Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio, se entera y retiene oficio.
121	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuses de recibo, agrega al expediente, firma el Registro de Oficios para Notificar y espera respuesta dentro del término establecido.
122	Quejoso / Autoridad Presuntamente Responsable	Dentro del término establecido decide: ¿Ofrece pruebas?
123	Quejoso / Autoridad Presuntamente Responsable	No ofrece pruebas. Hace caso omiso al oficio recibido y archiva.
124	Quejoso / Autoridad Presuntamente Responsable	Si ofrece pruebas. Integra en el término señalado los medios probatorios que considere oportunos y los envía mediante oficio al Visitador General. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
125	Visitaduría General/Visitador	Recibe los medios probatorios y oficio, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
126	Visitaduría Adjunta/Visitador	Dentro del término señalado recibe o no respuesta del quejoso u autoridad presunta responsable y procede según corresponda: ¿El quejoso o autoridad presuntamente responsable remite medios probatorios?
127	Visitaduría Adjunta/Visitador	El quejoso o autoridad presuntamente responsable no remite medios probatorios. Certifica que el inconforme no ofreció prueba alguna, agrega al expediente y lo comunica al Visitador General. Se conecta en la operación número 136.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
128	Visitaduría Adjunta/Visitador	<p>El quejoso o autoridad presuntamente responsable si remite medios probatorios.</p> <p>Recibe los medios probatorios del Visitador General, se entera, agrega al expediente y bajo los principios de lógica y legalidad emite un acuerdo respecto de su admisión y desahogo, elabora un oficio dirigido al quejoso y/o autoridad presuntamente responsable detallando el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y turna al Visitador General.</p>
129	Visitaduría General/Visitador	<p>Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficios, revisa y decide: ¿Autoriza acuerdo y oficios?</p>
130	Visitaduría General/Visitador	<p>No autoriza el acuerdo y oficios.</p> <p>Devuelve el acuerdo y oficios al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.</p>
131	Visitaduría Adjunta/Visitador	<p>Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficios, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 129.</p>
132	Visitaduría General/Visitador	<p>Si autoriza acuerdo y oficios</p> <p>Firma acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficios y devuelve al Visitador Adjunto.</p>
133	Visitaduría Adjunta/Visitador	<p>Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficios, agrega al expediente el acuerdo, obtiene una copia de los oficios para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su envío al quejoso y autoridad presunta responsable, recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.</p>
134	Visitaduría General/Notificador	<p>Recibe oficios en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega oficio original al quejoso y a la autoridad presunta responsable, obtiene el acuse de recibo en la copia, la entrega al Visitador Adjunto y recaba firma en Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de notificaciones)</p>
135	Visitaduría Adjunta/Visitador	<p>Recibe acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, agrega al expediente y lo informa al Visitador General.</p>
136	Visitaduría General/Visitador	<p>Se entera, realiza un estudio de las constancias que integran el expediente y determina: ¿Persiste la violación a Derechos Humanos?</p>
137	Visitaduría General/Visitador	<p>No persiste la violación a Derechos Humanos.</p> <p>Instruye al Visitador Adjunto elabore proyecto de acuerdo de conclusión. Se conecta en la operación número 212.</p>
138	Visitaduría General/Visitador	<p>Si persiste la violación a Derechos Humanos.</p> <p>Determina: ¿El asunto puede resolverse por algún medio alternativo auxiliar y complementario para dirimir la controversia o requiere de una Recomendación?</p>
139	Visitaduría General/Visitador	<p>El asunto puede resolverse por algún medio alternativo auxiliar y complementario para dirimir la controversia.</p> <p>Analiza la controversia y determina: ¿El medio alternativo idóneo es la Mediación o la Conciliación?</p>
140	Visitaduría General/Visitador	<p>Es la Mediación.</p> <p>Instruye al Visitador Adjunto elabore acuerdo y oficio de invitación para el quejoso y la autoridad señalada como presuntamente responsable.</p>
141	Visitaduría Adjunta/Visitador	<p>Recibe instrucción, elabora acuerdo y oficios de invitación dirigidos al quejoso y a la autoridad señalada como presuntamente responsable, en los que se les invita al Procedimiento de Mediación, se les hace del conocimiento que de aceptarse, se llevará a cabo la primera sesión de mediación en la fecha y hora</p>

Nº.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		previamente establecidos a la agenda de actividades y turna al Visitador General.
142	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo y oficios de invitación, revisa y decide: ¿Autoriza acuerdo y oficios?
143	Visitaduría General/Visitador	No autoriza acuerdo y oficios. Devuelve acuerdo y oficios de invitación al Visitador Adjunto, señalándole las observaciones.
144	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo y oficios de invitación, atiende observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 142.
145	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza acuerdo y oficios. Firma acuerdo y oficios de invitación y devuelve al Visitador Adjunto.
146	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo y oficios de invitación, agrega el acuerdo al expediente, obtiene una copia de los oficios para acuse de recibo, entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al quejoso y a la autoridad señalada como presuntamente responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
147	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficios de invitación en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar y entrega oficios respectivamente al quejoso y a la autoridad señalada como presunta responsable, recaba acuses de recibo en las copias del oficio, entrega al Visitador Adjunto y recaba firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de Notificaciones)
148	Quejoso / Autoridad Responsable	Recibe oficio de invitación, se entera y retiene oficio.
149	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuses de recibo, agrega al expediente y firma el Registro de Oficios para Notificar y espera respuesta.
150	Quejoso / Autoridad Responsable	Dentro del término establecido decide: ¿Acude a la sesión de mediación?
151	Quejoso / Autoridad Responsable	No acude a la sesión de mediación. Comunica al Visitador Adjunto las razones por las cuales considera no asistir a la sesión de mediación.
152	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se da por enterado de la no aceptación de la invitación de mediación por alguna de las partes y lo comunica al Visitador General.
153	Visitaduría General/Visitador	Se entera e instruye al Visitador Adjunto inicie el trámite de conciliación. Se conecta con la operación No. 170.
154	Quejoso / Autoridad Responsable	Si acude a la sesión de mediación. Asiste a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México a la sesión de mediación.
155	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al quejoso y al servidor público responsable, certifica la asistencia de ambos, propone las condiciones en que se llevará a cabo la misma y les solicita su aprobación de someterse a dicho procedimiento, establece las condiciones y solicita a las partes sus observaciones de manera individual.
156	Quejoso / Autoridad Responsable	Se entera y manifiesta lo que a su derecho conviene al Visitador Adjunto.
157	Visitaduría Adjunta/Visitador	Escucha al quejoso y al servidor público responsable y determina: ¿Se resolvió la problemática, motivo del expediente de queja?
158	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si se resolvió la problemática, motivo del expediente de queja. Redacta el convenio de Mediación con los puntos de acuerdo correspondientes y solicita la firma de las partes.
159	Quejoso / Autoridad Responsable	Se entera y rubrica el convenio estampando su firma o huella dactilar.

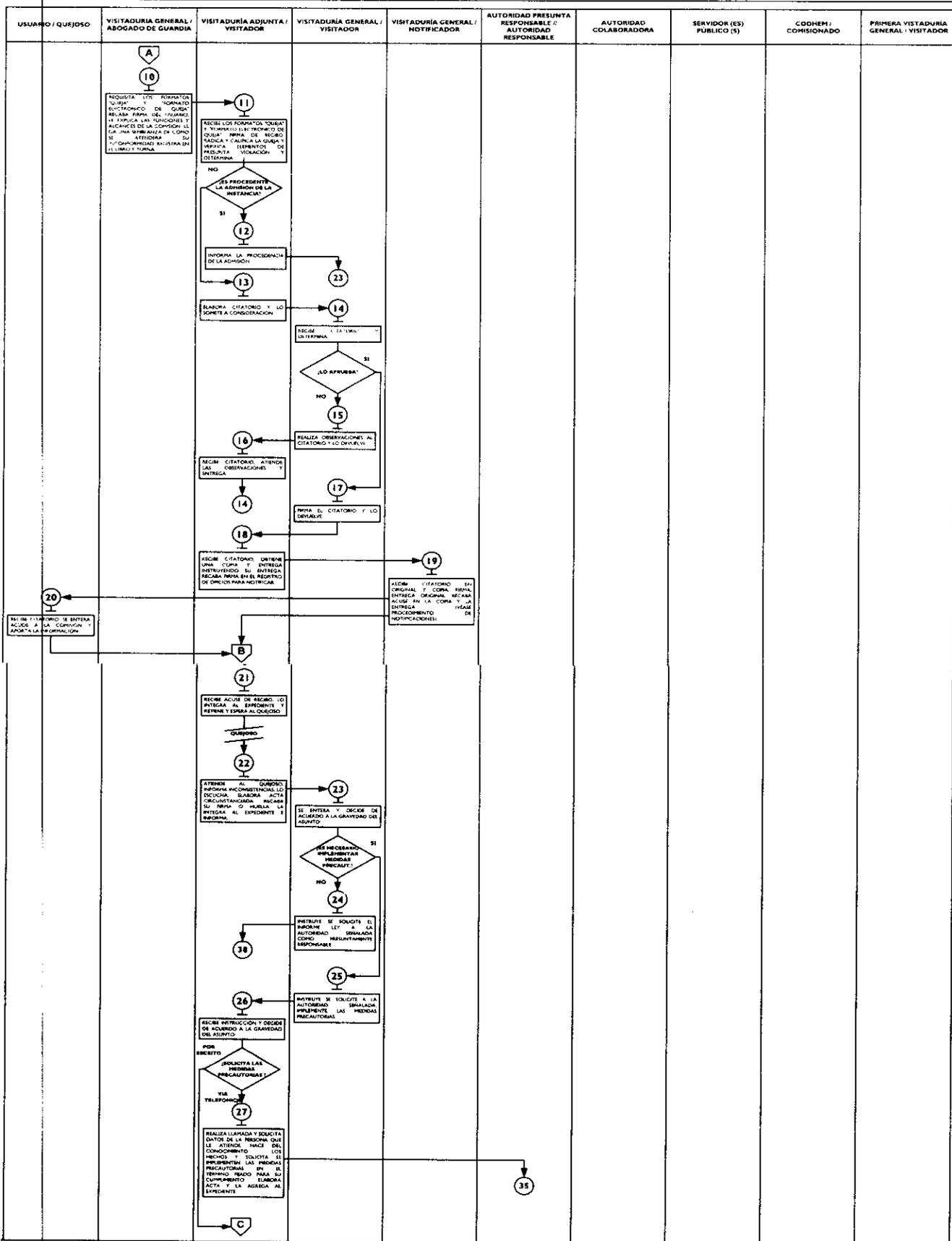
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
160	Visitaduría Adjunta/Visitador	Agrega el convenio rubricado al expediente y elabora acuerdo de conclusión y entrega al Visitador General. Se conecta a la operación número 213.
161	Visitaduría Adjunta/Visitador	No se resolvió la problemática, motivo del expediente de queja. Señala fecha para una segunda sesión de mediación notificando en ese momento al quejoso y al servidor público responsable.
162	Quejoso / Autoridad Responsable	Se entera y asiste a la segunda sesión de mediación.
163	Visitaduría Adjunta/Visitador	Certifica la presencia del quejoso y del servidor público responsable, reconsidera los puntos en los que no se llegó un acuerdo en la primera sesión de mediación e involucra a las partes para averirlas y determina: ¿Se resolvió la problemática motivo del inicio de expediente de queja?
164	Visitaduría Adjunta/Visitador	Si se resolvió la problemática, motivo del expediente de queja. Redacta el convenio de Mediación con los puntos de acuerdo correspondientes y solicita la firma de las partes.
165	Quejoso / Autoridad Responsable	Se entera y rubrica el convenio estampando su firma o huella dactilar.
166	Visitaduría Adjunta/Visitador	Agrega el convenio rubricado al expediente y elabora proyecto de acuerdo de conclusión y entrega al Visitador General. Se conecta a la operación número 213.
167	Visitaduría Adjunta/Visitador	No se resolvió la problemática motivo del inicio de expediente de queja. Certifica tal situación, agradece al quejoso y al servidor público responsable su presencia y lo comunica al Visitador General.
168	Visitaduría General/Visitador	Se entera que no se resolvió la problemática e instruye al Visitador Adjunto inicie el trámite de conciliación. Se conecta con la operación No. 170.
169	Visitaduría General/Visitador	Es la Conciliación. Instruye al Visitador Adjunto inicie con el trámite correspondiente.
170	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera y comunica vía telefónica al quejoso que el expediente de queja es susceptible de resolverse mediante la conciliación, hace del conocimiento los puntos a conciliarse y le solicita manifieste sus observaciones al respecto.
171	Quejoso	Se entera vía telefónica y se presenta en las oficinas de la Visitaduría correspondiente y realiza las observaciones que considere pertinentes.
172	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al quejoso, se entera de las observaciones, elabora acta circunstanciada en la que asienta las manifestaciones del quejoso respecto de la propuesta de conciliación, agrega al expediente, elabora el acuerdo y oficio de la propuesta de conciliación, señalando un plazo de 10 días para su aceptación y en caso de aceptación, el de 45 días naturales para el cumplimiento de los puntos sobre los que versará y turna al Visitador General.
173	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio, revisa y decide: ¿Autoriza acuerdo y oficio?
174	Visitaduría General/Visitador	No autoriza acuerdo y oficio. Devuelve acuerdo de conciliación y oficio al Visitador Adjunto, indicándole las observaciones.
175	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 173.
176	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza acuerdo y oficio. Firma acuerdo de conciliación y el oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
177	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio firmados, agrega el acuerdo al

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		expediente y del oficio obtiene una copia para acuse de recibo, entrega al notificador, instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presunta responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
178	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega oficio original a la Autoridad señalada como presunta responsable, recaba acuse de recibo en la copia del oficio, entrega al Visitador Adjunto y recaba firma en el Registro de Oficios para Notificar. (véase procedimiento de notificaciones)
179	Autoridad Responsable	Recibe oficio, previo acuse de recibido, se entera de la propuesta de conciliación y retiene.
180	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, agrega al expediente, firma el Registro de Oficios para Notificar y espera respuesta.
181	Autoridad Responsable	Analiza la propuesta de conciliación y decide: ¿Acepta propuesta?
182	Autoridad Responsable	No acepta la propuesta de conciliación. Envía oficio al Visitador General comunicando las razones por las cuales considera no aceptar la propuesta de conciliación.
183	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, se entera de la no aceptación de la propuesta de conciliación, entrega oficio al Visitador Adjunto y le solicita integre el oficio al expediente, asimismo le instruye auxilie al inspector proyectista en la elaboración del proyecto de recomendación.
184	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, se entera de la no aceptación de la propuesta de conciliación, integra el oficio al expediente, lo turna al inspector proyectista, lo instruye y apoya en la realización del Proyecto de Recomendación. Se conecta con la operación No. 193.
185	Autoridad Responsable	Si acepta la propuesta de conciliación. Elabora y envía oficio de aceptación dirigido al Visitador General, gira instrucciones a quien corresponda a efecto de dar cumplimiento a los puntos que versa en la conciliación para enviar la documentación soporte.
186	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de aceptación, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
187	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de aceptación, se entera y agrega al expediente.
188	Autoridad Responsable	Dentro del término de 45 días naturales elabora oficio en original y copia, anexa documentación sustentante del cumplimiento de la conciliación y envía al Visitador General. Archiva copia previo acuse de recibido.
189	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio y documentación, se entera y entrega al Visitador Adjunto, instruyéndole elabore acuerdo de conclusión.
190	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio y documentación sustentante, la integra en el expediente, elabora proyecto de acuerdo de conclusión y turna al Visitador General. Se conecta en la operación número 213.
191	Visitaduría General/Visitador	Se requiere de una Recomendación. Turna el expediente al inspector proyectista instruyéndole realice en coordinación con el Visitador Adjunto el Proyecto de Recomendación (se conecta con la operación No. 193) y lo informa al Visitador Adjunto.
192	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera y apoya al inspector proyectista ofreciéndole sus puntos de vista de acuerdo a las actuaciones realizadas en el expediente de queja.
193	Visitaduría General/Inspector Proyectista	Recibe el expediente de queja, apoyado en la información proporcionada por el Visitador Adjunto elabora el Proyecto de Recomendación y somete a consideración del Visitador General.
194	Visitaduría General/Visitador	Recibe proyecto de recomendación, revisa y decide: ¿Aprueba el proyecto de recomendación?

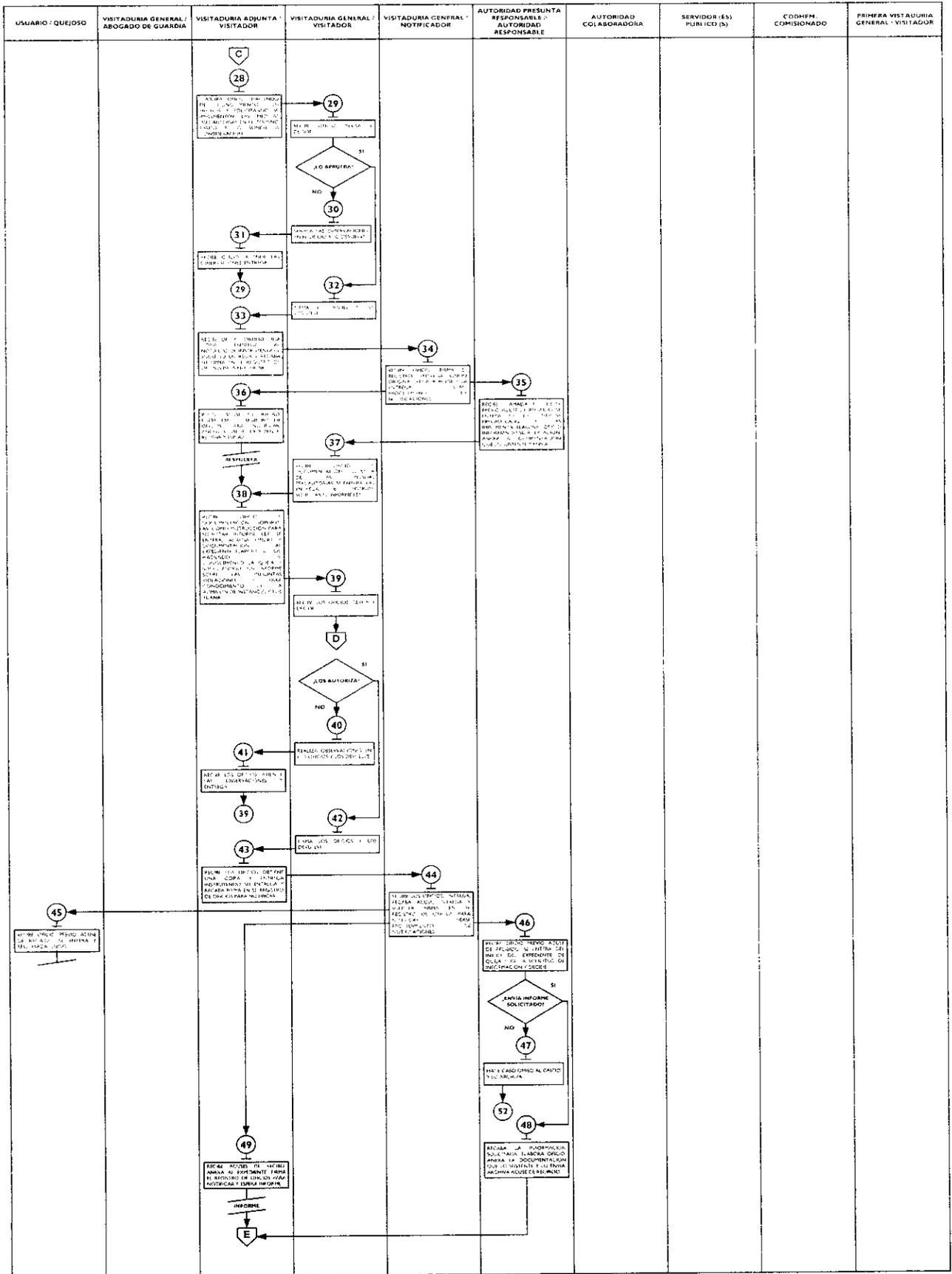
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
195	Visitaduría General/Visitador	No aprueba el proyecto de recomendación. Devuelve el Proyecto de Recomendación al inspector proyectista indicándole los cambios que debe realizar.
196	Visitaduría General/Inspector Projectista	Recibe Proyecto de Recomendación, realiza los cambios y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 194.
197	Visitaduría General/Visitador	Si aprueba el proyecto de recomendación. Turna el Proyecto de Recomendación al Primer Visitador General para su aprobación.
198	Primera Visitaduría General/Primer Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación, revisa y decide: ¿Aprueba el proyecto de recomendación?
199	Primera Visitaduría General/Primer Visitador	No aprueba el proyecto de recomendación. Devuelve Proyecto de Recomendación al Visitador General indicándole los cambios que debe realizar.
200	Visitaduría General/Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación y entrega al inspector proyectista, indicándole los cambios que debe realizar. Se conecta en la operación número 196.
201	Primera Visitaduría General/Visitador	Si aprueba el proyecto de recomendación. Rubrica con su antefirma el Proyecto de Recomendación y turna al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
202	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Comisionado	Recibe Proyecto de Recomendación, revisa y decide ¿Aprueba el proyecto de recomendación?
203	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Comisionado	No aprueba el proyecto de recomendación. Devuelve el Proyecto de Recomendación al Primer Visitador General, indicándole que el conflicto motivo del expediente de queja debe solucionarse por un medio alternativo.
204	Primera Visitaduría General/Primer Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación y entrega al Visitador General, indicándole que el conflicto motivo del expediente de queja debe solucionarse por un medio alternativo.
205	Visitaduría General/Visitador	Recibe proyecto de recomendación, lo desecha, realiza un estudio del expediente de queja y decide si la problemática debe resolverse a través de la Mediación o Conciliación. Se conecta en la operación número 139.
206	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Comisionado	Si aprueba el proyecto de recomendación. Firma el Proyecto de Recomendación y lo devuelve al Primer Visitador General.
207	Primera Visitaduría General/Primer Visitador	Recibe la Recomendación firmada, le asigna número subsecuente según los archivos y devuelve al Visitador General.
208	Visitaduría General/Visitador	Recibe la Recomendación, obtiene las copias certificadas que considere necesarias y copias simples para acuse de recibo y entrega al Notificador instruyéndole sobre su entrega al superior jerárquico de la autoridad señalada presuntamente responsable y al quejoso y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
209	Visitaduría General/Notificador	Recibe la Recomendación con las respectivas copias certificadas y copias simples para acuse de recibo y entrega al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable y al quejoso, recaba acuses de recibo en copias y entrega al Visitador General, recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.(véase procedimiento de Notificaciones.)
210	Quejoso / Autoridad Responsable	Recibe copia de la Recomendación, se entera de la conclusión del expediente de queja y archiva.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
211	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuses de recibo, integra en el expediente e instruye al Visitador Adjunto elabore proyecto de acuerdo de conclusión.
212	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera, elabora proyecto de acuerdo de conclusión del expediente y somete a consideración del Visitador General.
213	Visitaduría General/Visitador	Recibe proyecto de acuerdo de conclusión revisa y decide: ¿Aprueba proyecto de acuerdo de conclusión?
214	Visitaduría General/Visitador	No aprueba proyecto de acuerdo de conclusión. Devuelve proyecto de acuerdo de conclusión al Visitador Adjunto, señalándole las observaciones.
215	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe proyecto de acuerdo de conclusión atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 213.
216	Visitaduría General/Visitador	Si aprueba proyecto de acuerdo de conclusión. Firma el proyecto de acuerdo de conclusión y devuelve al Visitador Adjunto.
217	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe proyecto de acuerdo de conclusión, integra al expediente y determina: ¿El expediente concluyó por Recomendación?
218	Visitaduría Adjunta/Visitador	El expediente no concluyó por Recomendación. Elabora oficios notificando a la Autoridad Responsable y al Quejoso el acuerdo de conclusión y somete a consideración del Visitador General.
219	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficios de notificación, revisa y determina: ¿Autoriza oficios de notificación?
220	Visitaduría General/Visitador	No autoriza oficios de notificación. Realiza observaciones a los oficios de notificación y devuelve al Visitador Adjunto.
221	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficios de notificación, solventa observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 219.
222	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza oficios de notificación. Firma y devuelve oficios al Visitador Adjunto, instruyéndole su notificación.
223	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficios de notificación obtiene copia de cada uno para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole su notificación al quejoso y a la autoridad responsable y recaba su firma en el Registro de oficios para notificar.
224	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficios de notificación en original y copia, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica al quejoso y a la autoridad responsable respectivamente, recaba acuses de recibo y entrega al Visitador Adjunto y le recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.(véase procedimiento de notificaciones)
225	Quejoso/Autoridad presuntamente responsable	Recibe oficio de notificación, acusa de recibido y se entera de la conclusión del expediente. Archiva oficio para su control.
226	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuses de recibo, agrega al expediente y archiva. (Termina procedimiento)
227	Visitaduría Adjunta/Visitador	El expediente de Queja si concluyó por Recomendación. Elabora oficio para remitir el expediente de queja al Primer Visitador General y lo turna al Visitador General.
228	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio revisa y decide: ¿Autoriza Oficio?
229	Visitaduría General/Visitador	No autoriza oficio Realiza observaciones al oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
230	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 228.

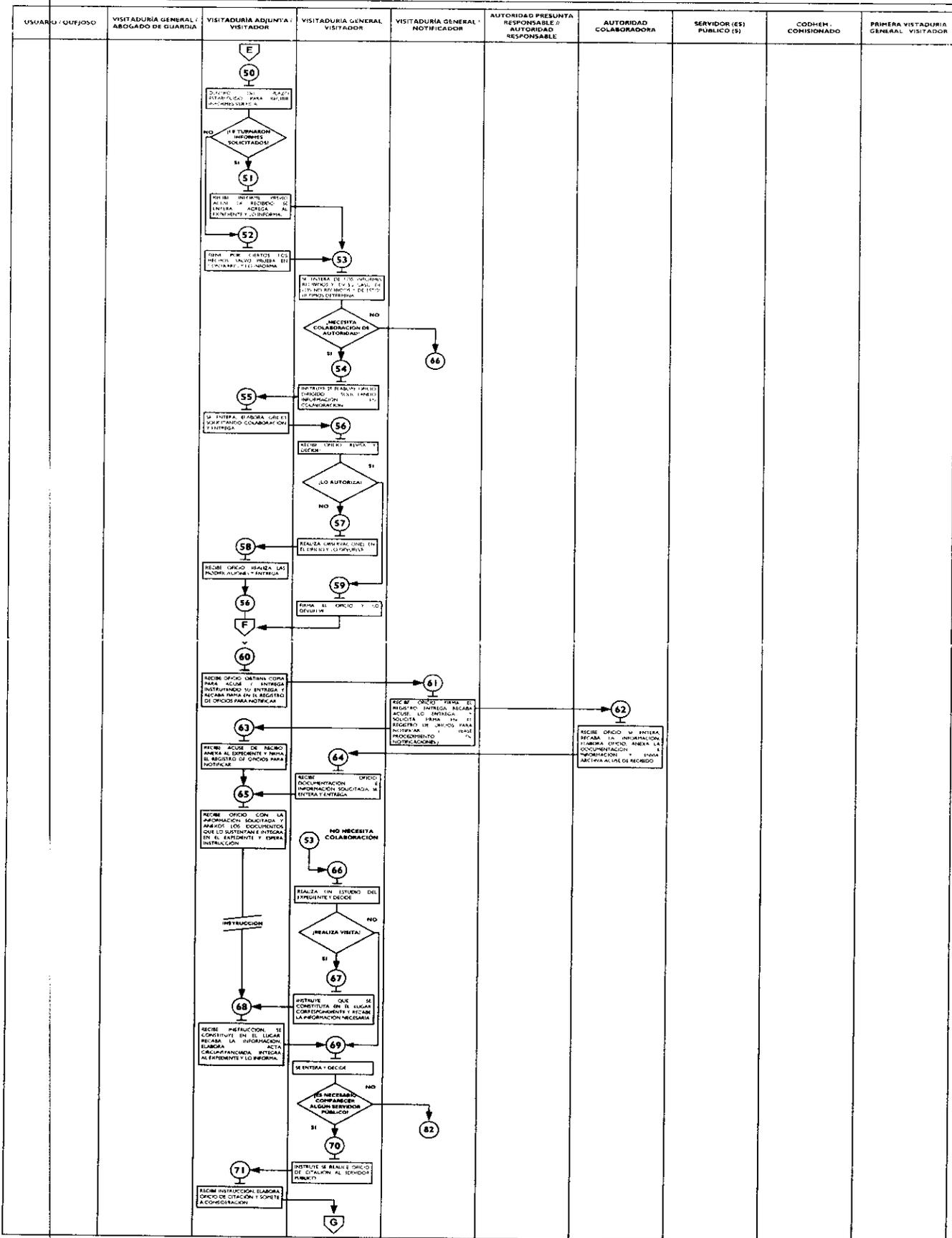
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS



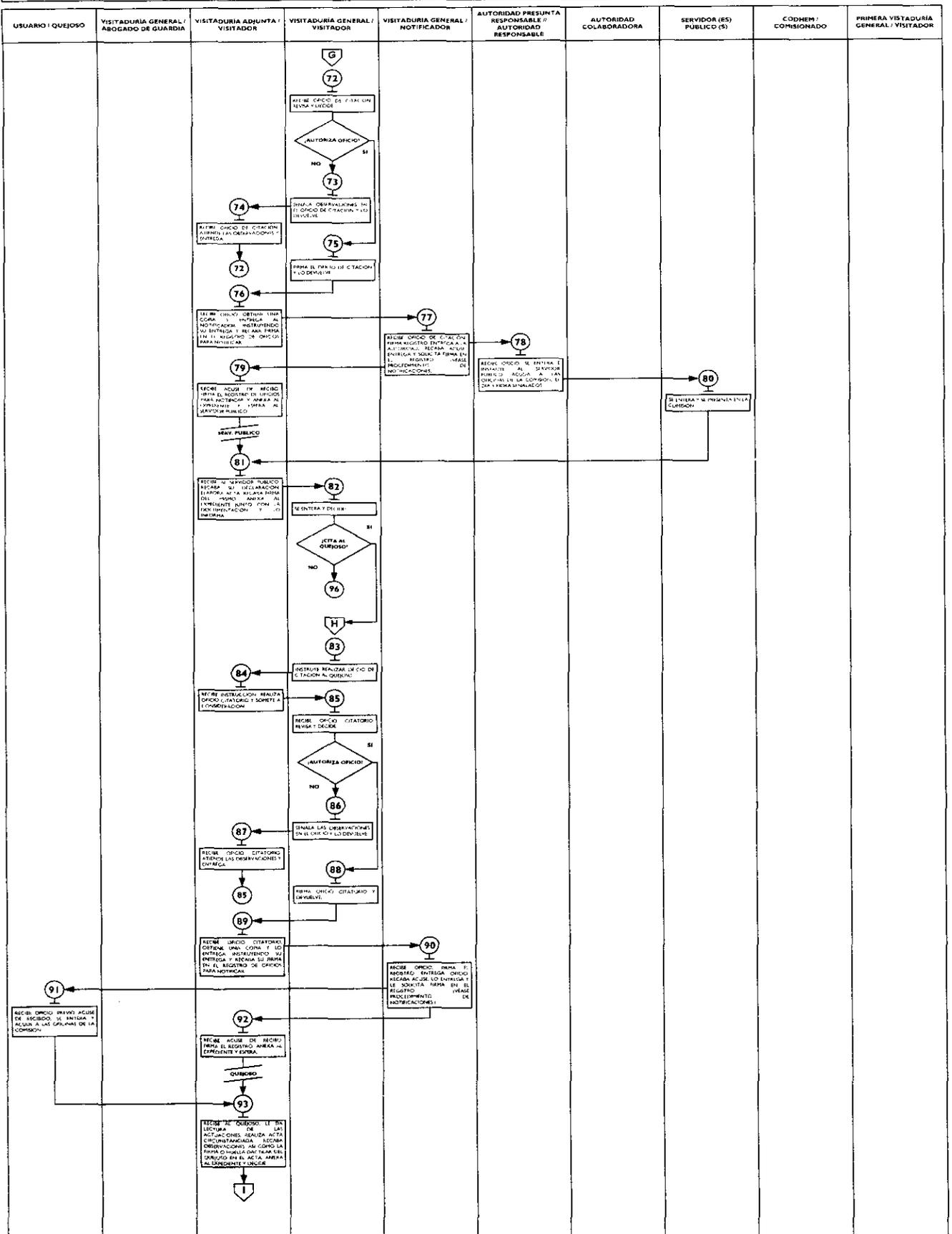
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS



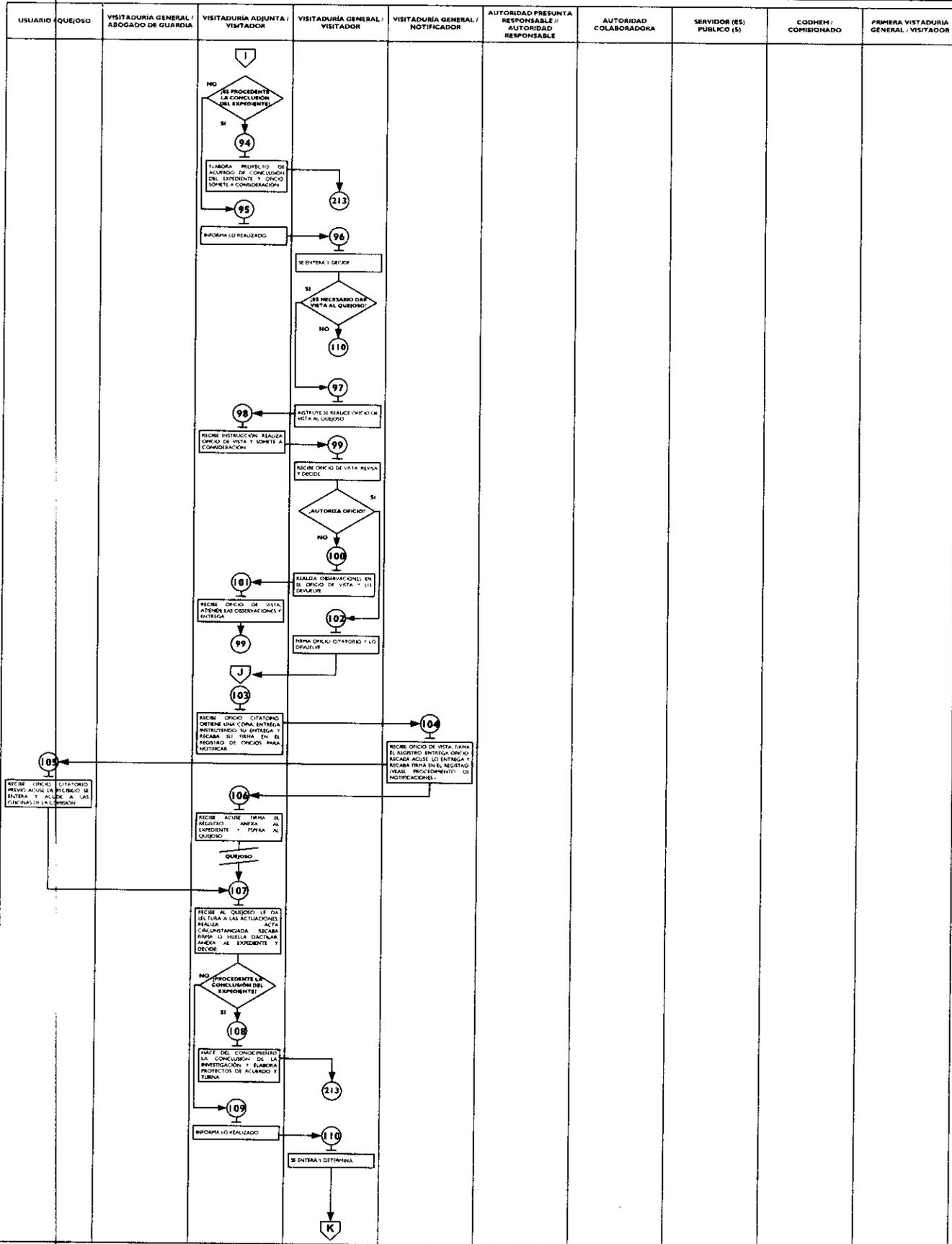
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS

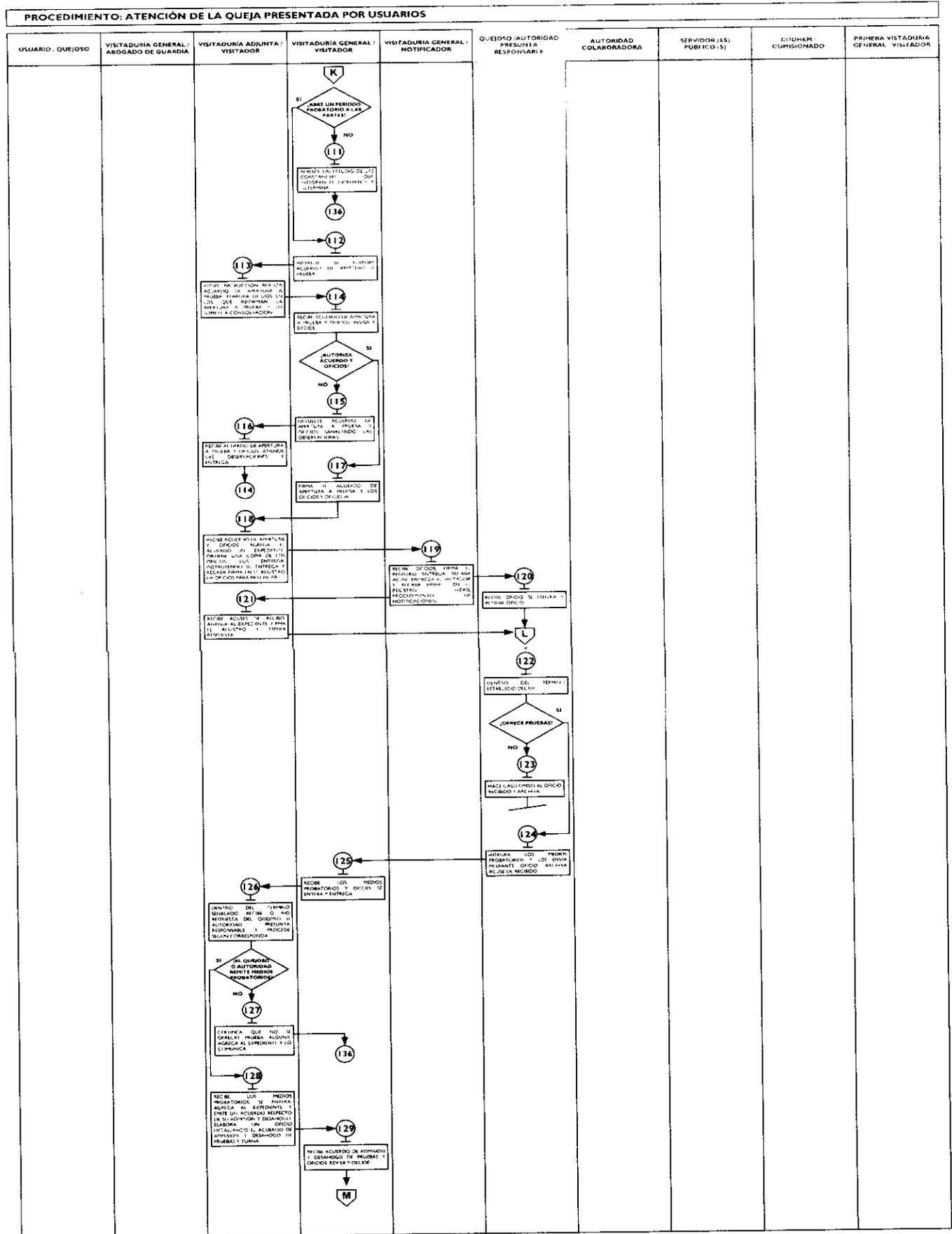


PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS

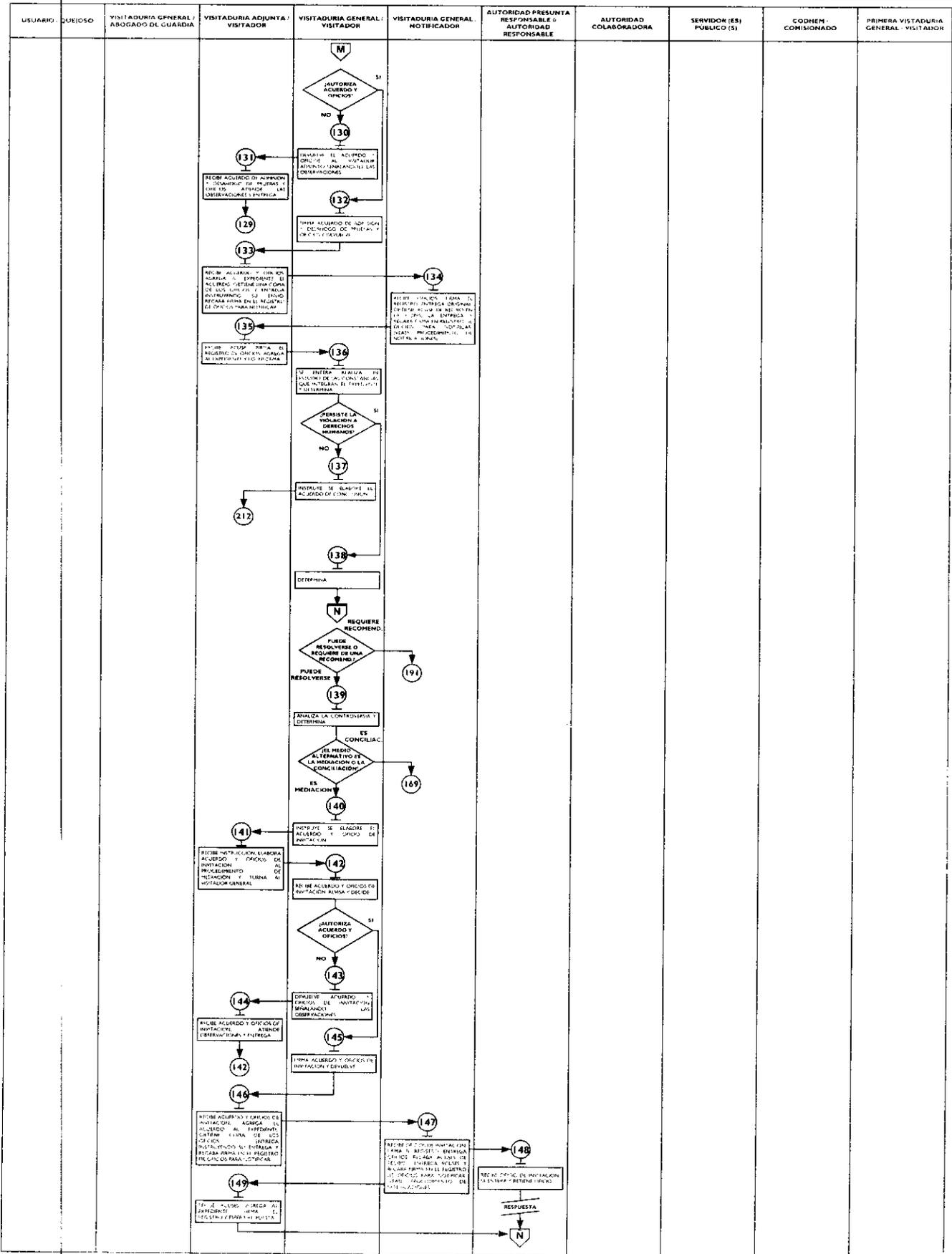


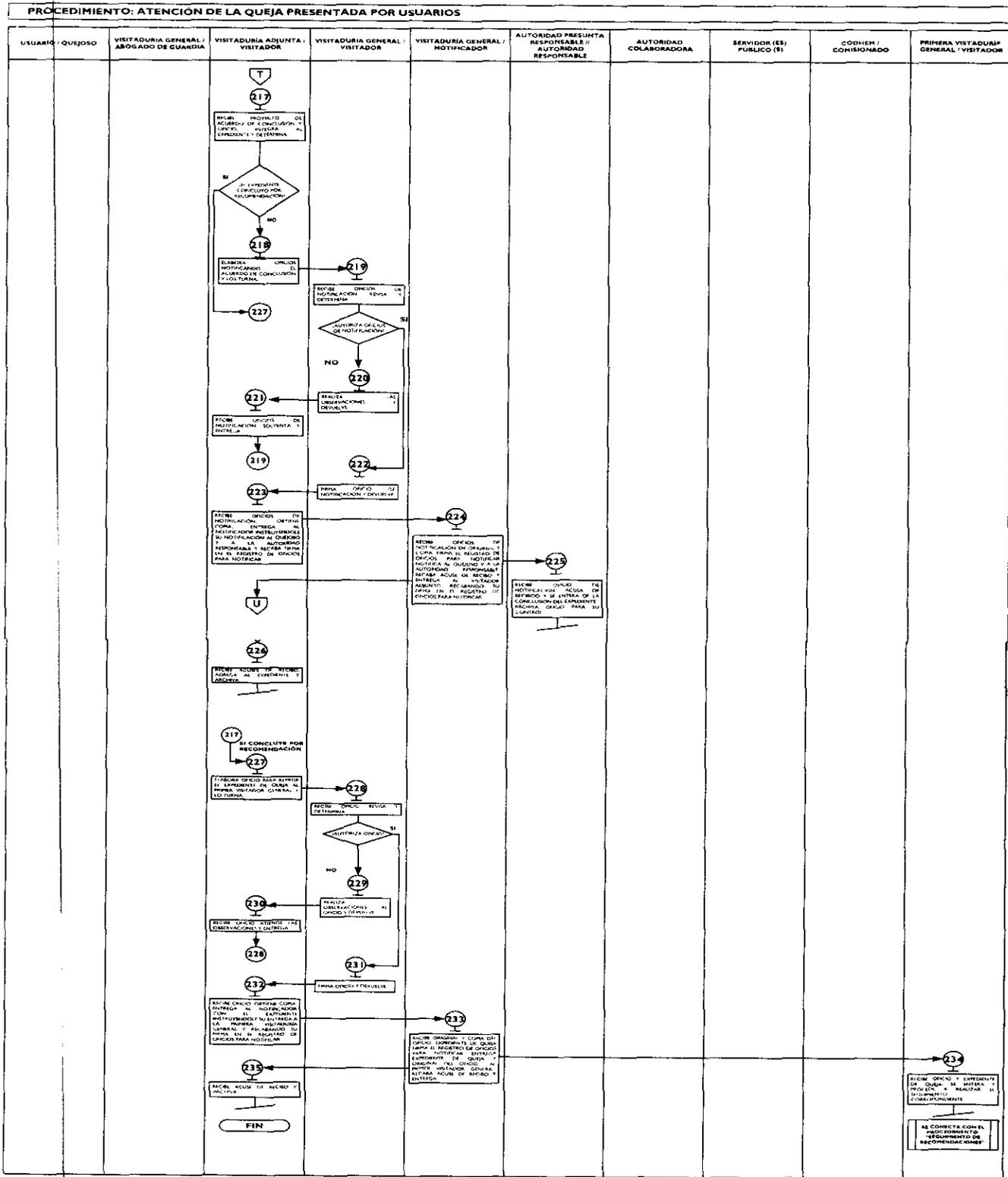
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS





PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR USUARIOS





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para atender las quejas presentadas por los usuarios vía telefónica, correo electrónico o personalmente.

$\frac{\text{Número mensual de quejas atendidas}}{\text{Número mensual de quejas recibidas}}$

X 100=

% de Atención Brindada al Quejoso.

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las quejas presentadas por los usuarios por presunta violación a sus derechos humanos quedan registradas en el Sistema Integral de Quejas.
- Las asesorías brindadas derivadas de las quejas presentadas por los usuarios por presunta violación a sus derechos humanos quedan registradas en el formato "Asesoría".
- Las quejas presentadas y ratificadas por los usuarios por presunta violación a sus derechos humanos quedan registradas en el formato "Queja".
- Las quejas por presunta violación a sus derechos humanos atendidas quedan registradas en el Acuerdo de Conclusión de expediente.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Formato Electrónico de Queja; el requisitado de este formato es en línea ingresando al Sistema Integral de Quejas, mismo que no permite su impresión sin estar debidamente requisitado.
- Asesoría; el requisitado de este formato es en línea ingresando al Sistema Integral de Quejas, mismo que no permite su impresión sin estar debidamente requisitado.
- Queja en línea.
- Queja.

FORMATO DE QUEJA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL EDO. DE MEX		
	QUEJA No.	
	Visitador Adjunto	
M en D. Marco Antonio Morales Gómez Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México		
Fecha de Admisión:	Hora:	
Nombre del Quejoso y Organización:		
Nombre del Agravado: Ofendido o víctima ()	Inculpado o procesado ()	Ocupación : Quejoso: Agravado:
Nacionalidad:	Quejoso:	Edad: Sexo:
Nacionalidad:	Agravado:	Edad: Sexo:
Grado de Estudios del Quejoso:	Grado de Estudios de	Agravado:
DATOS DEL QUEJOSO		
Domicilio y Número:		
Colonia:	Código Postal:	
Entre que calle y que calle:	Teléfono:	
Población:	Municipio:	
DATOS DEL AGRAVIADO		
Domicilio y Número:		
Colonia:	Código Postal:	
Entre que calle y que calle:	Teléfono:	
Población:	Municipio:	
Migrantes () Indígenas () Tercera Edad () Femicidios () VIH () Periodistas () Discapacitado ()		
Programa:	Atención a la Familia () Municipales ()	Sistema Penitenciario () Cárceles General de Quejas ()
Municipios donde sucedieron los hechos	Materia:	
Forma en que se recibió la queja:	Directa o personal () Telefónica () Prensa () Internet () Acta circunstanciada () Fax () Carta () Otro ()	
No. de Carpeta de Investigación :		
No. de Averiguación Previa:		
Causa / Expediente:	Juzgado:	Ubicación:
Dirección de correo electrónico:		
No. de Averiguación Previa:		
NOTA: La comunicación por correo electrónico puede ser más rápida y eficaz. En caso de que éste de acuerdo en emplear este medio, favor de expresar su conformidad firmando sobre esta línea _____ Favor de completar los datos de ubicación que se muestran al reverso.		

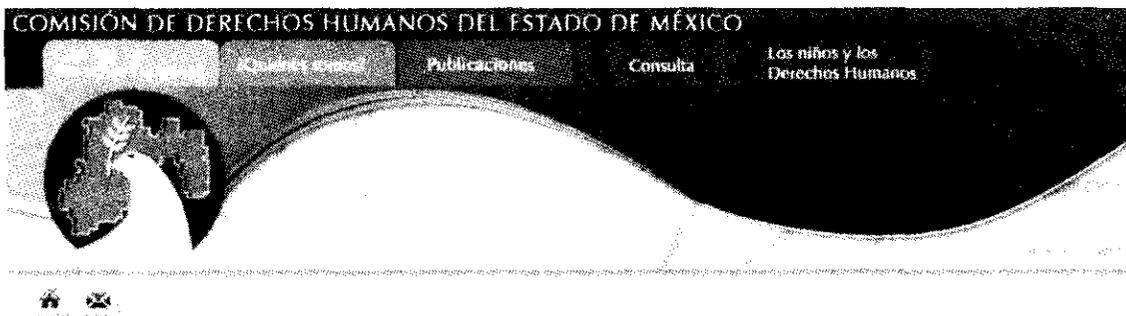
INSTRUCTIVO PARA REQUISITAR EL FORMATO DE QUEJA.

Objetivo: Tener formato que contenga la información general de la queja interpuesta ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su consulta sea expedita.

Distribución y Destinatario: El formato de queja se encuentra en el Sistema Integral de Quejas, y únicamente tienen acceso a este los Abogados de Guardia y los Visitadores Generales y Adjuntos.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
QUEJA NO.	Anotar el número de queja correspondiente.
VISITADOR ADJUNTO	Anotar el Visitador Adjunto al que va ser turnada la queja.
FECHA DE ADMISIÓN	Apuntar el día, mes y año en el que se admite la queja (dd/mm/aaaa)
HORA	Registrar la hora en la que se admite la queja.
NOMBRE DEL QUEJOSO Y ORGANIZACIÓN	Anotar el nombre completo del quejoso y, en su caso, el nombre de la organización a la que pertenece.
NOMBRE DEL AGRAVIADO	Anotar el nombre completo del agraviado
OFENDIDO O VÍCTIMA	Marcar con una "X" si el agraviado es víctima u ofendido.
INCUPLADO O PROCESADO	Marcar con una "X" si el agraviado es inculgado o procesado
OCUPACIÓN QUEJOSO	Asentar la actividad que desarrolla el quejoso.
OCUPACIÓN AGRAVIADO	Anotar la actividad que desarrolla el agraviado.
NACIONALIDAD QUEJOSO	Escribir la nacionalidad del quejoso.
EDAD	Sugerir la edad del quejoso.
SEXO	Registrar el género del quejoso (femenino-masculino).
NACIONALIDAD AGRAVIADO	Incluir la nacionalidad del agraviado.
EDAD	Anotar la edad del agraviado.
SEXO	Anotar el género del agraviado (femenino-masculino).
GRADO DE ESTUDIOS DEL QUEJOSO	Señalar el grado máximo de estudios del quejoso.
GRADO DE ESTUDIOS DEL AGRAVIADO	Anotar el grado máximo de estudio del agraviado.
DOMICILIO Y NÚMERO(DATOS DEL QUEJOSO)	Incluir el nombre de la calle y número del domicilio del quejoso.
COLONIA (DATOS DEL QUEJOSO)	Anotar el nombre de la colonia en donde el quejoso tiene su domicilio.
CÓDIGO POSTAL(DATOS DEL QUEJOSO)	Indicar el código postal del domicilio del quejoso.
ENTRE QUE CALLE Y QUE CALLE(DATOS DEL QUEJOSO)	Anotar los nombres de las calles entre las que se encuentra el domicilio del quejoso.
TELÉFONO (DATOS DEL QUEJOSO)	Escribir un número telefónico en donde el quejoso pueda ser localizado.
POBLACIÓN (DATOS DEL QUEJOSO)	Indicar la población en donde se ubica el domicilio del quejoso.
MUNICIPIO(DATOS DEL QUEJOSO)	Anotar el nombre del municipio en donde se ubica el domicilio del quejoso.
DOMICILIO Y NÚMERO(DATOS DEL AGRAVIADO)	Anotar el nombre de la calle y número del domicilio del agraviado.
COLONIA (DATOS DEL AGRAVIADO)	Señalar el nombre de la colonia en donde el agraviado tiene su domicilio.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
CÓDIGO POSTAL(DATOS DEL AGRAVIADO)	Anotar el código postal del domicilio del agraviado.
ENTRE QUE CALLE Y QUE CALLE(DATOS DEL AGRAVIADO)	Escribir los nombres de las calles entre las que se encuentra el domicilio del agraviado.
TELÉFONO (DATOS DEL AGRAVIADO)	Anotar un número telefónico en donde el agraviado pueda ser localizado.
POBLACIÓN (DATOS DEL AGRAVIADO)	Señalar la población en donde se ubica el domicilio del agraviado.
MUNICIPIO(DATOS DEL AGRAVIADO)	Anotar el nombre del municipio en donde se ubica el domicilio del agraviado.
MIGRANTES, INDÍGENAS, TERCERA EDAD, FEMINICIDIOS, VIH, PERIODISTAS, DISCAPACITADO	Marcar con una "X" la casilla correspondiente, en caso de que el quejoso o agraviado pertenezca a algún grupo social de los enunciadados.
PROGRAMA	Marcar con una "X" a que programa pertenece la queja.
MUNICIPIOS DONDE SUCEDIERON LOS HECHOS	Anotar el nombre del municipio donde sucedieron las presuntas violaciones a Derechos Humanos.
MATERIA	Anotar la materia a la que pertenecen las presuntas violaciones a Derechos Humanos.
FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA.	Marcar con una "X" la forma en que se recibió la queja, en la casilla correspondiente.
NO. DE CARPETA DE INVESTIGACIÓN.	Indicar, en su caso, el número de Carpeta de Investigación.
NO. DE AVERIGUACIÓN PREVIA	Anotar, en su caso, el número de Averiguación Previa.
CAUSA/EXPEDIENTE	Escribir, en su caso, el número de causa penal o expediente.
JUZGADO	Anotar, en su caso, el Juzgado donde se encuentra radicada la causa penal o el expediente.
UBICACIÓN	Anotar el lugar de residencia del Juzgado en donde se encuentra radicada la causa penal o el expediente.
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	Indicar el correo electrónico del agraviado.
NO. DE AVERIGUACIÓN PREVIA	Indicar el número de averiguación previa asignado a su denuncia.
¿QUE AUTORIDAD ESPECÍFICA VIOLÓ SUS DERECHOS HUMANOS?	Anotar el nombre de la autoridad que presuntamente violó de manera directa los Derechos Humanos del Agraviado.
¿QUE OTRAS AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?	Anotar, en su caso, el nombre de otras Autoridades que tengan conocimiento de las presuntas violaciones a Derechos Humanos.
¿EN QUE CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?	Describir de manera clara en que consistió la presunta violación a Derechos Humanos.
¿QUE PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN?	Describir brevemente en qué consiste la petición realizada a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
NOMBRE Y FIRMA	Recabar el nombre completo y firma del quejoso.



La CODHEM pone a su disposición el formato para promover una queja si considera que ha sido víctima de abuso de poder por parte de alguna autoridad.

Nombre:		
Ocupación:		
Nacionalidad:		
Edad:		
Sexo:	Masculino / Femenino	
Grado de estudios:		
Dirección:		
Colonia:		
Código postal		
Población:		
Municipio:		
Teléfono:		Casa Oficina Celular
Correo electrónico:	@	
¿Tiene alguna discapacidad?:	Si / No	
Si pertenece a alguna organización, especifíquela:		
Autoridades o servidores públicos que considera violaron sus derechos humanos.		
Autoridades con conocimiento del asunto.		

Describe los hechos que considera violaron sus derechos humanos.		
Petición que hace a la CODHEM.		

1.- La atención oportuna a su solicitud depende de la mayor **ENVIAR** los apartados anteriores.

2.-Una vez terminado, verifique con todo cuidado la informa

3.-Pulse el botón «enviar» para que podamos dar seguimiento a su queja.

Le sugerimos comunicarse a los teléfonos: (01 722) 236 05 60, o lada gratuita 01 800 999 4000 con la finalidad de ratificar y dar continuidad a su queja.

MUCHAS GRACIAS.

Nota: Las quejas interpuestas por actos u omisiones atribuibles a servidores públicos o autoridades del Estado de México serán atendidas por este organismo, en caso de inconformidades que no sean de nuestra competencia, serán remitidas a la Comisión local de Derechos Humanos que corresponda o, en su caso, a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.



INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO DE QUEJAS EN LÍNEA

Objetivo: Contar con un formato factible de requisitar por el propio quejoso a través de un medio electrónico.

Distribución y Destinatario: El formato se encuentra en línea en la página www.codhem.org.mx y puede ser utilizado por cualquier persona que desee interponer una queja ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE	Escribir el nombre completo del quejoso.
OCUPACIÓN	Anotar la actividad económica que desarrolla el quejoso.
NACIONALIDAD	Indicar la nacionalidad del quejoso.
EDAD	Anotar la edad del quejoso.
SEXO	Seleccionar el género según corresponda al quejoso.
GRADO DE ESTUDIOS	Seleccionar la opción que corresponda al quejoso.
DIRECCIÓN	Anotar el nombre de la calle y número donde el quejoso tiene su domicilio.
COLONIA	Citar el nombre de la colonia donde reside el quejoso.
CÓDIGO POSTAL	Anotar el código postal del quejoso.
POBLACIÓN	Escribir el nombre de la población donde reside el quejoso.
MUNICIPIO	Registrar el municipio en donde el quejoso tiene su domicilio.
TELÉFONO	Anotar el teléfono en donde puede localizarse al quejoso, seleccionar el apartado correspondiente.
CORREO ELECTRÓNICO	Anotar el correo electrónico con el que pueda mantenerse contacto con el quejoso.
TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD	Seleccionar la opción correcta indicando si tiene o no alguna discapacidad.

SI PERTENECE ALGUNA ORGANIZACIÓN ESPECÍFICAMENTE	En caso de que pertenezca el quejoso a alguna organización, anotar el nombre de ésta.
AUTORIDADES O SERVIDORES PÚBLICOS QUE CONSIDERA VIOLARON SUS DERECHOS HUMANOS	Anotar el nombre de las autoridades o servidores públicos que presuntamente violaron los derechos humanos del quejoso.
AUTORIDADES CON CONOCIMIENTO DEL ASUNTO	Incluir el nombre de las autoridades que tienen conocimiento de los hechos violatorios de derechos humanos.
DESCRIBA LOS HECHOS QUE CONSIDERA VIOLARON SUS DERECHOS HUMANOS	Realizar una breve descripción de los hechos en los que consistió la violación de los derechos humanos del quejoso.
PETICIÓN QUE HACE A LA CODHEM	Anotar lo que el quejoso solicita de la comisión de derechos humanos del estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C130000/02
	Página:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA POR OFICIO

OBJETIVO:

Fortalecer la defensa de los derechos humanos, a través de la oportuna atención y el debido seguimiento y atención de presuntas violaciones a Derechos Humanos, difundidas por los medios de Información.

ALCANCE:

Aplica a los medios de información que difunden presuntas violaciones a Derechos Humanos, a las Autoridades Responsables, así como al Comisionado de los Derechos Humanos del Estado de México, al Primer Visitador General, a las Visitadurías Generales y Adjuntas responsables de investigar, atender y dar trámite a las presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidas por los medios de comunicación.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo III, Artículo 28, fracciones XIV y XV, Artículo 30, fracción III, Artículo 31, Artículo 32, Título Tercero, Capítulo I, Artículos 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59, Capítulo III, Artículos 70 y 71, Capítulo IV, Artículos 72, 73, 74, 75 y 76, Capítulo V, Artículos 77, 78, 79, 80 y 81, Capítulo VI, Artículos 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, Capítulo VII, Artículos 89, 90, 91, 92, 93, Capítulo VIII, Artículos 94, 95, 96, 97 y 98, Capítulo IX, Artículos 99, 100, 101, 102, 103 y 104. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 14 de Agosto 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo V, Artículo 15 fracción V, Título Tercero, Capítulo I, Artículos 34, 35, 36, 37, 38, 39, Capítulo II, Artículos 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 y 47, Capítulo III Artículos 48, 49 y 50, Capítulo IV Artículos 51, 52, 53 y 54, Capítulo V, Artículos 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, Capítulo VI, Artículos 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, Capítulo VII, Artículos 74, 75 y 76, Capítulo VIII, Artículos 77, 78, 79, 80, Capítulo IX Artículos 81, 82, Capítulo X, Artículos 83, 84, 85, 86, 87, 88, Capítulo XI, Artículos 89 y 90. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 14 de abril del 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartados correspondientes al objetivo y funciones de las Visitadurías Generales y Adjuntas. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Primera Visitaduría General a través de las Visitadurías Generales, son responsables de investigar de oficio sobre presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidas por los medios de comunicación.

El Primer Visitador, deberá:

- Revisar y dar visto bueno al proyecto de recomendación.
- Turnar el proyecto de recomendación al Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México.
- Asignar número a la Recomendación.

El Visitador General, deberá:

- Instruir el seguimiento de oficio a presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidos en los medios de comunicación.
- Revisar y firmar los citatorios, oficios, informes y actas circunstanciadas que se generen durante el procedimiento.
- Requerir la implementación de Medidas Precautorias cuando sea necesario.
- Instruir la solicitud del informe de la autoridad señalada como presuntamente responsable.
- Instruir oportunamente la solicitud de colaboración de diversas autoridades.
- Instruir la realización de una visita cuando sea necesario.
- Instruir pertinentemente la citación de algún servidor público.
- Decidir la apertura de un periodo probatorio.
- Instruir la elaboración del acuerdo de apertura a pruebas.
- Realizar un estudio al expediente de queja y determinar si persiste la violación a Derechos Humanos.
- Decidir si el asunto puede resolverse por algún medio alternativo auxiliar y complementario para dirimir la controversia.
- Ordenar la Conciliación cuando sea el medio de solución del conflicto.
- Turnar el expediente de queja al Inspector Proyectista instruyendo la elaboración del proyecto de recomendación.
- Ordenar al Visitador Adjunto, auxiliar al Inspector Proyectista en la elaboración del proyecto de recomendación.
- Revisar y dar visto bueno al proyecto de recomendación.
- Turnar el proyecto de recomendación al Primer Visitador General.
- Obtener las copias certificadas y simples de la Recomendación.
- Turnar las copias certificadas y simples de la recomendación al notificador.
- Solicitar la elaboración del acuerdo de conclusión.

El Visitador Adjunto, deberá:

- Elaborar acta circunstanciada en la que consten las presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidos en los medios de información.
- Instruir la notificación de citatorios, acuerdos, oficios o informes.
- Integrar al expediente los documentos que se generen durante el procedimiento.
- Elaborar actas circunstanciadas que hagan constar las comparecencias.
- Someter a consideración del Visitador General, todas las actuaciones realizadas durante el procedimiento.
- Solicitar la implementación de medidas precautorias.
- Informar al Superior Jerárquico de la autoridad presuntamente responsable sobre la queja.
- Solicitar informe sobre las presuntas violaciones a Derechos Humanos.
- Elaborar oficio solicitando la colaboración de diversas autoridades.
- Realizar Visitas para recabar información.
- Elaborar acta circunstanciada de lo sucedido durante las Visitas.
- Elaborar oportunamente citatorio para el servidor público.
- Recabar la declaración del servidor público y elaborar acta circunstanciada.
- Elaborar acuerdo de apertura a prueba.
- Elaborar oficios para la autoridad presuntamente responsable informando el acuerdo de apertura a prueba.
- Certificar el no ofrecimiento de pruebas.
- Elaborar acuerdo de admisión y desahogo de pruebas.
- Elaborar oficio dirigido a la autoridad presuntamente responsable informando el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas.
- Proponer los puntos de la Conciliación.
- Elaborar acuerdo de Conciliación.
- Elaborar oficio para la Autoridad Responsable proponiendo la Conciliación
- Auxiliar al Inspector Proyectista en la elaboración del proyecto de Recomendación.
- Elaborar Acuerdo de Conclusión.
- Elaborar oficios de notificación.
- Archivar expediente de Queja.

El Inspector Proyectista, deberá:

- Elaborar el proyecto de Recomendación.
- Turnar el proyecto de Recomendación al Visitador General.

El Notificador, deberá:

- Notificar los oficios, acuerdos, citatorios, informes y demás documentos que durante el proceso sean necesarios.
- Recabar acuse de recibo de los documentos notificados.

- Entregar al Visitador General, los acuses de recibo.
- Firmar el Registro de Oficios para Notificar.

DEFINICIONES:

- **Queja:** Medio jurídico instaurado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.
- **Comparecer:** Acción por la cual una persona ya sea servidor público estatal o municipal al que se le imputan violaciones a derechos humanos, o bien este relacionado con los hechos motivo de queja, se presenta ante personal del Organismo con la finalidad de rendir su declaración o aportar su testimonio.
- **Vista:** Momento jurídico dentro del Procedimiento de Queja, en que al quejoso y/o agraviado se les comunica y pone a su consideración los informes y la documentación remitidos por la autoridad o servidor público, a fin de que manifieste(n) lo que a su derecho convenga(n); de esta manera, establecer líneas de actuación en la investigación de los hechos motivo de inconformidad.
- **Oficios:** Instrumento jurídico por el cual se hace del conocimiento a las autoridades de cualquier diligencia dentro del Procedimiento de Queja a juicio del Visitador General.
- **Conciliación:** Es un medio alternativo de carácter voluntario, auxiliar y complementario al procedimiento de queja y a la investigación de oficio para la solución de conflictos, a través del cual el Organismo propone alternativas de solución a la queja planteada, posterior a su aceptación y cumplimiento se concluye la investigación.
- **Recomendación:** Acto jurídico de Derecho Público, propio de Organismos no jurisdiccionales que investigan, documentan, valoran pruebas y postulan una convicción en el sentido de que una autoridad ha violado derechos humanos en perjuicio de una o varias personas, en el ámbito de su competencia constitucional y legalmente constituida, mismo que contiene, entre otros, elementos de prueba y ponderaciones que acreditan violaciones a derechos humanos; dirigido al superior jerárquico del servidor público responsable.

INSUMOS:

- Difusión por parte de los medios de información de Presuntas violaciones a Derechos Humanos.

RESULTADOS:

- Conciliación.
- Recomendación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Notificación de Oficios.
- Seguimiento de Recomendaciones.

POLÍTICAS:

- Si el servidor público que presuntamente violó los derechos humanos del usuario quejoso no comparece ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, cuando sea citado, se enviará oficio recordatorio para una nueva comparecencia.
- Si al enviar oficio recordatorio para la comparecencia de un servidor público que presuntamente violó los derechos humanos del usuario quejoso, éste no compareciera se dará vista al órgano de control interno de la autoridad responsable.
- Cuando la autoridad a la que se le solicite colaboración con su apoyo realizando las acciones o proporcionado la información necesaria para el mejor desempeño de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en la atención de la queja, no la brindare, se dará vista al órgano de control interno de esa autoridad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA POR OFICIO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Medios informativos/prensa y/o radio y/o televisión etc.	Difunden noticias sobre presuntas violaciones a derechos humanos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
2	Visitaduría General/Visitador	Se entera y determina que debido a la gravedad de los hechos difundidos es necesario iniciar un expediente de queja e instruye al Visitador Adjunto realice el acta circunstanciada en la que conste los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.
3	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera, realiza acta circunstanciada en la que constan los hechos difundidos, detalla el medio informativo que los difundió y somete a consideración del Visitador General para su aprobación.
4	Visitaduría General/Visitador	Recibe acta circunstanciada, revisa y decide: ¿Hay observaciones?
5	Visitaduría General/Visitador	Si hay observaciones. Devuelve acta circunstanciada al Visitador Adjunto informándole las observaciones.
6	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acta circunstanciada, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 4.
7	Visitaduría General/Visitador	No hay observaciones. Devuelve acta circunstanciada al Visitador Adjunto instruyéndole le dé trámite en términos de ley.
8	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acta circunstanciada, retiene y solicita al Visitador General instrucción para tomar medidas precautorias.
9	Visitaduría General/Visitador	Se entera, decide de acuerdo a la gravedad del asunto: ¿Es necesario implementar medidas precautorias por parte de la autoridad señalada como presunta responsable?
10	Visitaduría General/Visitador	No es necesario implementar medidas precautorias por parte de la autoridad señalada como presunta responsable. Instruye al Visitador Adjunto solicite informe Ley a la autoridad señalada como presunta responsable. Se conecta en la operación número 24.
11	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario implementar medidas precautorias por la autoridad señalada como presunta responsable. Instruye al Visitador adjunto solicite a la Autoridad señalada como presuntamente responsable, implemente las medidas precautorias otorgándole el término que se estime pertinente para su cumplimiento.
12	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción y decide de acuerdo a la gravedad del asunto: ¿Deben solicitarse las medidas precautorias vía telefónica o por escrito?
13	Visitaduría Adjunta/Visitador	Las medidas precautorias se solicitan vía telefónica, Realiza una llamada a la autoridad señalada como presuntamente responsable solicita los datos de la persona que le atiende, hace de su conocimiento los hechos, solicita se implementen las medidas precautorias en el término fijado para su cumplimiento, elabora acta circunstanciada describiendo lo realizado y agrega al expediente. Se conecta en la operación número 21.
14	Visitaduría Adjunta/Visitador	Las medidas precautorias se solicitan por escrito. Elabora oficio dirigido a la autoridad señalada como presuntamente responsable, haciendo de su conocimiento los hechos y solicitándole se implementen las medidas precautorias necesarias en el término fijado para su aceptación y cumplimiento; somete a consideración del Visitador General.
15	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, revisa y decide: ¿Lo aprueba?
16	Visitaduría General/Visitador	No lo aprueba. Devuelve oficio al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.
17	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, atiende las observaciones, entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 15.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
18	Visitaduría General/Visitador	Si lo aprueba. Firma oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
19	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, obtiene una copia para acuse de recibo, entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presuntamente responsable y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
20	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para notificar y notifica a la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto. (véase procedimiento de Notificaciones)
21	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe llamada u oficio previo acuse de recibido, se entera de las medidas precautorias, archiva oficio, las implementa las medidas, elabora y envía oficio dirigido al Visitador General, informándole su aceptación y anexa la documentación que lo sustente.
22	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, firma en el Registro de Oficios para notificar, anexa al expediente y espera respuesta.
23	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, se entera, entrega a Visitador Adjunto e instruye solicite el informe ley a la autoridad señalada como presuntamente responsable.
24	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, se entera y agrega al expediente, asimismo se entera de la instrucción de solicitar el Informe Ley. Elabora oficio dirigido al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable, haciendo de su conocimiento el inicio de las investigaciones y solicitándole un informe sobre las presuntas violaciones a derechos humanos, en un término no mayor a diez días y lo turna al Visitador General.
25	Visitaduría General/Visitador	Recibe el oficio, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
26	Visitaduría General/Visitador	No lo autoriza. Devuelve el oficio al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.
27	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe el oficio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General, Se conecta en la operación número 25.
28	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza. Firma el oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
29	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe el oficio obtiene una copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable, recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
30	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para notificar, notifica al superior jerárquico de la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto (véase procedimiento de notificaciones)
31	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio, se entera del inicio del expediente de queja y de la solicitud de información, recaba la información solicitada y la envía por oficio anexando la documentación sustentante al Visitador General.
32	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, anexa al expediente y firma el Registro de Oficios para notificar.
33	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio e informe solicitado, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
34	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio e informe y anexa al expediente.
35	Visitaduría General/Visitador	Entregado el informe al Visitador Adjunto y determina: ¿Es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad?
36	Visitaduría General/Visitador	No es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad. Realiza un estudio del expediente y decide: Se conecta en la operación número 49.
37	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario pedir la colaboración de alguna autoridad.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Instruye al Visitador Adjunto elabore oficio dirigido a la autoridad correspondiente, solicitando diversa información en colaboración.
38	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera, elabora oficio dirigido a la autoridad correspondiente solicitando su colaboración y entrega al Visitador General.
39	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
40	Visitaduría General/Visitador	No lo autoriza. Devuelve oficio al Visitador Adjunto instruyéndole las modificaciones que debe realizar.
41	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, realiza las modificaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 39.
42	Visitaduría General/Visitador	Si lo autoriza. Firma oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
43	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio obtiene una copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad correspondiente y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
44	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, y notifica a la autoridad correspondiente, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto. (Véase procedimiento de Notificaciones.)
45	Autoridad Colaboradora	Recibe oficio, se entera, archiva oficio, recaba la información solicitada, anexa la documentación que la sustenta y envía por escrito al Visitador General.
46	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, anexa al expediente y firma el Registro de Oficios para Notificar.
47	Visitaduría General/Visitador	Recibe por escrito la información solicitada, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
48	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio con la información solicitada y anexos los documentos que lo sustentan e integra en el expediente.
49	Visitaduría General/Visitador	Entregada la información, realiza un estudio del expediente y decide: ¿Es necesario realizar alguna visita?
50	Visitaduría General/Visitador	No es necesario realizar alguna visita. Decide si es necesario comparecer a algún servidor público. Se conecta en la operación número 53.
51	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario realizar alguna visita. Instruye al Visitador Adjunto para que se constituya en el lugar correspondiente y recabe la información necesaria.
52	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, se constituye en el lugar, recaba la información necesaria, elabora acta circunstanciada detallando todo lo realizado durante la visita, integra al expediente y lo informa al Visitador General.
53	Visitaduría General/Visitador	Se entera y decide: ¿Es necesario comparecer algún servidor público?
54	Visitaduría General/Visitador	No es necesario comparecer algún servidor público. Determina si es necesario abrir un periodo probatorio. Se conecta en la operación número 67.
55	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario comparecer algún servidor público. Instruye al Visitador Adjunto realice oficio de citación al servidor público con la fecha y hora que determine según su agenda de actividades.
56	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, elabora oficio de citación al servidor público con la fecha y hora que determine y somete a consideración del Visitador General.
57	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de citación, revisa y decide: ¿Autoriza?
58	Visitaduría General/Visitador	No autoriza.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Devuelve oficio de citación al Visitador Adjunto, señalándole las observaciones.
59	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de citación, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 57.
60	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza. Firma oficio de citación y devuelve al Visitador Adjunto.
61	Visitaduría Adjunto/Visitador	Recibe oficio de citación, obtiene una copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presuntamente responsable y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
62	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio de citación en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica oficio de citación a la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto. (véase procedimiento de notificaciones)
63	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio de citatorio e instruye al servidor público acuda a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el día y hora señalados.
64	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo firma el Registro de Oficios para Notificar y anexa al expediente.
65	Servidor(es) Público(s)	Se entera y se presenta a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México el día y hora señalados para su comparecencia.
66	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe al servidor público, recaba su declaración en relación a los hechos motivo de queja, elabora acta circunstanciada, recaba la firma del mismo, anexa al expediente junto con la documentación que considere conveniente y lo informa de manera verbal al Visitador General.
67	Visitaduría General/Visitador	Se entera y determina: ¿Es necesario abrir un periodo probatorio?
68	Visitaduría General/Visitador	No es necesario abrir un periodo probatorio. Realiza un estudio de las constancias que integran el expediente y determina: Se conecta en la operación número 91.
69	Visitaduría General/Visitador	Si es necesario abrir periodo probatorio. Instruye al Visitador Adjunto elabore acuerdo de apertura a prueba por el término que considere pertinente según las constancias del expediente y los hechos en controversia.
70	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción, realiza acuerdo de apertura a prueba por el término que considere pertinente, elabora oficio dirigido a la autoridad presuntamente responsable en el que informa el acuerdo de apertura a prueba y lo somete a consideración del Visitador General.
71	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficio, revisa y decide: ¿Autoriza?
72	Visitaduría General/Visitador	No autoriza. Devuelve acuerdo de apertura a prueba y oficio al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.
73	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 71.
74	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza. Firma el acuerdo de apertura a prueba, el oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
75	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de apertura a prueba y oficio, agrega el acuerdo al expediente, obtiene una copia del oficio y turna en original y copia para

Nº.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		acuse de recibo al notificador, instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada presuntamente como responsable, y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
76	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica a la autoridad señalada como presuntamente responsable, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto (véase procedimiento de notificaciones)
77	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, agrega al expediente y firma el Registro de oficios para notificar y espera respuesta.
78	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio, se entera y dentro del término señalado determina: ¿Ofrece Pruebas?
79	Autoridad Presuntamente Responsable	No ofrece pruebas. Hace caso omiso al oficio recibido y lo archiva oficio para su control.
80	Visitaduría Adjunta/Visitador	Dentro del término señalado no recibe respuesta de la autoridad señalada como presuntamente responsable, certifica que no se ofrecieron medios probatorios, agrega al expediente y lo comunica al Visitador General. Se conecta en la operación número 91.
81	Autoridad Presuntamente Responsable	Si ofrece pruebas. Integra en el término señalado los medios probatorios que considere oportunos y los envía mediante oficio al Visitador General. Archiva copia del oficio previo acuse de recibo.
82	Visitaduría General/Visitador	Recibe los medios probatorios y oficio, se entera y entrega al Visitador Adjunto.
83	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe los medios probatorios, se entera, agrega al expediente y bajo los principios de lógica y legalidad emite un acuerdo respecto de su admisión y desahogo, elabora un oficio dirigido a la autoridad presuntamente responsable detallando el acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y turna al Visitador General.
84	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio, revisa y determina: ¿Autoriza acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio?
85	Visitaduría General/Visitador	No autoriza acuerdo y oficio. Devuelve acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio al Visitador Adjunto señalándole las observaciones.
86	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 84.
87	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza acuerdo y oficio. Firma acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
88	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de admisión y desahogo de pruebas y oficio, agrega al expediente el acuerdo, obtiene una copia del oficio para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole su entrega a la autoridad presuntamente responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
89	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica el oficio en original a la autoridad presuntamente responsable, obtiene acuse de recibo en la copia y entrega al Visitador Adjunto (véase procedimiento de notificaciones)
90	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, firma el registro de Oficios para Notificar, agrega al expediente y lo informa al Visitador General.
91	Visitaduría General/Visitador	Se entera, realiza un estudio de las constancias que integran el expediente y determina: ¿Persiste la violación a Derechos Humanos?
92	Visitaduría General/Visitador	No persiste la violación a Derechos Humanos, Instruye al Visitador Adjunto elabore acuerdo de conclusión.
93	Visitaduría Adjunta/Visitador	Elabora acuerdo de conclusión y lo somete a consideración del Visitador General. Se conecta en la operación número 136.

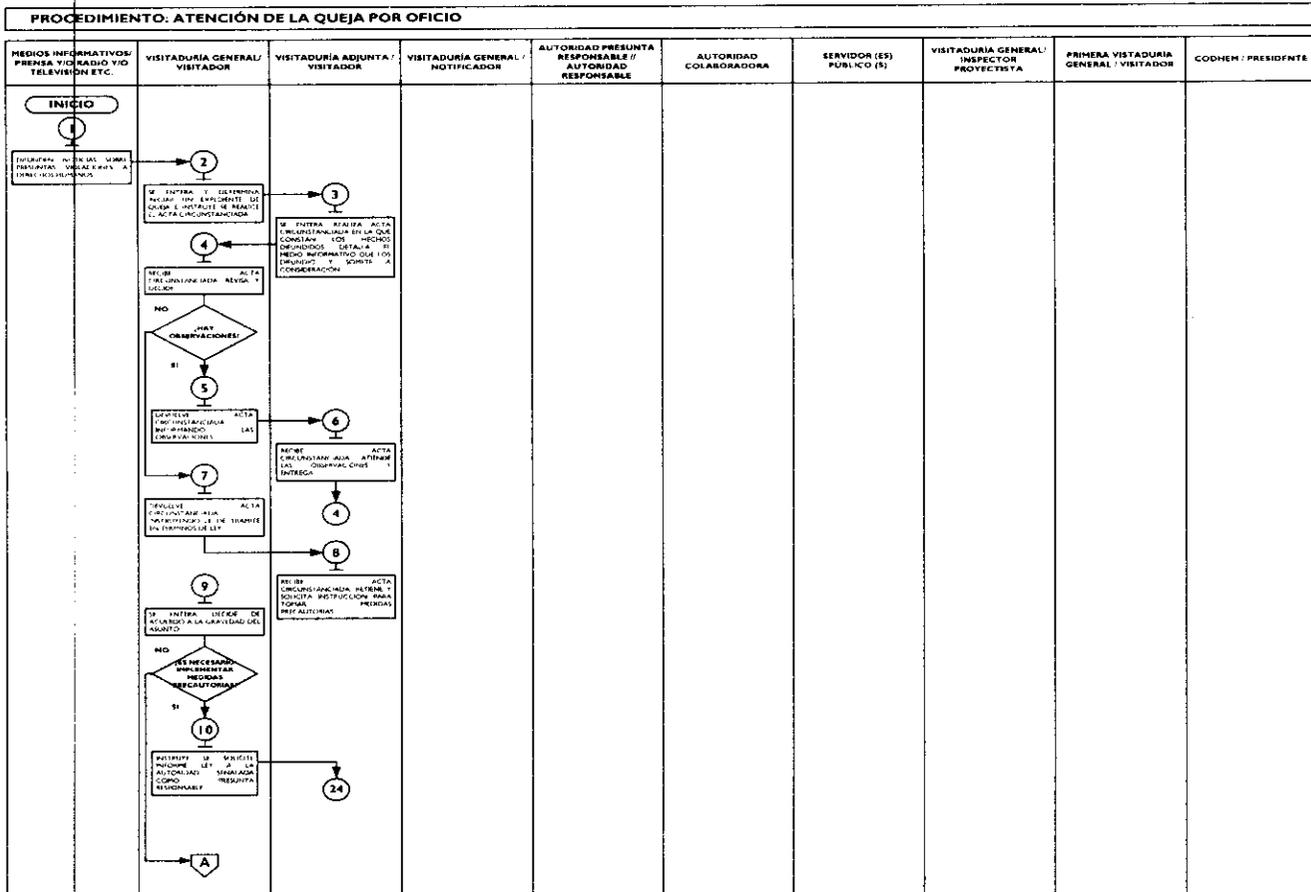
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
94	Visitaduría General/Visitador	Si persiste la violación a Derechos Humanos, Determina: ¿El asunto es susceptible de resolverse mediante la Conciliación o por una Recomendación?
95	Visitaduría General/Visitador	El asunto es susceptible de resolverse mediante la Conciliación. Instruye al Visitador Adjunto inicie con el trámite correspondiente a la Conciliación.
96	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe instrucción y elabora el acuerdo y oficio de la propuesta de conciliación, señalando un plazo de 10 días para su aceptación y en caso de aceptación, el de 45 días naturales para el cumplimiento de los puntos sobre los que versa y turna al Visitador General.
97	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio, revisa y decide: ¿Autoriza?
98	Visitaduría General/Visitador	No autoriza, Devuelve acuerdo de conciliación y oficio al Visitador Adjunto, indicándole las observaciones.
99	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 97.
100	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza. Firma acuerdo de conciliación y el oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
101	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conciliación y oficio, agrega el acuerdo al expediente y del oficio obtiene una copia para acuse de recibo, entrega al notificador, instruyéndole sobre su entrega a la autoridad señalada como presunta responsable y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
102	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica a la Autoridad señalada como presunta responsable, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto. (véase procedimiento de notificaciones)
103	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, agrega al expediente y firma el Registro de Oficios para Notificar.
104	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe oficio, se entera de la propuesta de conciliación y decide: ¿Acepta la propuesta de conciliación?
105	Autoridad Presuntamente Responsable	No acepta la propuesta de conciliación. Envía oficio al Visitador General comunicándole las razones por las cuales considera no aceptar la propuesta de conciliación. Archiva acuse previa firma y sello de recibido.
106	Visitaduría General /Visitador	Recibe oficio, se entera de la no aceptación de la propuesta de conciliación, entrega al Visitador Adjunto solicitándole integre el oficio al expediente y requiriéndole instruya y auxilie al inspector proyectista en la elaboración del proyecto de recomendación.
107	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio lo integra al expediente, se entera de la no aceptación de la propuesta de conciliación, turna el expediente al inspector proyectista instruyéndole y apoyándole para que realice el proyecto de Recomendación. Se conecta en la operación número 116.
108	Autoridad Presuntamente Responsable	Si acepta la propuesta de conciliación. Elabora y envía oficio de aceptación dirigido al Visitador General, gira instrucciones a quien corresponda a efecto de dar cumplimiento a los puntos que versan en la conciliación para enviar la documentación soporte. Archiva acuse previa firma y sello de recibido.
109	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de aceptación, se entera y entrega al Visitador Adjunto y espera respuesta.
110	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de aceptación, se entera y agrega al expediente.
111	Autoridad Presuntamente Responsable	Dentro del término de 45 días naturales elabora oficio, anexa documentación sustentante del cumplimiento de la conciliación y envía al Visitador General. Archiva oficio previo acuse de recibo.
112	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio y documentación, se entera y entrega al Visitador Adjunto, instruyéndole elabore acuerdo de conclusión.

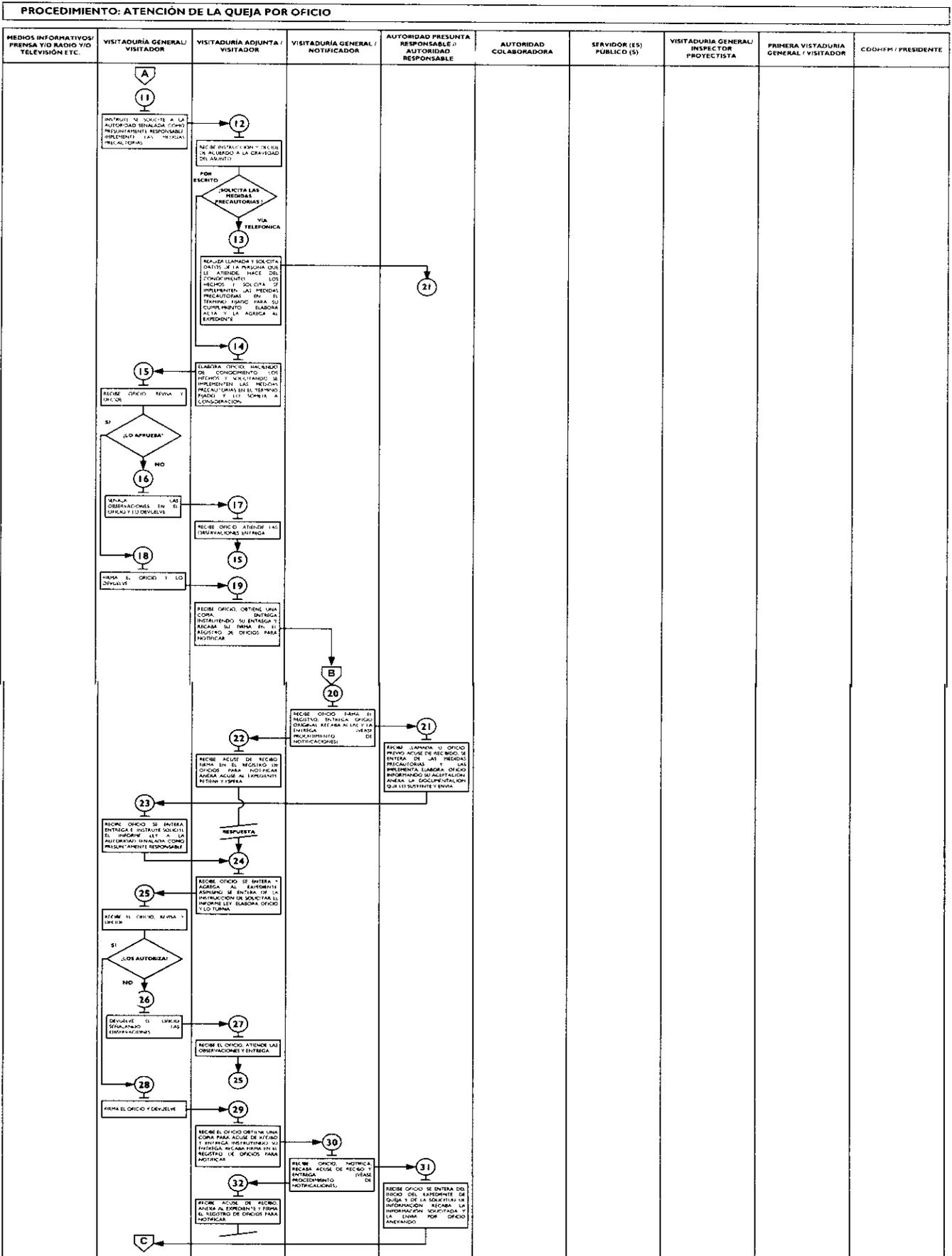
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
113	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio y documentación, integra en el expediente, elabora acuerdo de conclusión y oficio de notificación para la autoridad presuntamente responsable y turna al Visitador General. Se conecta en la operación número 136.
114	Visitaduría General/Visitador	El asunto es susceptible de resolverse por una Recomendación. Turna el expediente al Inspector Projectista instruyéndole realice en coordinación con el Visitador Adjunto el Proyecto de Recomendación y lo informa al Visitador Adjunto.
115	Visitaduría Adjunta/Visitador	Se entera y apoya al Inspector Projectista de acuerdo a las actuaciones realizadas en la elaboración del Proyecto de Recomendación.
116	Visitaduría General/Inspector Projectista	Recibe el expediente de queja, apoyado en la información proporcionada por el Visitador Adjunto elabora el Proyecto de Recomendación y somete a consideración del Visitador General.
117	Visitaduría General/Visitador	Recibe proyecto de recomendación, revisa y decide: ¿Aprueba el proyecto de Recomendación?
118	Visitaduría General/Visitador	No aprueba el proyecto de Recomendación. Devuelve proyecto de Recomendación al Inspector Projectista indicándole los cambios que debe realizar.
119	Visitaduría General/Inspector Projectista	Recibe el Proyecto de Recomendación, realiza los cambios y entrega al Visitador General. Se conecta a la operación número 117.
120	Visitaduría General/Visitador	Si aprueba el Proyecto de Recomendación. Turna el Proyecto de Recomendación al Primer Visitador General para su aprobación.
121	Primer Visitaduría General/Primer Visitador	Recibe el Proyecto de Recomendación, revisa y determina: ¿Aprueba el Proyecto de Recomendación?
122	Primer Visitaduría General/Primer Visitador	No aprueba el Proyecto de Recomendación. Devuelve el Proyecto de Recomendación al Visitador General, indicándole los cambios que debe realizar.
123	Visitaduría General/ Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación y entrega al Inspector Projectista, indicándole los cambios que debe realizar. Se conecta en la operación número 119.
124	Primer Visitaduría General/Primer Visitador	Si aprueba el Proyecto de Recomendación. Rubrica con su antefirma el Proyecto de Recomendación y turna al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
125	Comisión de Derechos humanos del Estado de México/Presidente	Recibe Proyecto de Recomendación, revisa y determina: ¿Aprueba el Proyecto de Recomendación?
126	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	No aprueba el Proyecto de Recomendación. Devuelve el Proyecto de Recomendación al Primer Visitador General indicándole que el conflicto, motivo del expediente de queja debe solucionarse por un medio alternativo.
127	Primer Visitaduría General/Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación y entrega al Visitador General indicándole que el conflicto motivo del expediente de queja debe solucionarse por un medio alternativo.
128	Visitaduría General/Visitador	Recibe Proyecto de Recomendación, lo desecha, realiza un estudio del expediente de queja e instruye al Visitador Adjunto iniciar con los tramites de la conciliación. Se conecta en la operación número 96.
129	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Si aprueba el Proyecto de Recomendación. Firma el Proyecto de Recomendación y lo devuelve al Primer Visitador General.
130	Primer Visitaduría General/Primer Visitador	Recibe la Recomendación firmada, le asigna número subsecuente según los archivos y devuelve al Visitador General.
131	Visitaduría General/Visitador	Recibe la Recomendación, en su caso obtiene las copias certificadas que considere necesarias y copias simples para acuse de recibo y entrega al

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		notificador instruyéndole sobre su entrega al superior jerárquico de la autoridad presuntamente responsable y a las autoridades que considere pertinente hacer del conocimiento.
132	Visitaduría General/Notificador	Recibe la Recomendación con las respectivas copias certificadas y copias simples para acuse de recibo, notifica al superior jerárquico de la autoridad responsable, en su caso a las demás autoridades correspondientes, recaba acuses de recibo en copias y entrega al Visitador General.(véase procedimiento de notificaciones)
133	Autoridad Presuntamente Responsable	Recibe copia de la Recomendación y se entera de la conclusión del expediente de queja. Archiva copia para su control.
134	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto, instruyéndole elabore acuerdo de conclusión.
135	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, agrega al expediente, elabora acuerdo de conclusión y lo turna al Visitador General.
136	Visitaduría General/Visitador	Recibe acuerdo de Conclusión revisa y determina: ¿Autoriza acuerdo de conclusión?
137	Visitaduría General/Visitador	No autoriza acuerdo de conclusión. Realiza observaciones al acuerdo de conclusión y devuelve al Visitador Adjunto.
138	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conclusión, atiende las observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 136.
139	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza acuerdo de conclusión. Firma acuerdo de conclusión y devuelve al Visitador Adjunto.
140	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuerdo de conclusión, agrega al expediente y procede según corresponda: ¿El expediente de queja concluyó por Recomendación?
141	Visitaduría Adjunta/Visitador	El expediente de queja no concluyo por Recomendación. Elabora oficio notificando a la Autoridad Responsable el acuerdo de conclusión y somete a consideración del Visitador General.
142	Visitaduría General/Visitador	Recibe oficio de notificación, revisa y determina: ¿Autoriza oficio de notificación?
143	Visitaduría General/Visitador	No autoriza oficio de notificación, Realiza observaciones al oficio de notificación y devuelve al Visitador Adjunto.
144	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio de notificación, atiende las observaciones y entrega al Visitador Adjunto. Se conecta en la operación número 142.
145	Visitaduría General/Visitador	Si autoriza oficio de notificación, Firma oficio y devuelve al Visitador Adjunto, instruyéndole su notificación a la Autoridad Responsable.
146	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficios de notificación, obtiene copia para acuse de recibo y entrega al notificador instruyéndole su notificación a la autoridad responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
147	Visitaduría General/Notificador	Recibe oficio de notificación en original y copia, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica a la autoridad responsable recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Adjunto recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.(véase procedimiento de notificaciones)
148	Autoridad Responsable	Recibe oficio de notificación, acusa de recibido y se entera de la conclusión del expediente. Archiva oficio para su control.
149	Visitaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo, agrega al expediente y archiva. (Termina procedimiento)
150	Visitaduría Adjunta/Visitador	El expediente de queja concluyó por Recomendación. Elabora oficio para remitir el expediente de queja al Primer Visitador

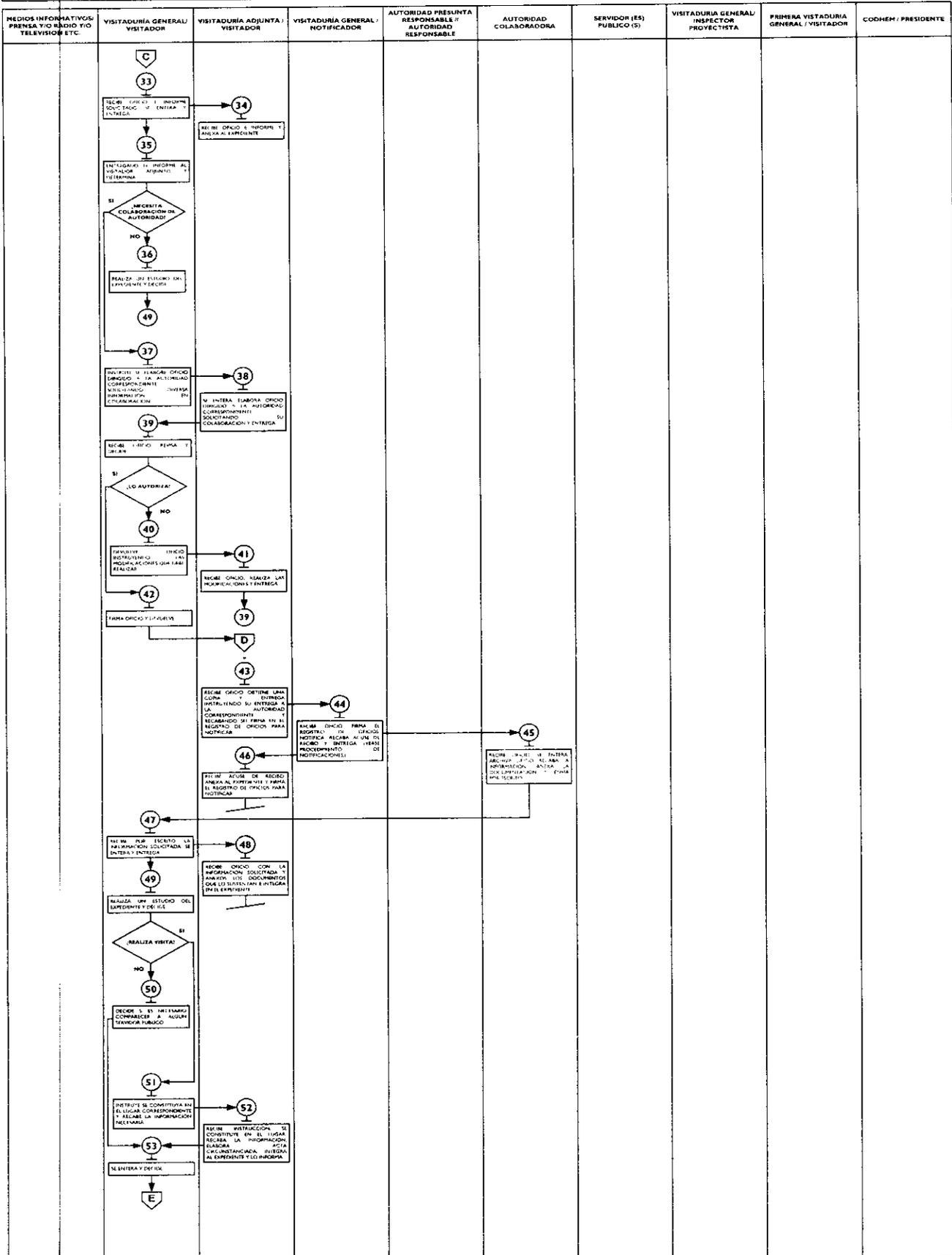
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
151	Visaduría General/Visitador	General y lo turna al Visitador General. Retiene expediente. Recibe oficio, revisa y determina: ¿Autoriza?
152	Visaduría General/Visitador	No autoriza. Realiza observaciones al oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
153	Visaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, atiende observaciones y entrega al Visitador General. Se conecta en la operación número 151.
154	Visaduría General/Visitador	Si autoriza. Firma oficio y devuelve al Visitador Adjunto.
155	Visaduría Adjunta/Visitador	Recibe oficio, obtiene una copia, entrega al notificador junto con el expediente de queja instruyéndole su entrega a la Primer Visaduría General y recabándole su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
156	Visaduría General/Notificador	Recibe original y copia del oficio y expediente de queja, firma el Registro de Oficios para Notificar, entrega expediente de queja y original del oficio al Primer Visitador General, recaba acuse de recibo en la copia, entrega al Visitador Adjunto.
157	Primer Visaduría General/Primer Visitador	Recibe oficio y expediente de queja, se entera y procede a realizar el seguimiento correspondiente. (se conecta con el procedimiento "Seguimiento de Recomendación")
158	Visaduría Adjunta/Visitador	Recibe acuse de recibo y lo archiva para su control.

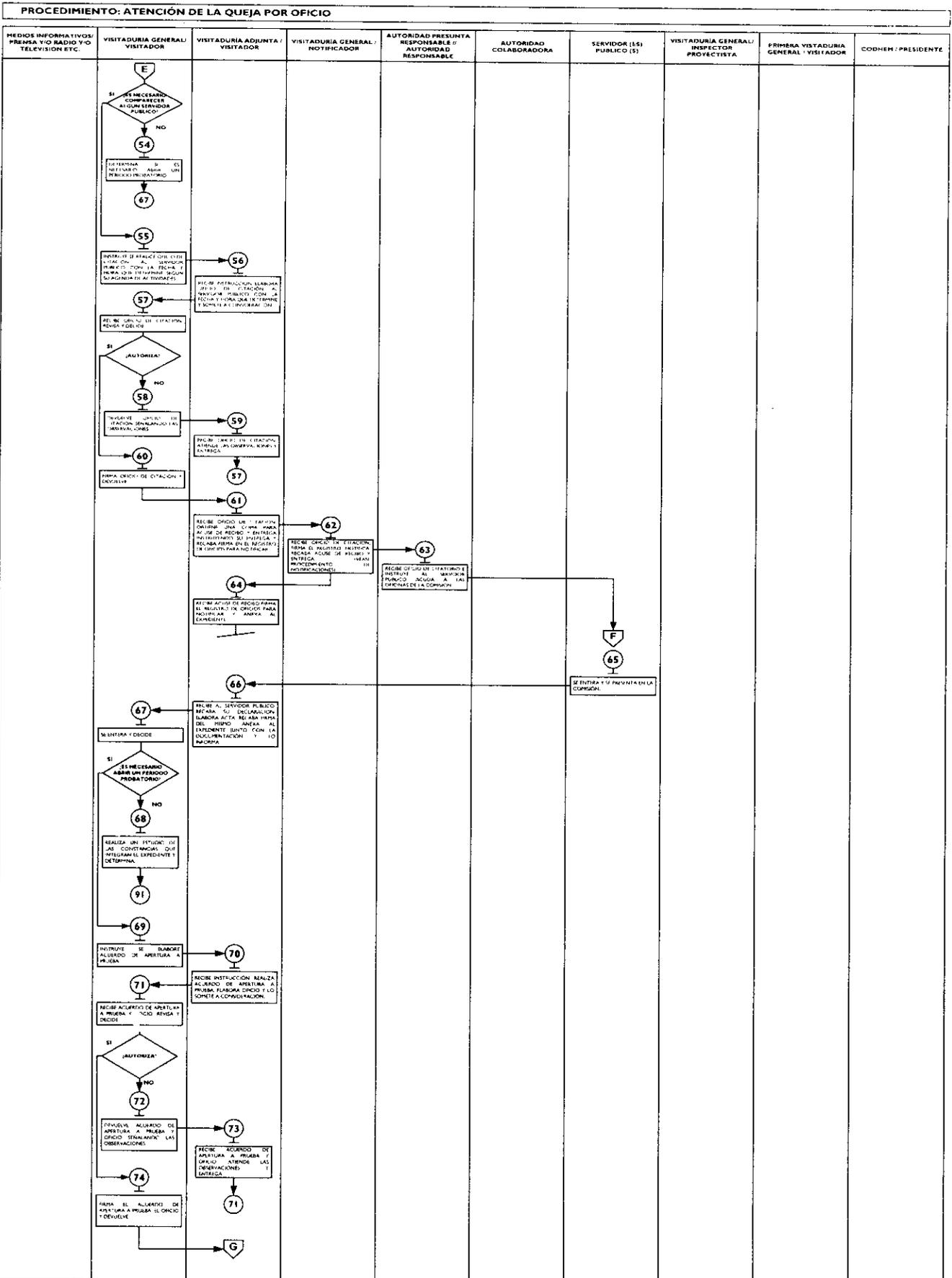
DIAGRAMA:

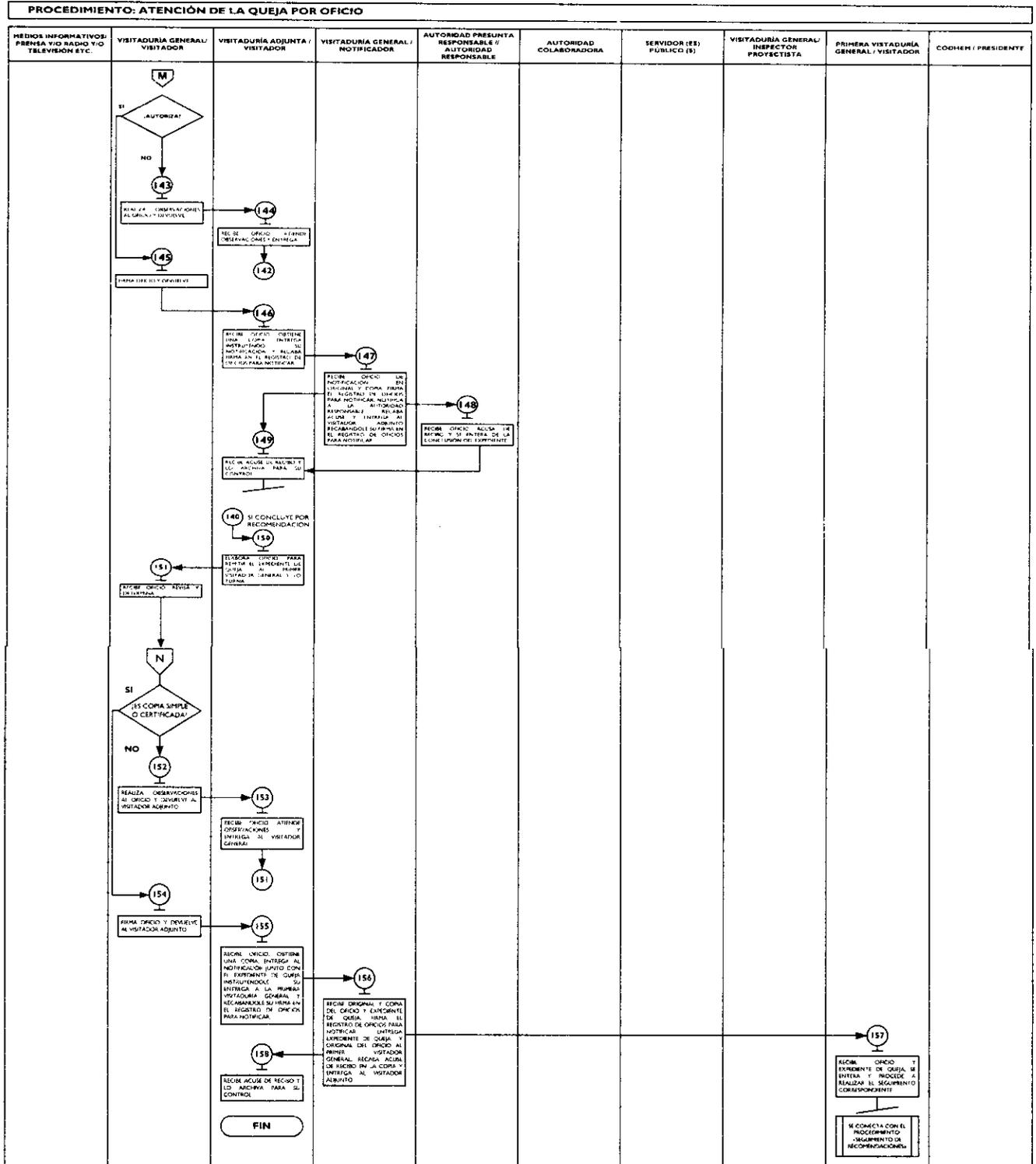




PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA QUEJA POR OFICIO







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de atención a presuntas violaciones a derechos humanos difundidas en los medios de comunicación.

Número anual de quejas iniciadas por oficio resueltas
 Número anual de quejas iniciadas por oficio, derivadas de presuntas violaciones a Derechos Humanos difundidas en los medios de comunicación

X 100=

% de atención de quejas iniciadas por oficio por presuntas violaciones a Derechos Humanos.

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las quejas iniciadas y atendidas por oficio quedan registradas en el expediente de queja, que de cada una se inicia.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.**OBJETIVO:**

Constatar el cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a través del oportuno seguimiento para vigilar que la autoridad responsable dé cabal cumplimiento a cada uno de los puntos recomendatorios.

ALCANCE:

Aplica a la autoridad responsable, así como al Primer Visitador General y al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones, responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Tercero, Capítulo X, Artículos 105, 106, 107, 108 y 109; Título Cuarto, Capítulo II, Artículos 118, 119, 120 y 121. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto del 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo V, artículo 15, fracción V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartados VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numeral correspondiente a la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 mayo del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México deberá:

- Recibir oficio de aceptación de la Recomendación emitida.
- Instruir el seguimiento del cumplimiento de las Recomendaciones emitidas.
- Recibir pruebas que acrediten el cumplimiento de las Recomendaciones.
- Turnar al Primer Visitador General las pruebas que acrediten el cumplimiento de las Recomendaciones.
- Autorizar el Acuerdo de Cumplimiento y los oficios de notificación.

El Primer Visitador General deberá:

- Instruir al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones iniciar con el expediente de Seguimiento.
- Turnar oficio de aceptación al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones.
- Turnar las pruebas que acrediten el cumplimiento de la Recomendación al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones.
- Revisar y aprobar el Acuerdo de Cumplimiento y los oficios de notificación.
- Turnar el Acuerdo de Cumplimiento y los oficios de Notificación al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Instruir al notificador sobre la entrega de los oficios de notificación.

El Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones deberá:

- Iniciar el expediente de Seguimiento.
- Realizar el cómputo para recibir oficio de aceptación de la Autoridad Responsable.

- Agregar oficio de aceptación al expediente de Seguimiento.
- Realizar el cómputo para recibir las pruebas que acrediten el cumplimiento de la Recomendación.
- Determinar si se cumple la Recomendación en todos sus puntos.
- En su caso, coordinar acciones con la autoridad responsable a fin de que dé cumplimiento a la totalidad de puntos recomendatorios.
- Otorgar, de ser necesario, una prórroga a la autoridad responsable para cumplimentar la Recomendación.
- Elaborar acuerdo de cumplimiento y oficios de notificación.
- Turnar acuerdo de cumplimiento y oficios de notificación al Primer Visitador General.
- Archivar expediente de Seguimiento.

DEFINICIONES:

- **Recomendaciones:** Acto jurídico de Derecho Público, propio de Organismos no jurisdiccionales que investigan, documentan, valoran pruebas y postulan una convicción en el sentido de que una autoridad ha violado derechos humanos en perjuicio de una o varias personas, en el ámbito de su competencia constitucional y legalmente constituida, mismo que contiene, entre otros, elementos de prueba y ponderaciones que acreditan violaciones a derechos humanos; dirigido al superior jerárquico del servidor público responsable.
- **Cómputo:** Conteo que se realiza para determinar cuándo inician y cuándo fenecen los términos concedidos para realizar determinada acción.
- **Puntos Recomendatorios:** son las acciones que de acuerdo a la Recomendación la autoridad responsable debe realizar.

INSUMOS:

- Expediente de Queja integrado con Recomendación emitida por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

RESULTADOS:

- Expediente de Seguimiento de Recomendación integrado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios.
- Atención de la Queja por Oficio.
- Notificación de Oficios.

POLÍTICAS:

No aplica.

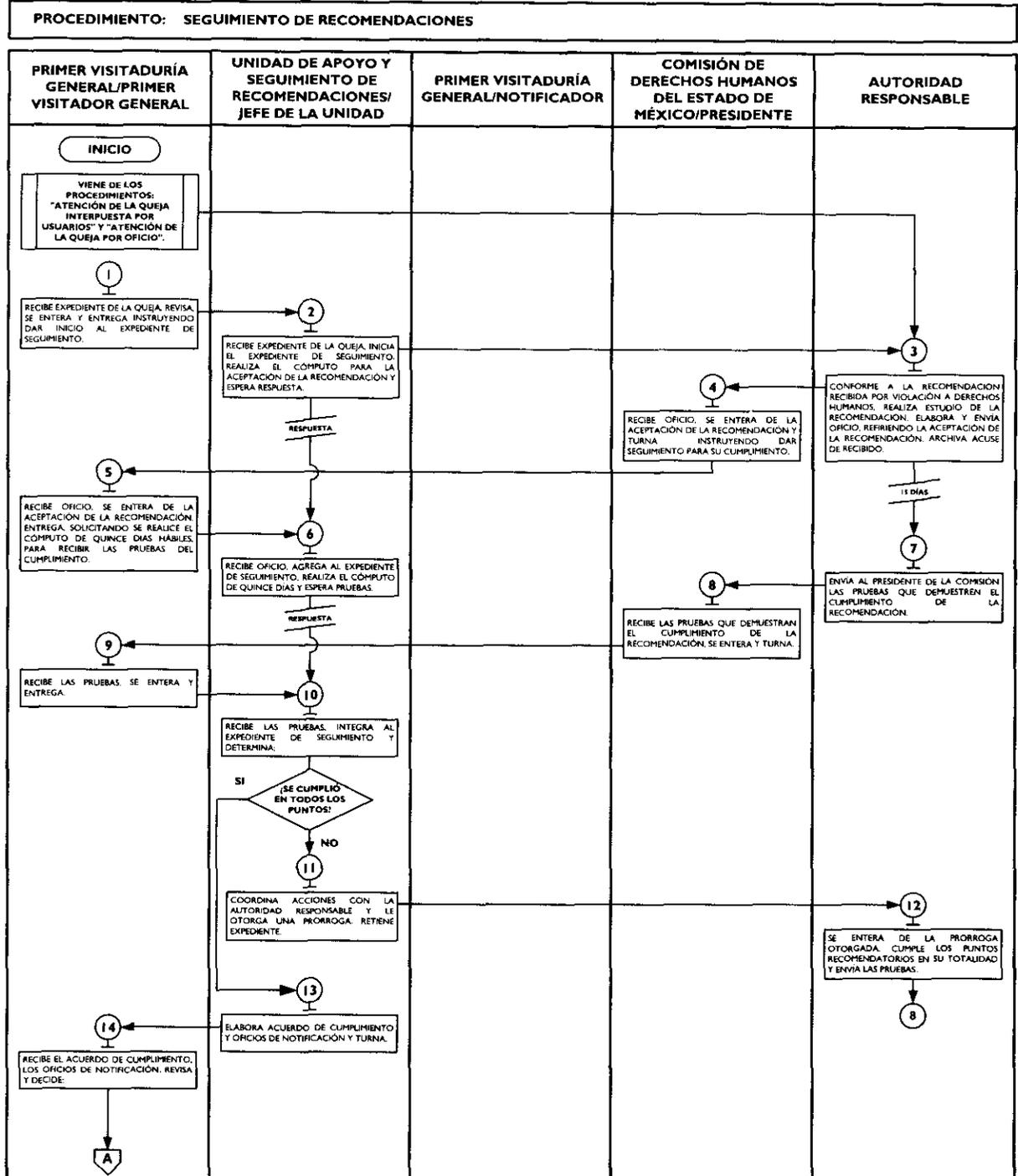
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

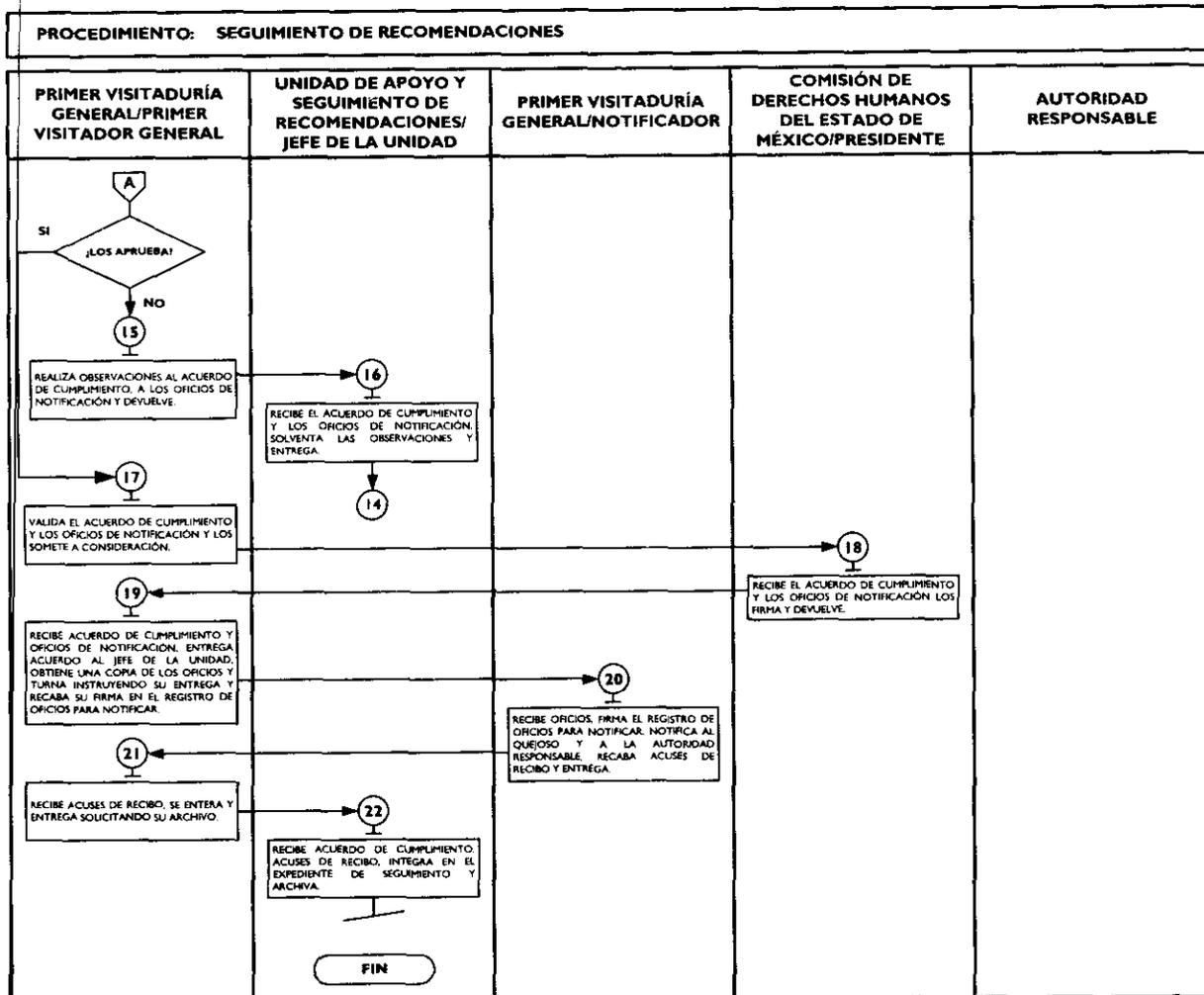
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Viene de los procedimientos: "Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios" operación 219 y "Atención de la Queja por Oficio" operación 149. Recibe Expediente de la Queja, revisa, se entera y entrega al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones, instruyéndole dar inicio al expediente de seguimiento.
2	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Recibe Expediente de la Queja, inicia el expediente de seguimiento, realiza el cómputo para la aceptación de la Recomendación por parte de la Autoridad Responsable, contando quince días hábiles a partir de que ésta recibió la Recomendación y espera respuesta de la Autoridad Responsable. Se conecta en la operación número 6.
3	Autoridad Responsable	Conforme a la Recomendación recibida por violación a Derechos Humanos (procedimientos de "Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios" y "Atención de la Queja por Oficio"), realiza estudio de la recomendación y dentro de los quince días hábiles concedidos en la Recomendación para aceptar, elabora y envía oficio al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, refiriendo la aceptación de la Recomendación. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
4	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe oficio, se entera de la aceptación de la Recomendación, turna al Primer Visitador General, instruyéndole dar seguimiento para su cumplimiento.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5	Primer Visitaduría General /Primer Visitador General	Recibe oficio, se entera de la aceptación de la recomendación, entrega al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones, solicitándole realice el cómputo de quince días hábiles a partir de que se recibió el oficio de aceptación, para recibir las pruebas que demuestren el cumplimiento de la Recomendación.
6	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Recibe oficio, agrega al expediente de seguimiento, realiza el cómputo de quince días hábiles para recibir las pruebas que demuestren el cumplimiento de la Recomendación, espera pruebas que demuestren el cumplimiento de la Recomendación. Se conecta en la operación número 10.
7	Autoridad Responsable	Dentro del término establecido integra y envía al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México las pruebas que demuestren el cumplimiento de la Recomendación.
8	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe las pruebas que demuestran el cumplimiento de la Recomendación, se entera y turna al Primer Visitador General.
9	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Recibe las pruebas, se entera y entrega al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones.
10	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Recibe las pruebas, integra al expediente de seguimiento y determina: ¿Se Cumplió la Recomendación en todos los puntos recomendatorios?
11	Unidad de apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	No se cumplió la Recomendación en todos los puntos recomendatorios. Coordina acciones con la autoridad responsable a fin de que cumplimente en su totalidad los puntos recomendatorios y le otorga una prórroga por el lapso de tiempo que considere oportuno de acuerdo a la naturaleza del asunto. Retiene expediente.
12	Autoridad Responsable	Se entera de la prórroga otorgada, cumple los puntos recomendatorios en su totalidad y envía las pruebas que lo demuestren al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Se conecta en la operación número 8.
13	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Si cumplió en su totalidad los puntos recomendatorios. Elabora acuerdo de cumplimiento y oficios de notificación con la parte sustancial del acuerdo de cumplimiento dirigidos al Quejoso y al Superior Jerárquico de la Autoridad y turna los documentos al Primer Visitador General.
14	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Recibe el acuerdo de cumplimiento, los oficios de notificación, revisa y decide: ¿Los aprueba?
15	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	No los aprueba. Realiza observaciones al acuerdo de cumplimiento, a los oficios de notificación y devuelve al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones.
16	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Recibe el acuerdo de cumplimiento y los oficios de notificación, solventa las observaciones y entrega al Primer Visitador General. Se conecta en la operación número 14
17	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Si los aprueba. Valida el acuerdo de cumplimiento y los oficios de notificación y los somete a consideración del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
18	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe el acuerdo de cumplimiento y los oficios de notificación los firma y devuelve al Primer Visitador General.
19	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Recibe acuerdo de cumplimiento y oficios de notificación, entrega acuerdo de cumplimiento al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones, obtiene una copia de los oficios de notificación para acuse de recibo, turna al notificador instruyéndole sobre su entrega al Quejoso y al Superior Jerárquico de la Autoridad Responsable y recaba su firma en el Registro de Oficios para Notificar.
20	Primer Visitaduría General/Notificador	Recibe oficios en original y copia para acuse de recibo, firma el Registro de Oficios para Notificar, notifica en original al Quejoso y al Superior Jerárquico de la autoridad responsable respectivamente, recaba acuses de recibo y entrega al Primer Visitador General.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
21	Primer Visitaduría General/Primer Visitador General	Recibe acuses de recibo, se entera y entrega al Jefe de la Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones solicitándole su archivo.
22	Unidad de Apoyo y Seguimiento de Recomendaciones/ Jefe de la Unidad	Recibe acuerdo de cumplimiento, acuses de recibo de los oficios de notificación, integra en el expediente de seguimiento y archiva.

DIAGRAMA:





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de seguimiento a las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:

$$\frac{\text{Número anual de expedientes de seguimiento generados.}}{\text{Número anual de Recomendaciones emitidas.}} = X \ 100 \quad \text{Porcentaje de Seguimiento de Recomendaciones.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- El seguimiento de Recomendaciones se constata con el expediente de Seguimiento.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL</p>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIÓN DE OFICIOS

OBJETIVO:

Mantener informados al quejoso y a la autoridad señalada como presuntamente responsable de todas las resoluciones emanadas del expediente de queja, mediante la oportuna notificación de los oficios que de éste se generen.

ALCANCE:

Aplica al quejoso y a la autoridad presuntamente responsable que reciben las notificaciones, así como al notificador responsable de notificar oportunamente y con celeridad, de acuerdo a la ley, los oficios que le sean remitidos para tal fin.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Tercero, Capítulo I, Artículo 57; Capítulo XI, Artículo 104. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Tercero, Capítulo XIII, Artículos 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99 y 100. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartados VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numerales correspondientes a las Visitadurías Generales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

Las Visitadurías Generales a través de los Notificadores son responsables de informar oportunamente al quejoso y a la autoridad presuntamente responsable sobre las resoluciones que del expediente de queja se deriven.

El Notificador deberá:

- Recibir los oficios que le sean remitidos para ser notificados.
- Registrar los oficios recibidos en el Control Interno de Notificaciones.
- Solicitar colaboración de un homólogo cuando la notificación tenga que realizarse fuera de su adscripción.
- Brindar apoyo cuando le sea solicitado notificar dentro de su adscripción un oficio proveniente de otra Visitaduría.
- Registrar los oficios recibidos en el Control de Notificaciones a otras Visitadurías, cuando sea el caso.
- Notificar los oficios recibidos de acuerdo a la ley.
- Elaborar Cédula de notificación cuando sea necesario.
- Recabar acuse de recibo de cada notificación realizada.
- Entregar acuse de recibo al Visitador Remitente o al notificador remitente, si este fuera el caso.

DEFINICIONES:

- **Notificación:** Mecanismo que se utiliza en el procedimiento de queja a fin de hacerle del conocimiento a las partes de alguna actuación que se realiza dentro del mismo.
- **Adscripción:** Lugar determinado donde se despachan los asuntos y se atienden las quejas según la distribución territorial de cada Visitaduría.
- **Cédula de Notificación:** Documento suscrito por el notificador a través del cual constata el modo en que se hizo del conocimiento a alguna de las partes determinada actuación dentro del procedimiento de queja, cuando ésta no se hace de manera directa con el destinatario.
- **Estrados:** Lugar determinado en cada Visitaduría en el que se fija alguna actuación, a fin de ponerla a la vista de las partes, imponiéndose a la misma.

INSUMOS:

- Oficio para notificar, remitido por el Visitador Adjunto.

RESULTADOS:

- Oficio notificado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios.
- Atención de la Queja por Oficio.
- Seguimiento de Recomendaciones.

POLÍTICAS:

- No aplica.

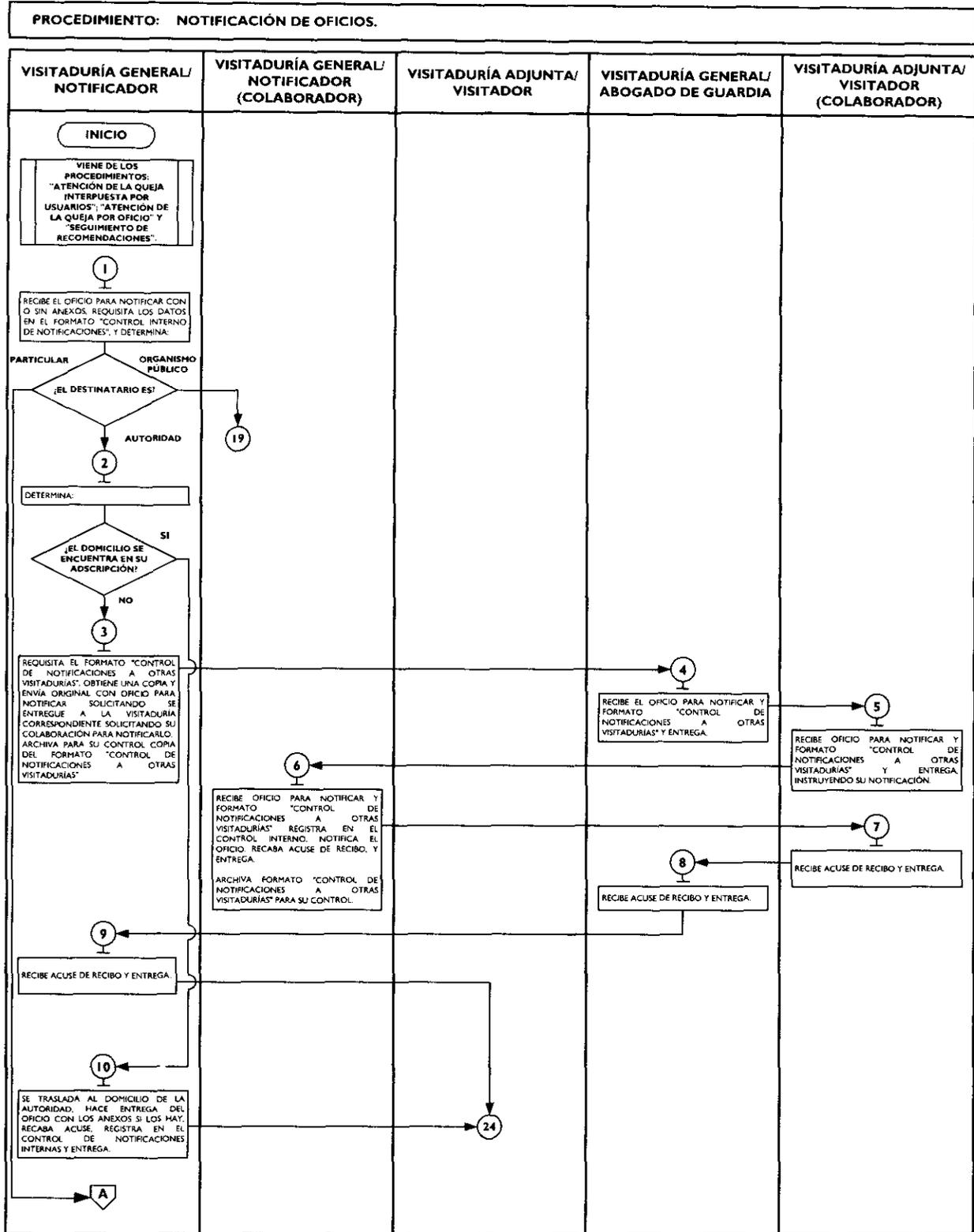
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIÓN DE OFICIOS

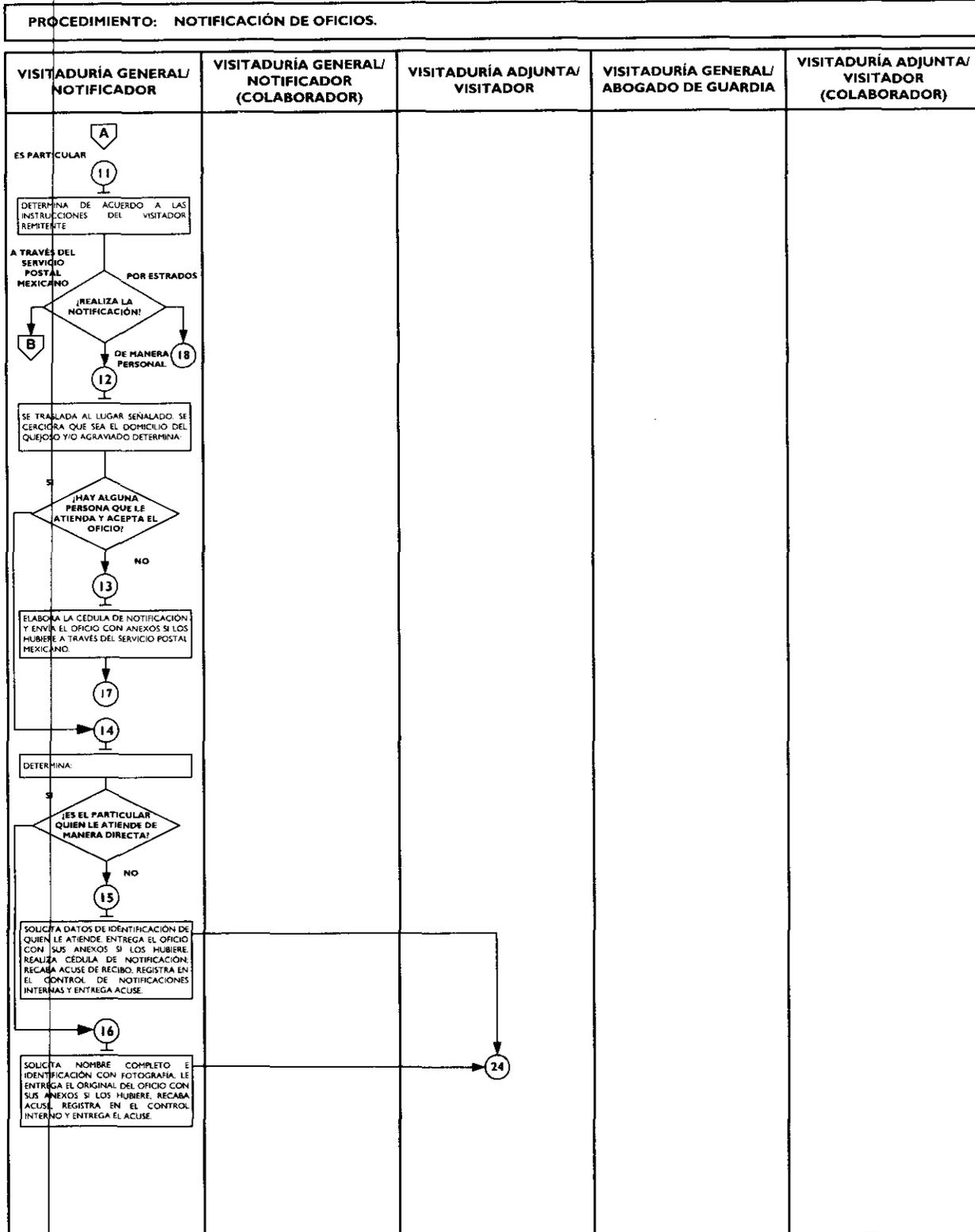
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Visitaduría General/ Notificador	Viene de los procedimientos: "Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios"; "Atención de la Queja por Oficio" y "Seguimiento de Recomendaciones". Recibe el oficio para notificar con o sin anexos, requisita los datos en el formato "Control Interno de Notificaciones", se cerciora del destinatario y determina. ¿El destinatario es autoridad; es un particular (quejoso y/o agraviado); u Organismo Público Protector de Derechos Humanos?
2	Visitaduría General/ Notificador	El destinatario es autoridad. Determina: ¿El domicilio de la autoridad se encuentra en su adscripción?
3	Visitaduría General/ Notificador	No se encuentra el domicilio de la autoridad dentro de su adscripción. Requisita el formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías", obtiene una copia y envía original del formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías" con el oficio para notificar en original y copia al Abogado de Guardia, solicitándole lo entregue a la Visitaduría correspondiente según la adscripción del domicilio de la autoridad solicitando su colaboración para notificarlo. Archiva para su control copia del formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías"
4	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Recibe el oficio para notificar en original y copia, original del formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías" y entrega al Visitador que corresponda según la adscripción del domicilio de la autoridad a la que debe notificarse.
5	Visitaduría Adjunta/Visitador(colaborador)	Recibe oficio para notificar en original y copia, original del formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías" y entrega al Notificador correspondiente, instruyéndole su notificación.
6	Visitaduría General/ Notificador (colaborador)	Recibe oficio para notificar en original y copia, original del formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías" registra en el control interno de notificaciones, procede a notificar el oficio, recaba acuse de recibo, y entrega al Visitador (colaborador). Archiva formato "Control de Notificaciones a otras Visitadurías" para su control.
7	Visitaduría Adjunta/Visitador (Colaborador)	Recibe acuse de recibo y entrega al Abogado de Guardia.
8	Visitaduría General/Abogado de Guardia	Recibe acuse de recibo y entrega al notificador que solicito la colaboración.
9	Visitaduría General/ Notificador	Recibe acuse de recibo, registra en el Control Interno de Notificaciones y entrega acuse de recibo al Visitador remitente. Se conecta en la operación número 24.
10	Visitaduría General/ Notificador	Si se encuentra el domicilio de la autoridad dentro de su adscripción. Se traslada al domicilio de la autoridad, se presenta en la oficialía de partes o bien en la oficina encargada del despacho de los asuntos relacionados con Derechos Humanos hace entrega del oficio en original con los anexos si los hay, recaba acuse de recibo, registra en el Control de Notificaciones Internas y entrega acuse al Visitador Remitente.

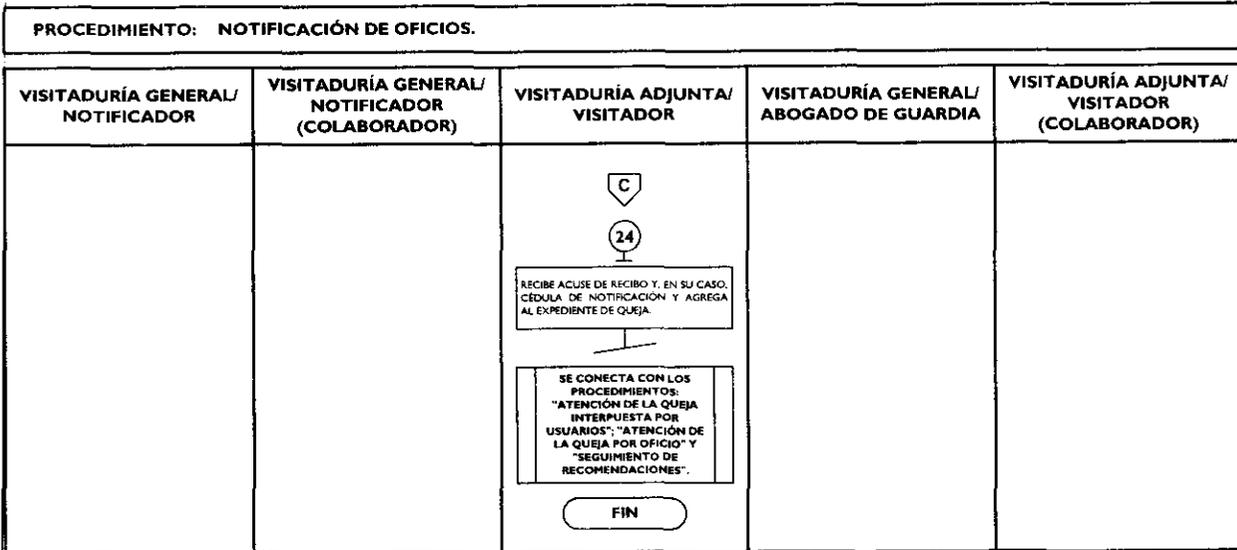
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta en la operación número 24.
11	Visitaduría General/ Notificador	<p>El destinatario es particular (quejoso o agraviado).</p> <p>Determina de acuerdo a las instrucciones del Visitador remitente: ¿Realiza la notificación de manera personal, a través del Servicio Postal Mexicano o por Estrados?</p>
12	Visitaduría General/ Notificador	<p>Realiza la notificación de manera personal.</p> <p>Se traslada al lugar señalado, se cerciora que sea el domicilio del quejoso y/o agraviado determina: ¿Hay alguna persona que le atiende en el domicilio y acepta recibir el oficio?</p>
13	Visitaduría General/ Notificador	<p>No hay persona alguna en el domicilio o hay negativa de recibir el oficio</p> <p>Elabora la cédula de notificación correspondiente la cual deberá contener: un extracto de la resolución que pretende notificarse, la oficina que dicta la notificación, lugar, día y hora en que se hace y motivo por el cual no se realizó la notificación; y envía el oficio con anexos si los hubiere a través del Servicio Postal Mexicano.</p> <p>Se conecta en la operación número 17.</p>
14	Visitaduría General/ Notificador	<p>Si hay alguna persona en el Domicilio</p> <p>Determina: ¿Es el particular (quejoso o agraviado) quien le atiende de manera directa?</p>
15	Visitaduría General/ Notificador	<p>No es el particular (quejoso o agraviado) quien le atiende directamente.</p> <p>Le atiende una persona que puede entregar oficio al particular (quejoso o agraviado), solicita sus datos de identificación: nombre completo relación o parentesco con el particular (quejoso o agraviado), entrega el oficio en original con sus anexos si los hubiere, realiza Cédula de Notificación, la cual debe contener: un extracto de la resolución que pretenda notificarse, la oficina que dicta la notificación, lugar, día y hora en que se hace, persona en poder de quien se deja, y motivo por el que no se hizo directamente con el interesado; recaba acuse de recibo, registra en el Control de Notificaciones Internas y entrega acuse al Visitador remitente.</p> <p>Se conecta en la operación número 24.</p>
16	Visitaduría General/ Notificador	<p>Es el particular quien le atiende directamente.</p> <p>Solicita su nombre completo y que presente su identificación con fotografía, le entrega el original del oficio con sus anexos si los hubiere y recaba acuse de recibo, registra en el Control Interno de Notificaciones y entrega el acuse al Visitador remitente.</p> <p>Se conecta en la operación número 20.</p>
17	Visitaduría General/ Notificador	<p>Realiza la notificación a través del Servicio Postal Mexicano.</p> <p>Acude a las oficinas de Correos Mexicanos, previos los trámites de registro, pago y timbraje envía en original el oficio con sus anexos si los hubiere ya sea Vía Ordinaria o Certificada según lo instruido por el Visitador remitente y asienta razón de la manera en que fue enviado en el reverso del acuse de recibo, registra en el Control de Notificaciones Internas y entrega acuse al Visitador remitente.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
18	Visitaduría General/ Notificador	<p>Se conecta en la operación número 24.</p> <p>Realiza la notificación por estrados. Fija en el lugar determinado para los estrados dentro de la Visitaduría General de su adscripción el oficio en original con sus anexos si los hubiere, asienta razón en el reverso del acuse de recibo registra en el Control de Notificaciones Internas y entrega acuse al Visitador remitente.</p>
19	Visitaduría General/ Notificador	<p>Se conecta en la operación número 24.</p> <p>El destinatario es un Organismo Público de Defensa de Derechos Humanos. Determina de acuerdo al instruido por el Visitador Remitente:</p>
20	Visitaduría General/ Notificador	<p>¿Lo notifica vía fax, a través del servicio postal mexicano o de manera personal?</p> <p>Lo notifica vía fax. Envía el oficio con sus anexos si los hubiere, registra en el Control Interno de Notificaciones e informa verbalmente al Visitador Remitente y el oficio original con sus anexos si los hubiere procede a enviarlos a través del Servicio Postal Mexicano.</p>
21	Visitaduría Adjunta/ Visitador	<p>Se conecta en la operación número 22.</p> <p>Se entera, realiza acta circunstanciada en la que especifica de qué manera se realizó la notificación agrega al expediente de queja. Se conecta con los procedimientos: “Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios”; “Atención de la Queja por Oficio” y “Seguimiento de Recomendaciones”.</p>
22	Visitaduría General/ Notificador	<p>Lo notifica a través del Servicio Postal Mexicano. Acude a las oficinas de Correos Mexicanos, previos los trámites de registro, pago y timbraje, envía en original el oficio con sus anexos si los hubiere ya sea Via Ordinaria o Certificada según lo instruido por el Visitador remitente y asienta razón de la manera en que fue enviado en el reverso del acuse de recibo, registra en el Control de Notificaciones Internas y entrega acuse al Visitador remitente.</p>
23	Visitaduría General/ Notificador	<p>Se conecta en la operación número 24.</p> <p>Lo notifica de manera personal. Acude a las oficinas del Organismo Público de Defensa de los Derechos Humanos, se presenta en la oficialía de partes entrega el oficio y sus anexos si los hubiere, recaba acuse de recibo y entrega al Visitador Remitente.</p>
24	Visitaduría Adjunta/ Visitador	<p>Recibe acuse de recibo y, en su caso, cédula de notificación y agrega al expediente de queja. Se conecta con los procedimientos: “Atención de la Queja Interpuesta por Usuarios”; “Atención de la Queja por Oficio” y “Seguimiento de Recomendaciones”.</p>

DIAGRAMA:







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para realizar las Notificaciones de los oficios derivados del expediente de queja.

$$\frac{\text{Número de Oficios Notificados}}{\text{Número de Oficios recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de Notificaciones realizadas.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

- Las Notificaciones realizadas quedan registradas en el Control Interno de Notificaciones y en el Control de Notificaciones a Otras Visitadurías.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Control Interno de Notificaciones.
- Control de Notificaciones a otras Visitadurías.

CONTROL INTERNO DE NOTIFICACIONES

NÚMERO DE OFICIO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	DESTINATARIO	LUGAR DE DESTINO	FECHA DE RECIBIDO	FIRMA	FECHA DE ENTREGA	FIRMA	OBSERVACIONES
1	2	3	4	5	6	7	8	9

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL REGISTRO: CONTROL INTERNO DE NOTIFICACIONES.

Objetivo: Tener un Registro en donde se tenga el control de la Notificaciones realizadas.

Distribución y Destinatario: El Registro es para manejo del Notificador y permanece en la Visitaduría General.

Requisitado se archiva para su control.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	NÚMERO DE OFICIO	Anotar el número del oficio que se recibe para notificar.
2	NÚMERO DE EXPEDIENTE	Anotar el número del expediente del que se desprende el oficio a notificar.
3	DESTINATARIO	Escribir el nombre completo de la persona a quien debe notificarse el oficio.
4	LUGAR DE DESTINO	Anotar la dirección en la cual debe entregarse el oficio.
5	FECHA DE RECIBIDO	Referir la fecha en la que se recibe el oficio para notificar (dd/mm/aaaa).
6	FIRMA	El notificador debe suscribir su firma constatando que recibió el oficio para notificar.
7	FECHA DE ENTREGA	Escribir la fecha en la que se entrega el acuse de recibido.
8	FIRMA	El Visitador Adjunto debe suscribir su firma constatando que recibió Acuse de Recibido.
9	OBSERVACIONES	Realizar las anotaciones que considere pertinentes.

CONTROL DE NOTIFICACIONES A OTRAS VISITADURÍAS

Fecha 1

Visitaduría Remitente 2 Visitaduría Destinataria 3

NÚMERO DE OFICIO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	DESTINATARIO	LUGAR DE DESTINO	OBSERVACIONES
4	5	6	7	8

TOTAL DE OFICIOS: 9

FIRMA DEL NOTIFICADOR 10

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL REGISTRO: CONTROL DE NOTIFICACIONES A OTRAS VISITADURÍAS.

Objetivo: Tener un Registro para el control de las Notificaciones turnadas a otras Visitadurías para su notificación, cuando ésta se encuentre fuera de su Adscripción.

Distribución y Destinatario: El Registro es para manejo del Notificador y permanece en la Visitaduría General. Totalmente requisitado se archiva para su control.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Anotar la fecha en que se entregan al notificador solicitando su colaboración.
2	VISITADURÍA REMITENTE	Anotar la Visitaduría que envía el oficio solicitando la colaboración para notificar un oficio fuera de su adscripción.
3	VISITADURÍA DESTINATARIA	Anotar la Visitaduría a la que pertenece el notificador a quien se le está solicitando su colaboración
4	NÚMERO DE OFICIO	Anotar el número del oficio que debe notificarse.
5	NÚMERO DE EXPEDIENTE	Escribir al número del expediente del que se deriva el oficio a notificar.
6	DESTINATARIO	Anotar el nombre completo de la persona a quien debe notificarse el oficio.

7	LUGAR DE DESTINO	Anotar la dirección en donde el oficio debe ser entregado.
8	OBSERVACIONES	Realizar las anotaciones que se considere pertinentes en relación al oficio para notificar.
9	TOTAL DE OFICIOS	Anotar el número de oficios que se envían a otra(a) Visitaduría(s) para su notificación.
10	FIRMA DEL NOTIFICADOR	Signar la firma del notificador que recibe los oficios para notificar.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C135000/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL DELITO

OBJETIVO:

Dar respuesta oportuna a víctimas del delito para la solución de la problemática en materia de servicios psicológicos, jurídicos, médicos, de seguridad social y asistencial, mediante su atención y, en su caso, canalización a instituciones públicas o privadas garantizando reciban un trato digno y respetuoso.

ALCANCE:

Aplica a las víctimas del delito y abuso del poder, así como a los servidores públicos del Departamento de Atención a Víctimas del Delito responsables de supervisar la atención integral a las víctimas en materia de atención psicológica, médica, jurídica, de seguridad social y asistencial.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Capítulo I. Artículo 13, fracciones VII y XVI. Capítulo II. Artículo 31, fracción VII. Capítulo VII. Artículos 89 y 92. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Capítulo VI. Artículo 16, fracción I, II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al objetivo y funciones de la Visitaduría General de Programas Especiales y del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Atención a Víctimas del Delito es la unidad administrativa responsable de supervisar la atención integral a las víctimas en materia de atención psicológica, médica, jurídica, de seguridad social y asistencial.

El Visitador General de Programas Especiales deberá:

- Autorizar los oficios de canalización de los peticionarios a las dependencias o instancias que atenderán su problemática.

El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito deberá:

- Atender al peticionario para conocer la problemática.
- Requisar el formato "Asesoría Jurídica".
- Elaborar oficios de canalización dirigidos a las instituciones o dependencias solicitando apoyo para la atención del peticionario.
- Dar seguimiento hasta su conclusión al tratamiento psicológico que, en su caso, se proporcione a la víctima y ofendido del delito.
- Integrar Carpeta de Canalizaciones.

El Psicólogo deberá:

- Anotar los datos del peticionario en el Libro de registro.
- Requisar el formato "Entrevista Inicial".
- Programar sesiones para el tratamiento psicológico de la víctima y ofendido del delito.
- Canalizar, en su caso, a la víctima y ofendido del delito a instituciones o dependencias especializadas.
- Integrar el expediente psicológico del peticionario y resguardarlo.

DEFINICIONES:

- **Atención integral:** Es la orientación y asesoría jurídica que se brinda a las víctimas y ofendidos del delito interviniendo para que se les proporcione atención médica, jurídica, psicológica y/o asistencial.
- **Víctima u ofendido del Delito:** Persona que sufre los efectos del delito y que padece el daño por culpa ajena o caso fortuito.

INSUMOS:

- Exposición de problemática por parte de una víctima u ofendido del delito.

RESULTADOS:

- Atención Integral a Víctimas del Delito.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de la Queja presentada por usuarios.

POLÍTICAS:

- El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito deberá canalizar en forma inmediata al Área de Psicología al peticionario que sufra una crisis al momento de exponer su problemática.
- Cuando el peticionario desee cancelar la atención psicológica deberá manifestarlo por escrito al psicólogo que le atiende.
- El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito proporcionará orientación y apoyo al peticionario para presentar quejas en caso de inconformidad de la atención recibida en la institución pública o privada a la que haya sido canalizado.

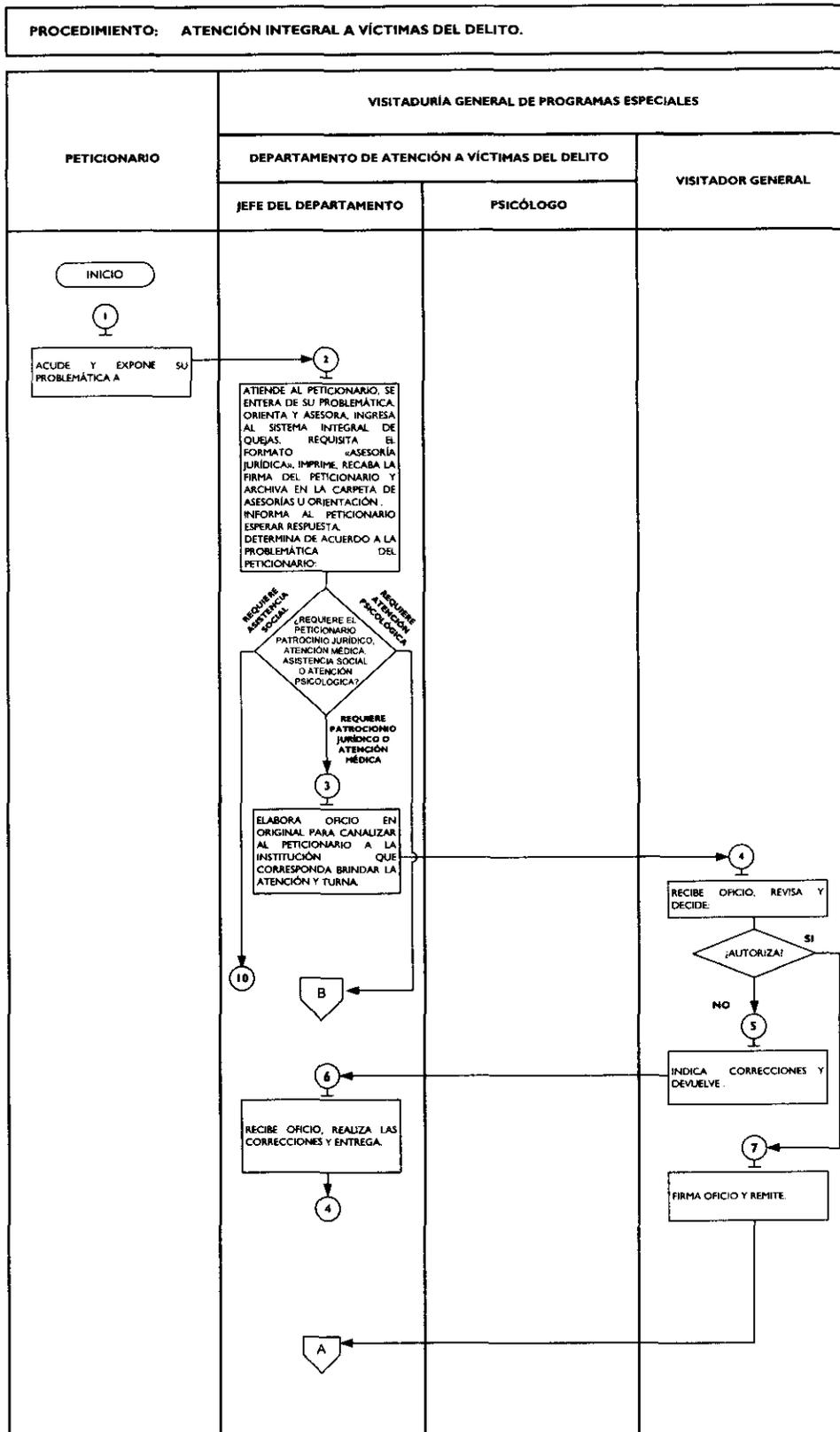
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL DELITO

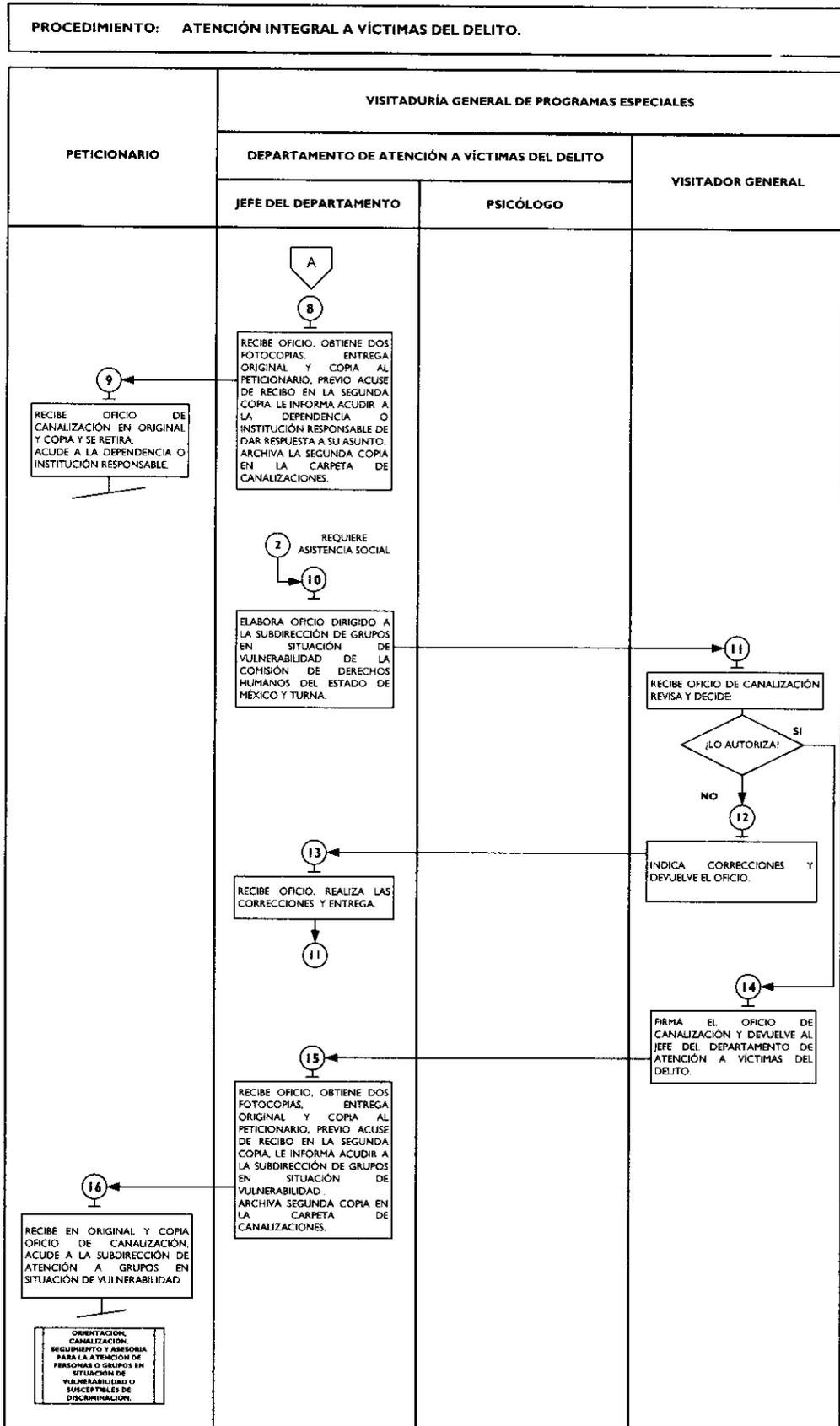
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario (víctima u ofendido del delito)	Acude y expone su problemática ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Departamento de Atención a Víctimas del Delito).
2	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Atiende al peticionario, se entera de su problemática, lo orienta y asesora, ingresa al Sistema Integral de Quejas, requisita el formato "Asesoría Jurídica", imprime, recaba la firma del peticionario y archiva en la Carpeta de Asesorías u Orientación y le informa al peticionario esperar respuesta. Analiza la problemática del peticionario y determina: ¿Requiere patrocinio jurídico, atención médica, asistencia social o atención psicológica?
3	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Requiere patrocinio jurídico o atención médica. Elabora oficio en original para canalizar al peticionario a la institución que corresponda brindar la atención (Instituto de la Defensoría Pública o Institución Médica) y turna el oficio al Visitador General de Programas Especiales.
4	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Recibe oficio, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
5	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No lo autoriza. Indica correcciones y devuelve oficio al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
6	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe oficio, realiza las correcciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta con la operación número 4.

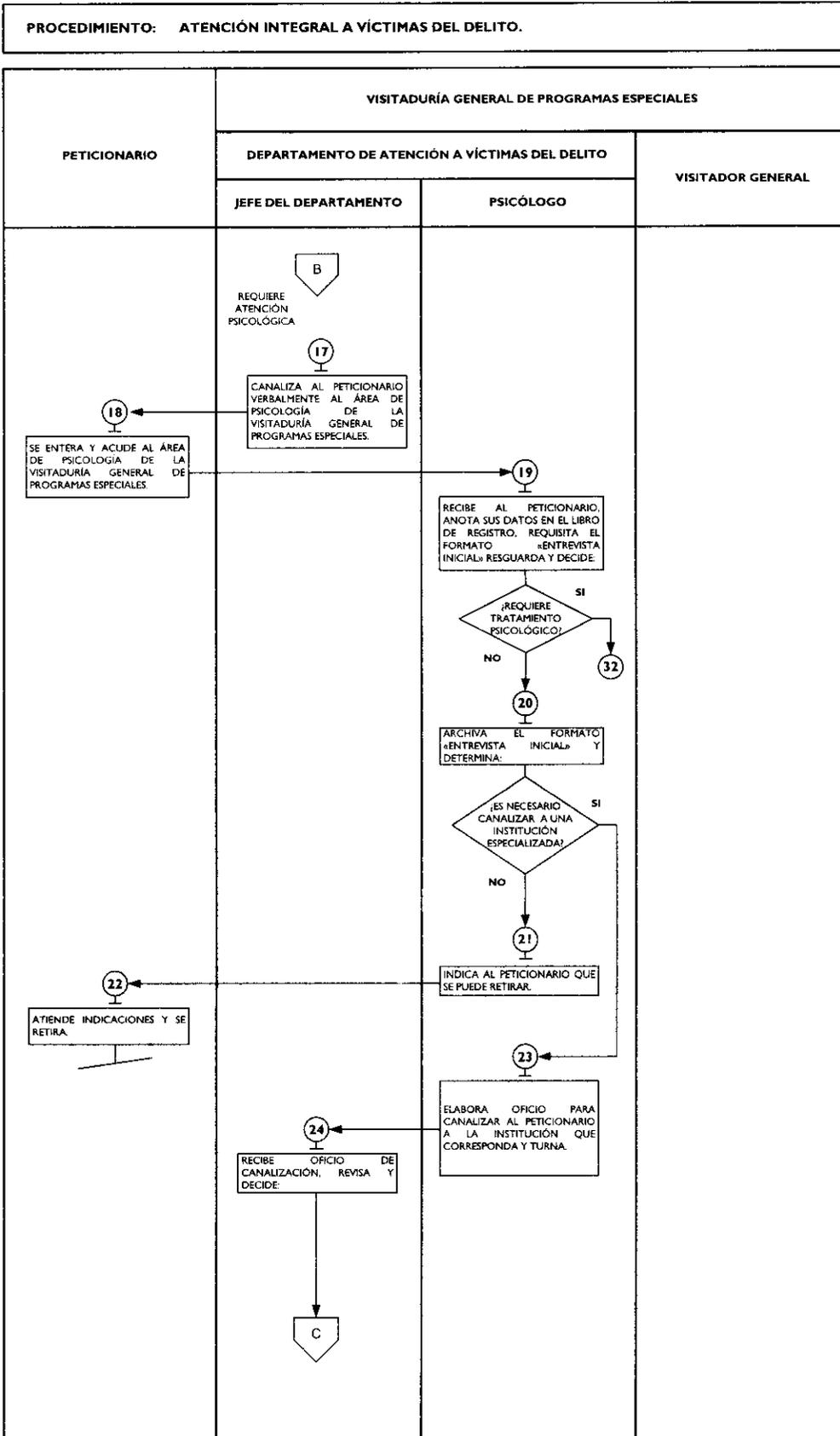
7	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si lo autoriza. Firma oficio y lo remite al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
8	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe oficio, obtiene dos fotocopias, entrega original y copia al peticionario, previo acuse de recibo en la segunda copia, le informa acudir a la dependencia o institución responsable de dar respuesta a su asunto. Archiva la segunda copia del oficio en la Carpeta de Canalizaciones.
9	Peticionario (víctima u ofendido del delito)	Recibe oficio de canalización en original y copia, y se retira. Acude a la dependencia o institución responsable (Instituto de la Defensoría Pública o Institución Médica) indicada.
10	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Requiere Asistencia Social. Elabora oficio dirigido a la Subdirección de Grupos en Situación de Vulnerabilidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, canalizando al peticionario para que le brinden los servicios necesarios y turna el oficio al Visitador General de Programas Especiales.
11	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Recibe oficio de canalización, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
12	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No autoriza. Indica correcciones y devuelve oficio al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
13	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe oficio, realiza las correcciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta con la operación número 11.
14	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Si autoriza. Firma el oficio de canalización y devuelve al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
15	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe oficio, obtiene dos fotocopias, entrega original y copia al peticionario, previo acuse de recibo en la segunda copia, asimismo le informa acudir a la Subdirección de Grupos en Situación de Vulnerabilidad. Archiva la segunda copia del oficio en la Carpeta de Canalizaciones.
16	Peticionario (víctima u ofendido del delito)	Recibe en original y copia oficio de canalización y acude a la Subdirección de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. Se conecta con el procedimiento "Orientación, Canalización, Seguimiento y Asesoría para la Atención de Personas o Grupos en Situación de Vulnerabilidad o Susceptibles de Discriminación".
17	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Requiere de Atención Psicológica. Canaliza al peticionario de forma verbal al Área de Psicología de la Visitaduría General de Programas Especiales.
18	Peticionario (víctima u ofendido del delito)	Se entera y acude al Área de Psicología de la Visitaduría General de Programas Especiales.
19	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Recibe al peticionario, anota sus datos en el Libro de Registro, requisita el formato "Entrevista Inicial" resguarda y decide: ¿Requiere tratamiento psicológico?
20	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	No requiere de tratamiento psicológico. Archiva el formato "Entrevista Inicial" y determina: ¿Es necesario canalizar al peticionario a una institución especializada?
21	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	No es necesario canalizar al peticionario a una institución especializada. Indica al peticionario que se puede retirar.

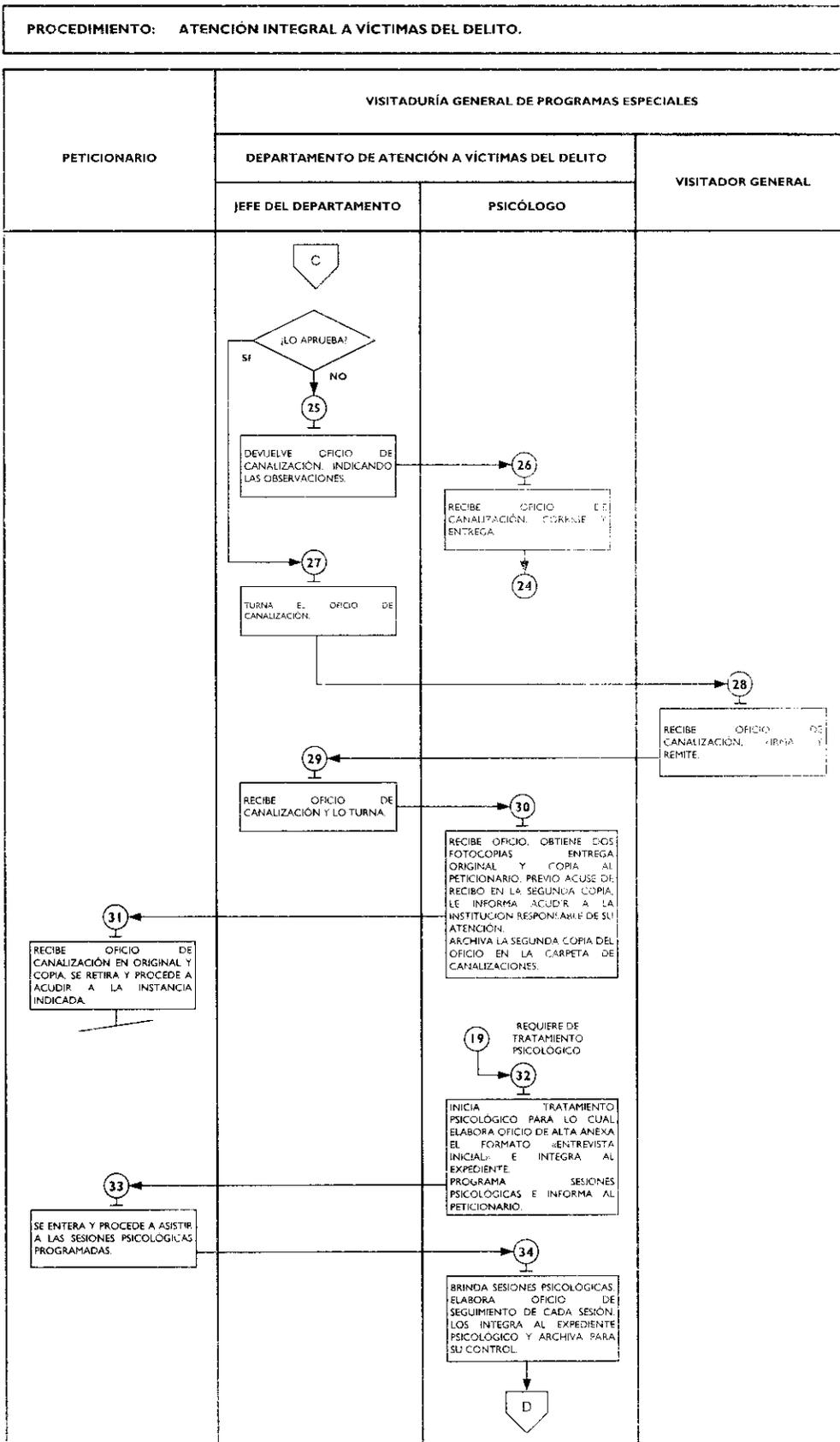
- | | | |
|----|---|--|
| 22 | Peticionario | Atiende indicaciones y se retira. |
| 23 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Si es necesario canalizarlo a una institución especializada.
Elabora oficio para canalizar al peticionario a la institución que corresponda y lo turna al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. |
| 24 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento | Recibe oficio de canalización, revisa y decide:
¿Lo Aprueba? |
| 25 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento | No lo aprueba.
Devuelve oficio de canalización al Psicólogo indicándole las observaciones. |
| 26 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Recibe oficio de canalización, corrige y entrega al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
Se conecta con la operación número 24. |
| 27 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento | Si aprueba.
Turna el oficio de canalización al Visitador General de Programas Especiales. |
| 28 | Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General | Recibe oficio de canalización, firma y regresa al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. |
| 29 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento | Recibe oficio de canalización y lo turna al Psicólogo. |
| 30 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Recibe oficio, obtiene dos fotocopias, entrega original y copia al peticionario, previo acuse de recibo en la segunda copia, asimismo le informa acudir a la institución responsable de su atención.
Archiva la segunda copia del oficio en la Carpeta de Canalizaciones. |
| 31 | Peticionario (víctima u ofendido del delito) | Recibe oficio de canalización en original y copia, se retira y procede a acudir a la institución indicada. |
| 32 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Si requiere el peticionario de tratamiento psicológico.
Inicia tratamiento psicológico para lo cual elabora oficio de alta, anexa el formato "Entrevista Inicial" e integra expediente.
Programa sesiones psicológicas e informa al peticionario. |
| 33 | Peticionario (víctima u ofendido del delito) | Se entera y procede a asistir a las sesiones psicológicas programadas. |
| 34 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Brinda sesiones psicológicas al peticionario, asimismo elabora oficio de seguimiento de cada sesión y los integra al expediente psicológico el cual archiva para su control. |
| 35 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Concluido el tratamiento, informa al peticionario la conclusión, elabora oficio de baja, lo archiva en el expediente y lo turna al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. |
| 34 | Peticionario (víctima u ofendido del delito) | Se entera de la conclusión de las sesiones psicológicas y retira. |
| 35 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento | Recibe expediente, se entera del tratamiento psicológico que se le proporciono al peticionario y lo devuelve al Psicólogo. |
| 36 | Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo | Recibe expediente y archiva. |

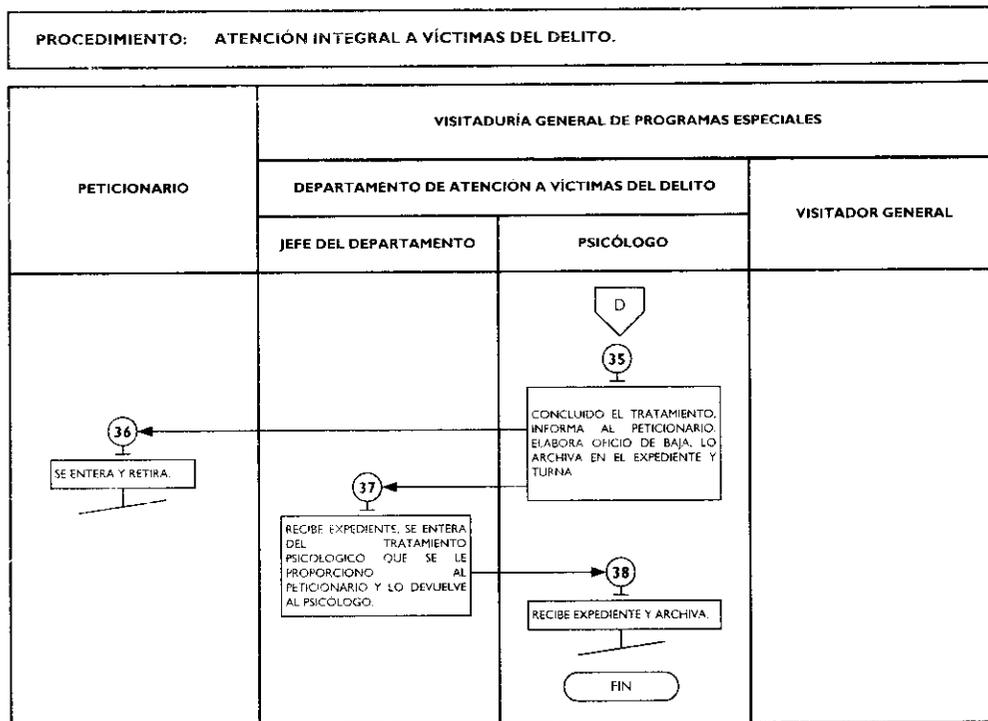
DIAGRAMA:











MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta a las problemáticas expuestas por los peticionarios.

$$\frac{\text{Número mensual de peticionarios canalizados a otras dependencias o instituciones}}{\text{Número mensual de peticionarios recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de peticionarios atendidos.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

La atención integral a víctimas del delito queda registrada en el Sistema Integral de Quejas, en las Carpetas de Asesorías u Orientación y de Canalizaciones, así como en los expedientes psicológicos.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Asesoría Jurídica.
- Entrevista Inicial.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

"2011. AÑO DEL CAUDILLO VICENTE GUERRERO"

ASESORÍA JURÍDICA DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

Fecha: Hora de Inicio: Hora de Conclusión:

Nombre:

Domicilio:

Calle: Núm. Exterior: Colonia:

C.P. Municipio:

Entidad: Teléfono:

Edad: Sexo: (F) (M) Nacionalidad:

¿Cómo se estableció contacto con la víctima?

Persona que solicita la atención:

Víctima ()

Familiar de la Víctima ()

Otra persona ()

Especificar _____

Hechos. Manifestó que:

Requiere atención médica de urgencia: Sí () No ()

En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canalizó:

Requiere atención psicológica: Sí () No ()

En caso de ser afirmativo, que atención requiere y a dónde se canalizó:

Requiere atención jurídica: Sí () No ()

En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canalizó:

Requiere asistencia social: Sí No ()

En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canalizó:

Interventor Solicitante

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ASESORÍA JURÍDICA.

Objetivo: Tener un registro que permita conocer el perfil de la víctima y ofendido del delito, la naturaleza de la problemática planteada y la atención que se le brinda.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se archiva en la carpeta de asesorías u orientaciones jurídicas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	REGISTRAR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ATENDIÓ AL PETICIONARIO.
2	HORA DE INICIO	ANOTAR LA HORA EN QUE SE RECIBE AL PETICIONARIO
3	HORA DE CONCLUSIÓN	CITAR LA HORA EN QUE TERMINA DE ATENDER AL PETICIONARIO.
4	NOMBRE	ESCRIBIR EL NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO
5	DOMICILIO	DEJAR EN BLANCO.
6	CALLE	ASENTAR LA CALLE EN DONDE ESTA SITUADO EL DOMICILIO DEL PETICIONARIO.
7	NÚM. EXTERIOR	INCLUIR EL NÚMERO EXTERIOR DEL DOMICILIO DEL PETICIONARIO.
8	COLONIA	ANOTAR LA COLONIA EN DONDE HABITA EL PETICIONARIO.
9	C.P.	REGISTRAR EL CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO DEL PETICIONARIO.
10	MUNICIPIO	CITAR EL MUNICIPIO DONDE RESIDE EL PETICIONARIO.
11	ENTIDAD	ANOTAR LA ENTIDAD FEDERATIVA DONDE RESIDE EL PETICIONARIO.
12	TELÉFONO	APUNTAR NÚMERO (S) TELEFÓNICO(S) EN DONDE SE PUEDA LOCALIZAR A LA VÍCTIMA.
13	EDAD	ANOTAR LOS AÑOS CUMPLIDOS DEL PETICIONARIO AL MOMENTO DE SU ATENCIÓN.
14	SEXO	MARCAR CON UNA "X" EL GÉNERO DEL PETICIONARIO F= FEMENINO, M=MASCULINO.
15	NACIONALIDAD	ANOTAR LA NACIONALIDAD DEL PETICIONARIO.
16	¿COMO SE ESTABLECIÓ CONTACTO CON LA VÍCTIMA?	DESCRIBIR DE QUE MANERA FUE EL CONTACTO CON EL PETICIONARIO.
17	PERSONA QUE SOLICITA LA ATENCIÓN.	MARCAR CON UNA "X" EL CAMPO CORRESPONDIENTE.
18	HECHOS	DESCRIBIR BREVEMENTE LO OCURRIDO AL PETICIONARIO.
19	REQUIERE ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA	MARCAR CON UNA "X" EL CAMPO CORRESPONDIENTE.
20	REQUIERE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	MARCAR CON UNA "X" EL CAMPO CORRESPONDIENTE.
21	REQUIERE ATENCIÓN JURÍDICA	MARCAR CON UNA "X" EL CAMPO CORRESPONDIENTE.
22	REQUIERE DE ASISTENCIA SOCIAL	MARCAR CON UNA "X" EL CAMPO CORRESPONDIENTE.
23	INTERVENTOR	NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO.
24	SOLICITANTE	NOMBRE Y FIRMA DEL PETICIONARIO.



“2011, Año del Caudillo Vicente Guerrero”

ENTREVISTA INICIAL
PSICOLOGÍA

INICIO:

Expediente :

Nombre :

Edad:

Estado Civil:

Ocupació:

Religión:

Fecha de Nacimiento:

Lugar de Procedencia:

Domicilio:

Teléfonos:

Escolaridad:

Motivo de Atención:



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

“2011, Año del Caudillo Vicente Guerrero”

Descripción de la problemática:

[Empty rectangular box for description of the problem]



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

“2011, Año del Caudillo Vicente Guerrero”

Sintomatología:

[Empty rectangular box for symptoms]

Conclusión:

[Empty rectangular box for conclusion]

Nombre y firma del psicólogo

Nombre y firma del peticionario

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ENTREVISTA INICIAL PSICOLOGÍA

Objetivo: Contar con los datos suficientes para evaluar psicológicamente a la víctima y ofendido del delito, teniendo un control sobre las atenciones psicológicas que se brindan.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se archiva en la carpeta de atención Psicológica.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	INICIO	ESCRIBIR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE REALIZA LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA.
2.	EXPEDIENTE	ANOTAR EL NÚMERO ASIGNADO EN EL LIBRO DE REGISTRO.
3.	NOMBRE	ASENTAR EL NOMBRE COMPLETO DEL PETICIONARIO.
4.	EDAD	REGISTRAR LOS AÑOS CUMPLIDOS DEL PETICIONARIO AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA.
5.	ESTADO CIVIL	APUNTAR EL ESTADO CIVIL DEL PETICIONARIO.
6.	OCUPACIÓN	ANOTAR LA PROFESIÓN U OFICIO DEL PETICIONARIO.
7.	RELIGIÓN	CITAR LA RELIGIÓN QUE PROFESA EL PETICIONARIO.
8.	FECHA DE NACIMIENTO	ANOTAR FECHA DE NACIMIENTO DEL PETICIONARIO, TAL COMO APARECE EN SU ACTA DE NACIMIENTO.
9.	LUGAR DE PROCEDENCIA	ANOTAR LA COMUNIDAD, MUNICIPIO Y ESTADO EN DONDE EL PETICIONARIO TIENE SU DOMICILIO.
10.	DOMICILIO	ASENTAR LA CALLE, NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR, COLONIA Y C.P. DEL DOMICILIO DE LA VÍCTIMA.
11.	TELÉFONOS	ANOTAR LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS EN DONDE EL PETICIONARIO SEA LOCALIZABLE.
12.	ESCOLARIDAD	REGISTRAR EL GRADO DE ESCOLARIDAD DEL PETICIONARIO.
13.	MOTIVO DE ATENCIÓN	EXPLICAR BREVEMENTE LA RAZÓN POR LA CUAL EL PETICIONARIO ACUDE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO.
14.	DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	DESCRIBIR LO SUCEDIDO AL PETICIONARIO.
15.	SINTOMATOLOGÍA	DESCRIBIR EL ESTADO EMOCIONAL DEL PETICIONARIO EN EL MOMENTO DE LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA.
16.	CONCLUSIÓN	ANOTAR EL DIAGNÓSTICO.
17.	NOMBRE Y FIRMA DEL PSICÓLOGO	ESPACIO PARA NOMBRE Y FIRMA DEL PSICÓLOGO QUE REALIZÓ LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA.
18.	NOMBRE Y FIRMA DEL PETICIONARIO	ESPACIO PARA EL NOMBRE Y FIRMA DEL PETICIONARIO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C135000/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS

OBJETIVO:

Programar visitas de verificación a las instituciones públicas o privadas vinculadas con las quejas presentadas ante esta Defensoría de Habitantes, o las que a su juicio sean necesarias, a fin de garantizar el trato digno de las personas involucradas.

ALCANCE:

Aplica a las instituciones públicas o privadas, así como a los servidores públicos del Departamento de Atención a Víctimas del Delito, responsables de vigilar que se brinde un trato digno y oportuno a las víctimas del delito y abuso del poder.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título Segundo, Capítulo I. Artículo 13, fracciones VII, XI, XV y XVI, y Artículo 9. Título Cuarto. Capítulo I. Artículo 116. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Capítulo VI. Artículo 16. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 14 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Atención a Víctimas del Delito es la unidad administrativa responsable de realizar visitas a instituciones públicas o privadas para vigilar que se brinde un trato digno y de respeto a los derechos humanos de los usuarios.

El Visitador General de Programas Especiales deberá:

- Revisar el Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas
- Revisar el Cuestionario de Atención Integral
- Firmar el Acta Circunstanciada derivada de la visita de verificación

El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito deberá:

- Elaborar el Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas
- Formular el Cuestionario de Atención Integral
- Realizar las visitas de verificación a las instituciones públicas o privadas
- Aplicar el cuestionario de atención integral a las instituciones públicas o privadas
- Tomar fotografías de la institución pública o privada visitada
- Elaborar y firmar Acta Circunstanciada de la Visita realizada
- Integrar la Carpeta de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas

DEFINICIONES:

- **Institución Privada:** Organización que proporciona bienes y/o servicios sin utilizar fondos del gobierno.
- **Institución Pública:** Organización que supone, de ordinario, un edificio o establecimiento físico para el desarrollo de sus funciones relacionadas con algún fin público reconocido y autorizado. Puede corresponder también a cada uno de los poderes públicos del Estado, de los ayuntamientos, de los tribunales administrativos, así como a cada organismo auxiliar estatal o municipal.
- **Queja:** Medio jurídico instaurado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u

omisiones de naturaleza administrativa, provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de estos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.

- **Visita de Verificación:** Acudir a las instituciones públicas y/o privadas de las cuales se hayan recibido quejas o se presuma un trato inadecuado, para constatar la atención proporcionada a los usuarios.

INSUMOS:

- Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas.

RESULTADOS:

- Carpeta de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención Integral a Víctimas del Delito.
- Atención de la Queja presentada por Usuarios.

POLÍTICAS:

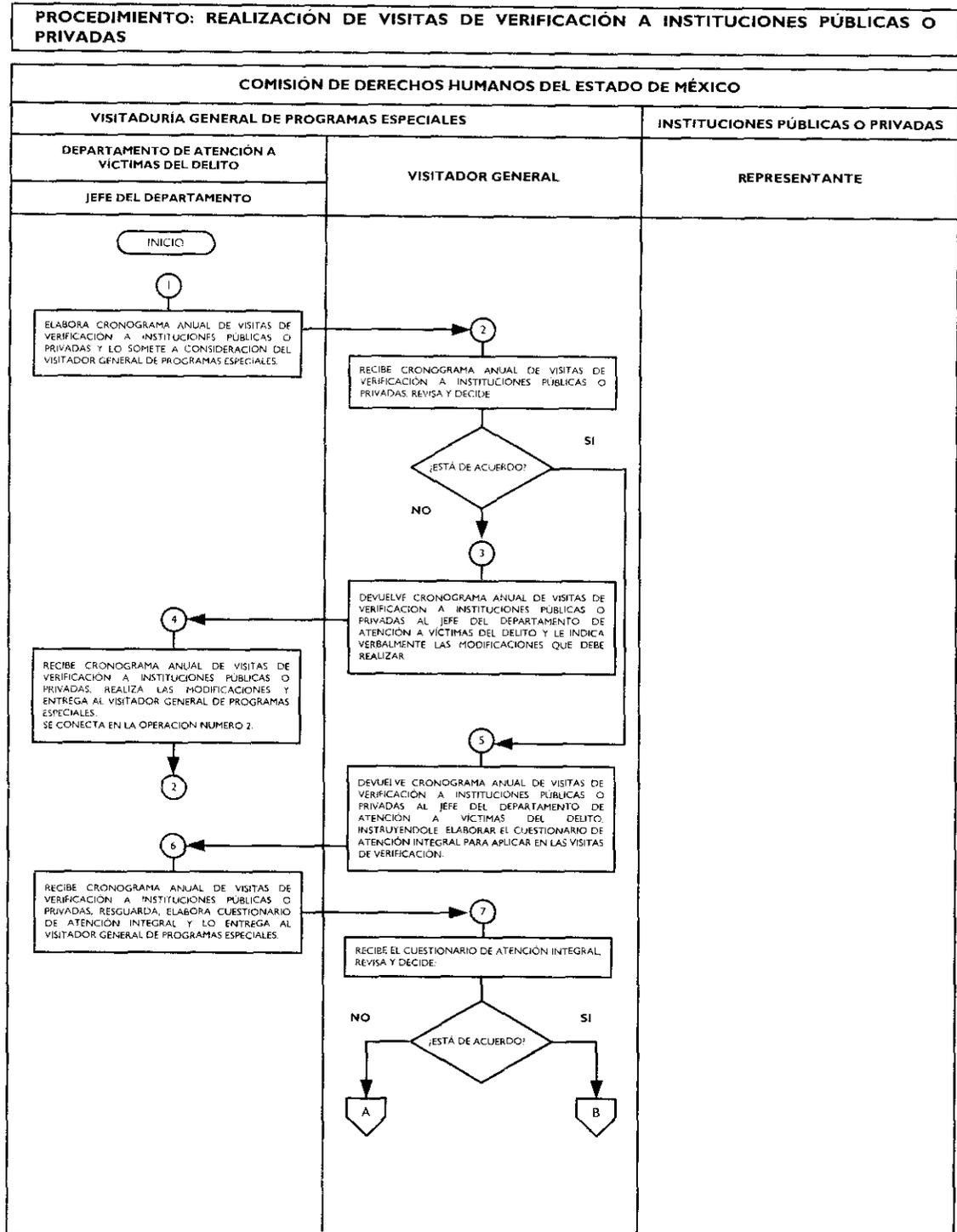
- El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito deberá elaborar Acta Circunstanciada en los casos en que al realizar la visita de verificación no encuentre el encargado, o bien, se negare el acceso para realizar la actividad.
- El Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito reprogramará por segunda y única ocasión las visitas de verificación que no se realizaron conforme al Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, de continuar esta situación se procederá a iniciar el trámite de Queja.

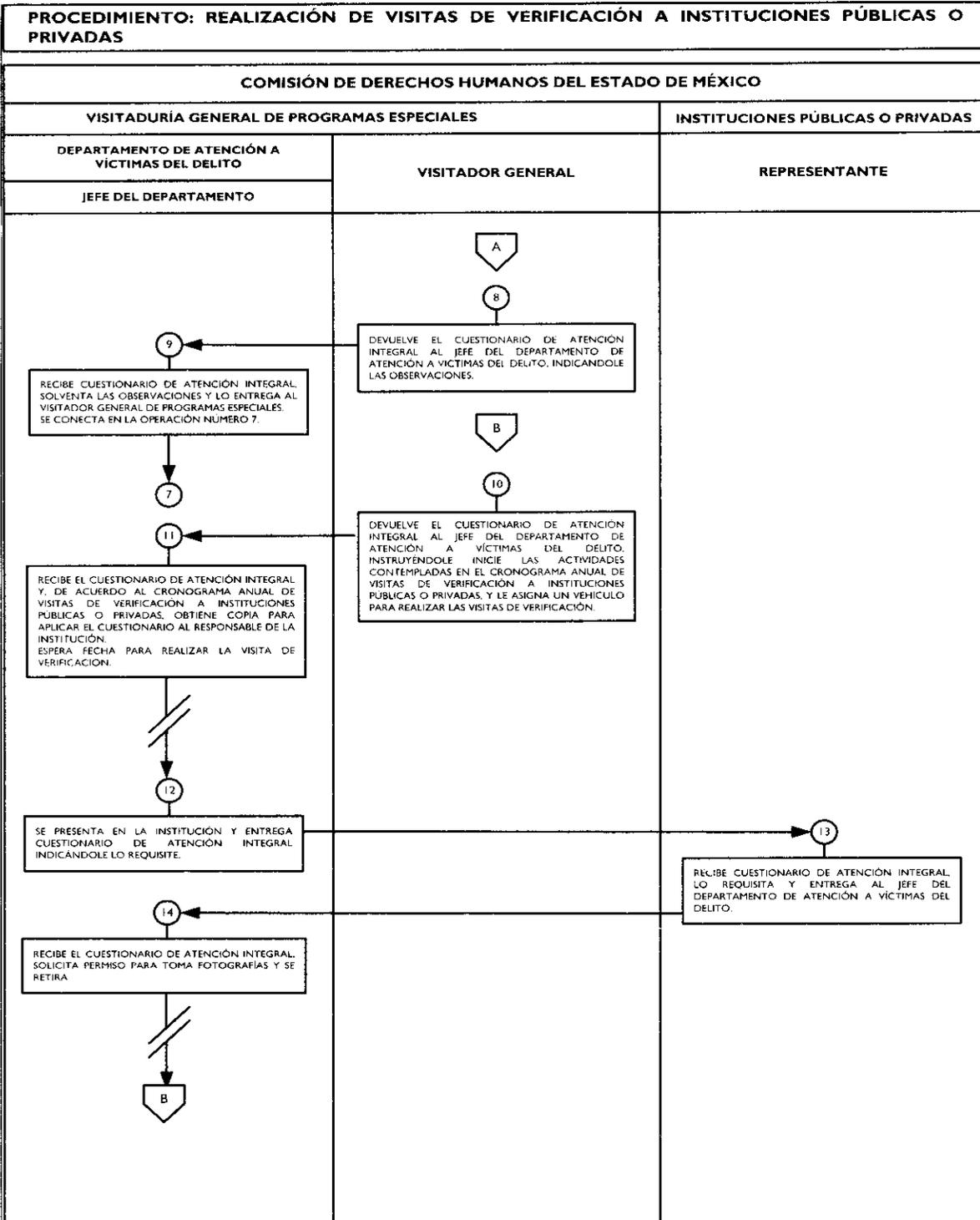
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS

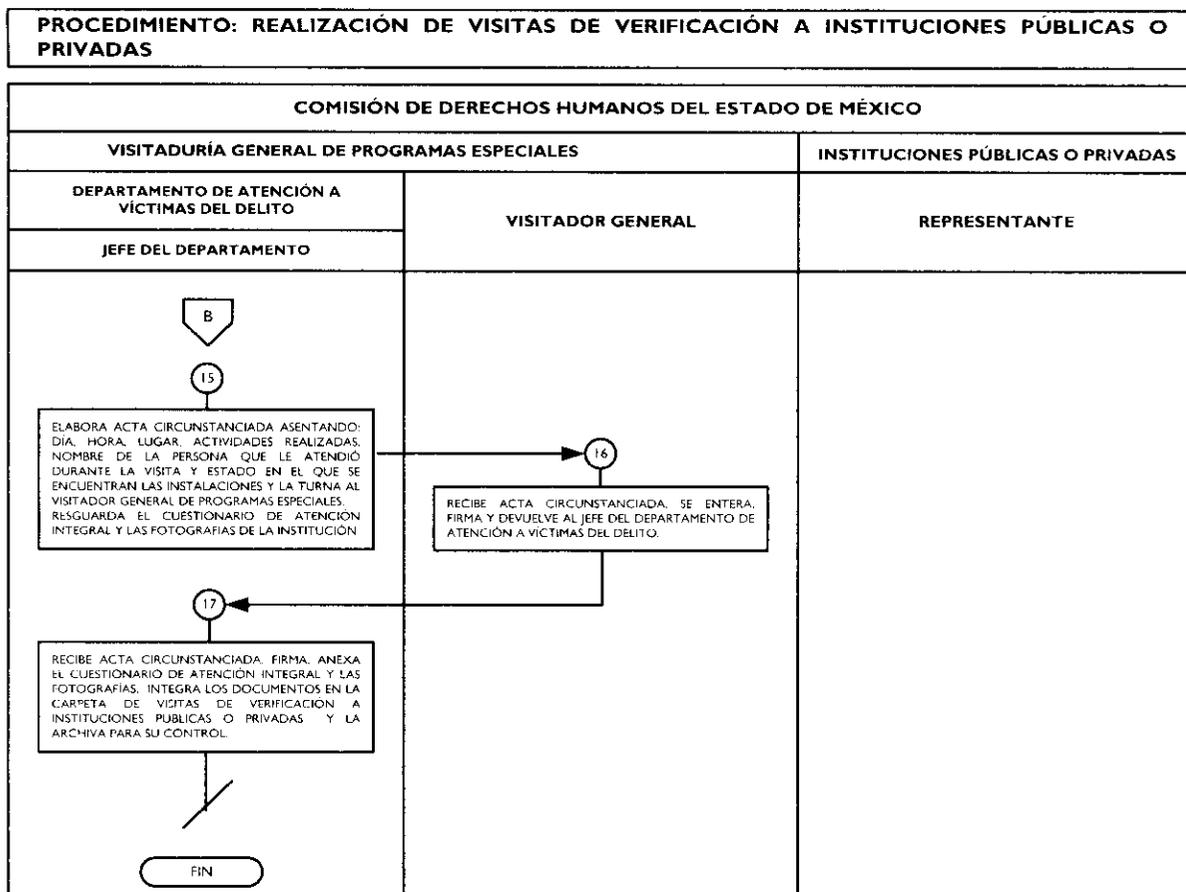
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Elabora Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas y lo somete a consideración del Visitador General de Programas Especiales.
2	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Recibe Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
3	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	No está de acuerdo , devuelve Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas al jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito y le indica verbalmente las modificaciones que debe realizar.
4	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, realiza las modificaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta en la operación número 2.
5	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Sí está de acuerdo , devuelve Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito, instruyéndole elaborar el Cuestionario de Atención Integral para aplicar en las visitas de verificación.

- | | | | |
|----|--|------------|---|
| 6 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Recibe Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, resguarda, elabora Cuestionario de Atención Integral y lo entrega al Visitador General de Programas Especiales |
| 7 | Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General | de | Recibe el Cuestionario de Atención Integral, revisa y decide:
¿Está de acuerdo? |
| 8 | Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General | de | No está de acuerdo , devuelve el Cuestionario de Atención Integral al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito, indicándole las observaciones. |
| 9 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Recibe Cuestionario de Atención Integral, solventa las observaciones y lo entrega al Visitador General de Programas Especiales.
Se conecta en la operación número 7. |
| 10 | Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General | de | Sí está de acuerdo , devuelve el Cuestionario de Atención Integral al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito, instruyéndole inicie las actividades contempladas en el Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, y le asigna un vehículo para realizar las visitas de verificación. |
| 11 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Recibe el Cuestionario de Atención Integral y, de acuerdo al Cronograma Anual de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas, obtiene copiapara aplicar el cuestionario al responsable de la institución.
Espera fecha para realizar la visita de verificación. |
| 12 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Se presenta en la institución y entrega Cuestionario de Atención Integral indicándole lo requisite. |
| 13 | Institución Pública Privada/ Responsable | o | Recibe Cuestionario de Atención Integral, lo requisita y entrega al jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. |
| 14 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Recibe el Cuestionario de Atención Integral, solicita permiso para toma fotografías y se retira. |
| 15 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento | de del del | Elabora Acta Circunstanciada asentando: día, hora, lugar, actividades realizadas, nombre de la persona que le atendió durante la visita y estado en el que se encuentran las instalaciones y la turna al Visitador General de Programas Especiales.
Resguarda el Cuestionario de Atención Integral y las fotografías de la institución. |
| 16 | Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General | de | Recibe Acta Circunstanciada, se entera, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. |
| 17 | Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe Departamento. | de del del | Recibe Acta Circunstanciada, firma, anexa el Cuestionario de Atención Integral y las fotografías, integra los documentos en la Carpeta de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas y la archiva para su control. |

DIAGRAMA:







MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Número anual de visitas de verificación a instituciones públicas o privadas realizadas}}{\text{Número anual de visitas de verificación a instituciones públicas o privadas programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de Actas de Verificación levantadas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- La programación y realización de visitas de verificación queda registrada en la Carpeta de Visitas de Verificación a Instituciones Públicas o Privadas.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL</p>	Edición: Segunda Fecha: Junio de 2011 Código: 400C135000/03 Página:
--	--

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE PRESUNTAS VIOLACIONES DE SUS DERECHOS HUMANOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

OBJETIVO:

Conocer las posibles consecuencias que afecten el comportamiento de las víctimas que supongan violaciones a sus derechos humanos dentro de instituciones educativas, mediante la aplicación de técnicas psicométricas.

ALCANCE:

Aplica a los usuarios de las instituciones educativas, así como a los servidores públicos de las Visitadurías Generales y Adjuntas, así como a la Visitaduría General de Programas Especiales que colaboran en el seguimiento de las quejas presentadas en contra de instituciones públicas y privadas.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo 1, Artículo 13, fracción XI, XV y XVI, Capítulo II, Artículo 31, fracción VII. Título Tercero, Capítulo VII, Artículos 89 y 92 Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo II, Artículo 9, fracción V; Capítulo VI, Artículo 16, fracciones II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de las Visitadurías Generales y Adjuntas, así como de la Visitaduría General de Programas Especiales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Visitaduría General de Programas Especiales es la unidad administrativa responsable de aplicar, en su caso, las evaluaciones psicológicas a presuntas víctimas de violación a sus derechos humanos en instituciones educativas.

El Visitador General o Adjunto deberá:

- Elaborar oficio de solicitud de intervención de la Visitaduría General de Programas Especiales.
- Acudir junto con el psicólogo a la institución educativa para la aplicación de la evaluación psicológica.

El Visitador General de Programas Especiales deberá:

- Recibir y dar respuesta a los oficios de solicitud de intervención.
- Autorizar el informe de Evaluación Psicológica.

El Jefe de Departamento de Atención a Víctimas del Delito, deberá:

- Revisar el informe de Evaluación Psicológica.

El psicólogo de la Visitaduría General de Programas Especiales, deberá:

- Realizar la aplicación de pruebas a las víctimas.
- Elaborar el informe de Evaluación Psicológica.

DEFINICIONES:

- **Evaluación Psicológica:** Es un examen para determinar el estado de salud mental de una persona que puede tener como resultado el diagnóstico de una enfermedad mental. Es el equivalente mental de un examen físico. Esta evaluación generalmente incluye una entrevista preliminar y la aplicación de test.
- **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna.
- **Queja:** Medio jurídico instaurado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.
- **Técnicas Psicométricas:** Combinación de pruebas (test) para determinar la existencia o posibles causas de un problema.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de intervención.

RESULTADOS:

- Informe de Evaluación Psicológica.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de la Queja presentada por el usuario.

POLÍTICAS:

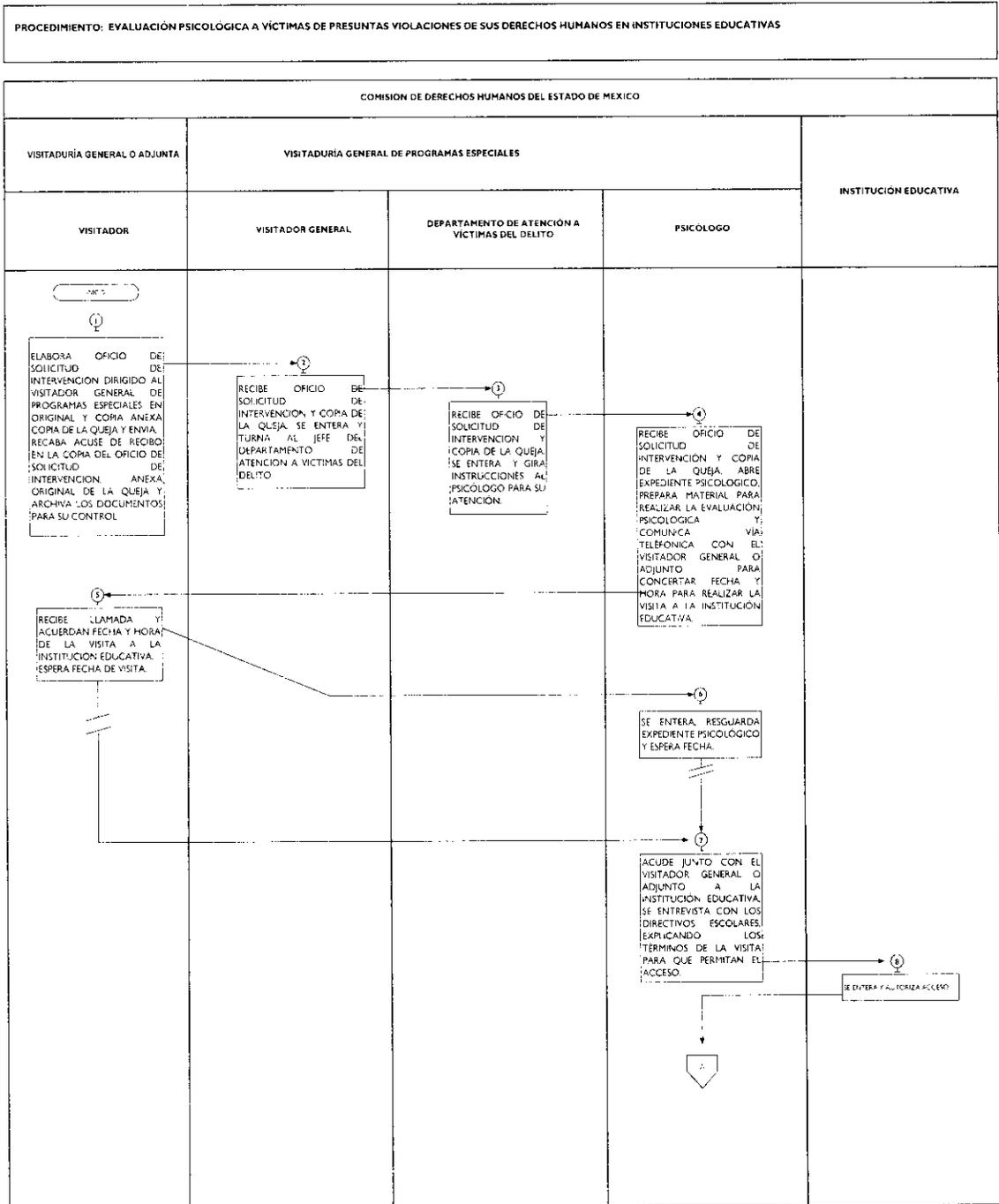
- En los casos en que el Director de la institución educativa no se encuentre, o bien negare el acceso para realizar la evaluación psicológica al afectado, el Visitador General o Adjunto deberá elaborar Acta Circunstanciada de los hechos, así mismo el Psicólogo elaborará Tarjeta Informativa dirigida al Visitador General de Programas Especiales.
- El Visitador General o Adjunto reprogramará por segunda y única ocasión la visita a la institución educativa y, de continuar esta situación se procederá a elaborar una queja.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE PRESUNTAS VIOLACIONES DE SUS DERECHOS HUMANOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Visitaduría General o Adjunta /Visitador	Derivado de un expediente de queja por presuntas violaciones de derechos humanos ocurridas en una institución educativa, elabora oficio de solicitud de intervención dirigido al Visitador General de Programas Especiales en original y copia, anexa copia de la queja y envía. Recaba acuse de recibo en la copia del oficio de solicitud de intervención, anexa original de la queja y archiva los documentos para su control.
2.	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Recibe oficio de solicitud de intervención y copia de la queja se entera y turna al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
3.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe oficio de solicitud de intervención y copia de la queja, se entera, entrega y gira instrucciones al psicólogo para su atención.
4.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Recibe oficio de solicitud de intervención y copia de la queja, abre expediente psicológico, prepara material para realizar la evaluación psicológica y se comunica vía telefónica con el Visitador General Adjunto para concertar fecha y hora para realizar la visita a la institución educativa.
5.	Visitaduría General o Adjunta/Visitador	Recibe llamada y acuerdan fecha y hora de la visita a la institución educativa. Espera fecha de visita. Se conecta en la operación número 7.
6.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Se entera, resguarda expediente psicológico y espera fecha.
7.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Acude junto con el Visitador General o Adjunto a la institución educativa, se entrevista con los directivos escolares, explicando los términos de la visita para que permitan el acceso.
8.	Institución Educativa/Director	Se entera y autoriza acceso.
9.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Realiza la investigación con el (los) afectado (s) aplicándole (s) las pruebas psicométricas, informa al Visitador General o Adjunto y se retiran.
10.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Analiza las pruebas aplicadas, elabora informe de Evaluación Psicológica y lo turna al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. Retiene las pruebas aplicadas.
11.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe informe de Evaluación Psicológica, revisa y decide: ¿Tiene observaciones?
12.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Sí , devuelve informe de Evaluación Psicológica al Psicólogo informándole las observaciones.

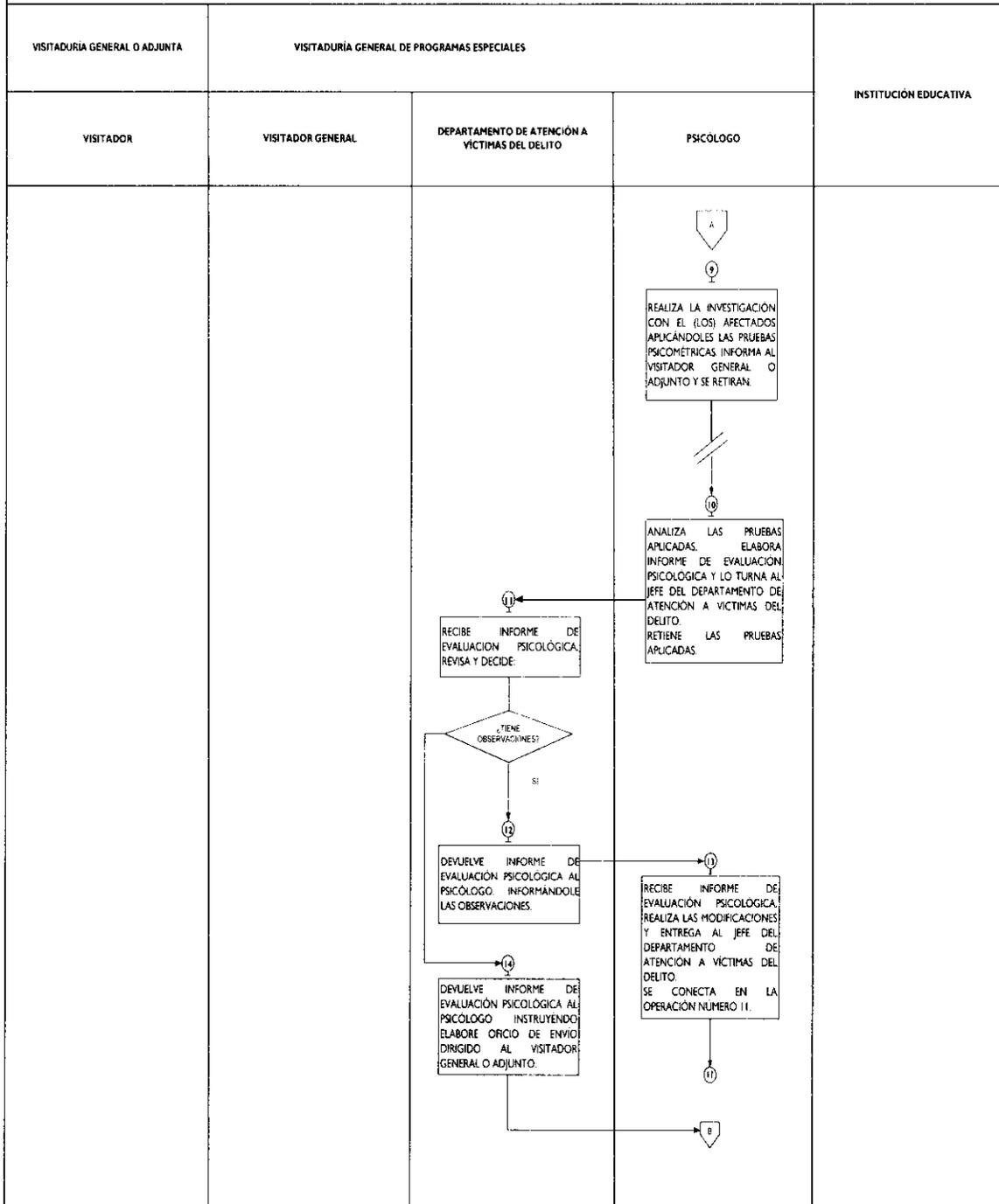
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
13.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Recibe informe de Evaluación Psicológica, realiza las modificaciones y entrega al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito. Se conecta en la operación número 11.
14.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	No , devuelve informe de Evaluación Psicológica al Psicólogo instruyendo elabore oficio de envío dirigido al Visitador General o Adjunto.
15.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Recibe informe de Evaluación Psicológica, elabora oficio de envío en original y turna al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
16.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío en original, turna los documentos al Visitador General de Programas Especiales.
17.	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Recibe informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío en original, revisa y decide: ¿Lo autoriza?
18.	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	No , devuelve Informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío en original al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito indicándole las modificaciones.
19.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío en original, se entera de las observaciones y lo turna al Psicólogo para su corrección. Se conecta en la operación número 17.
20.	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador General	Sí , firma el oficio de envío y devuelve los documentos al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
21.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío firmado en original y entrega al Psicólogo.
22.	Visitaduría General de Programas Especiales/Psicólogo	Recibe Informe de Evaluación Psicológica y oficio de envío firmado en original, obtiene fotocopia del oficio y turna los documentos a oficialía de partes para su envío. Integra al expediente la copia del Informe de Evaluación Psicológica.
23.	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Oficialía de Partes	Recibe original del Informe de Evaluación Psicológica oficio de envío en original y copia, envía originales al Visitador General o Adjunto, recaba acuse en la copia del oficio de envío y la turna al Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
24.	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del Departamento	Recibe copia del oficio de envío, la integra al expediente psicológico y archiva.
25.	Visitaduría General o Adjunta/Visitador	Recibe mediante oficio Informe de Evaluación Psicológica, se entera y archiva.

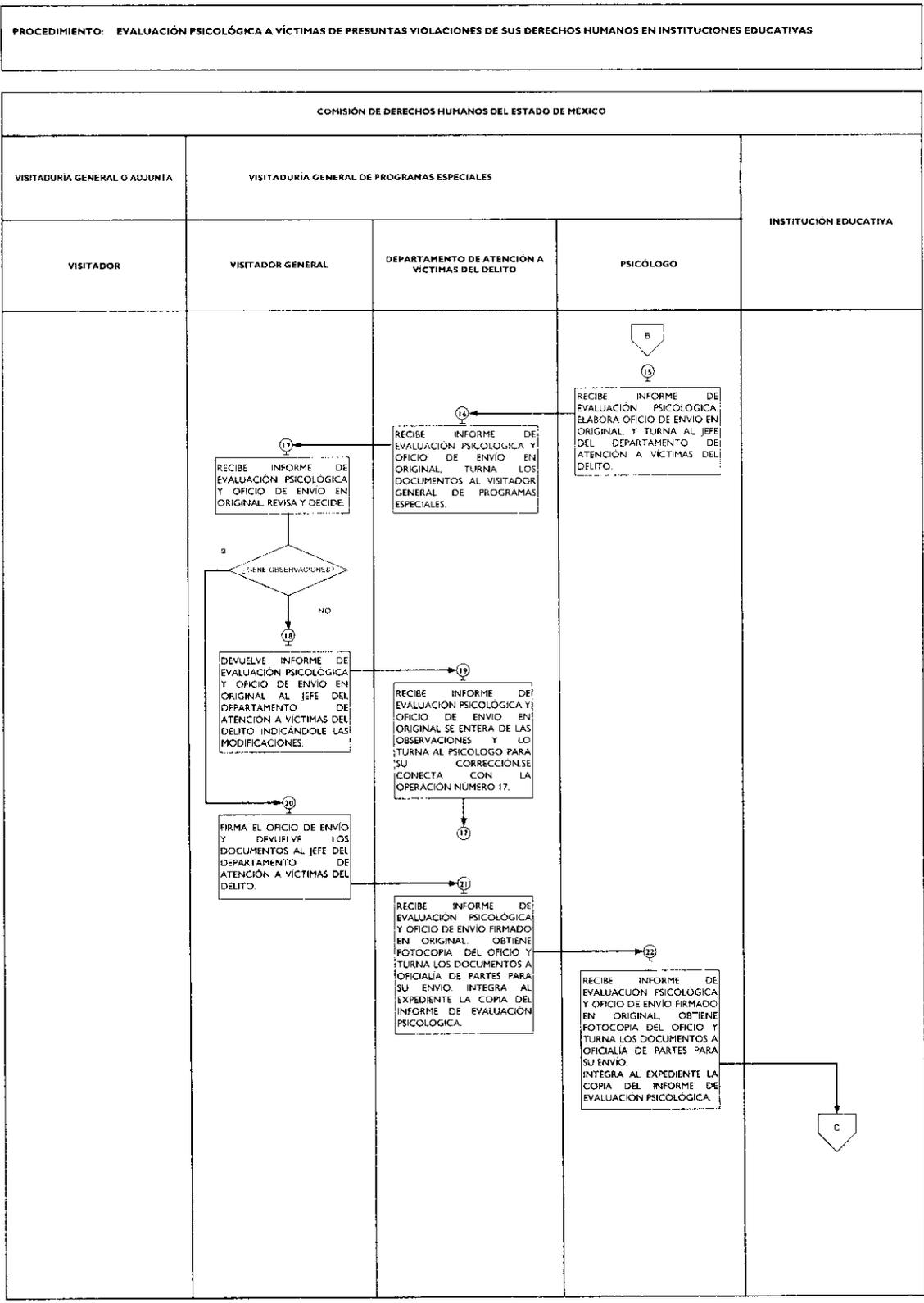
DIAGRAMA:

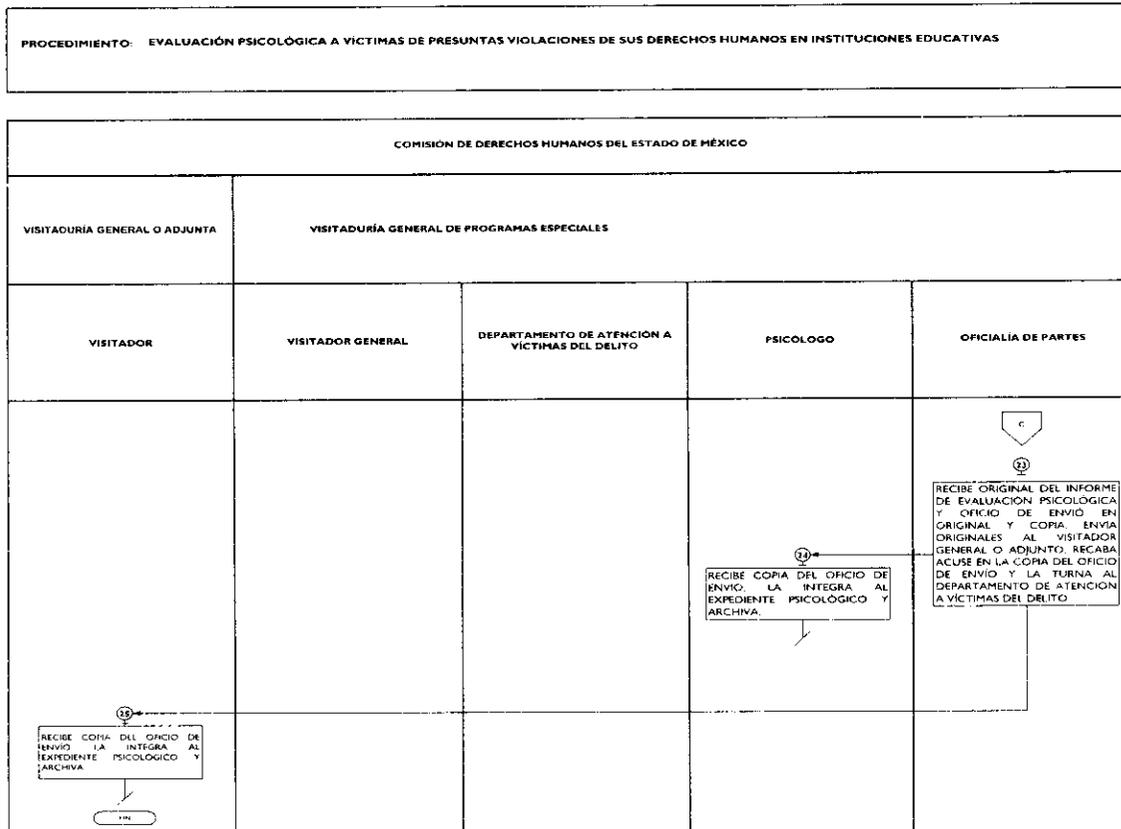


PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE PRESUNTAS VIOLACIONES DE SUS DERECHOS HUMANOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO







MEDICIÓN:

$\frac{\text{Número mensual de evaluaciones psicológicas programadas}}{\text{Número mensual de solicitudes de intervención recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de evaluaciones psicológicas realizadas}$

REGISTRO DE EDICIONES:

La evaluación psicológica queda registrada en el Informe de Evaluación Psicológica.

FORMATOS E INTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C135000/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A MIGRANTES

OBJETIVO:

Prevenir violaciones a los Derechos Humanos de los migrantes a través de la realización de recorridos en las vías ferroviarias de las zonas caracterizadas por el tránsito de personas no documentadas de origen centroamericano no documentadas, brindando asesoría jurídica, psicológica; asistencia social y médica.

ALCANCE:

Aplica a los migrantes que reciben los servicios que ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, así como al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes y servidores públicos de la Visitaduría General de Programas Especiales responsables de realizar recorridos por las zonas caracterizadas por el tránsito de personas no documentadas de origen centroamericano; y de realizar las gestiones necesarias para brindar la atención oportuna.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13 fracciones VII, XI y XV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de agosto del 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo II, Artículo 9 fracción V, Capítulo VI, Artículo 16. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de abril del 2009.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartado correspondiente a las funciones y objetivos de la Visitaduría General de Programas Especiales. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 18 de mayo del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Visitaduría General de Programas Especiales es la unidad administrativa responsable de brindar atención jurídica, psicológica, asistencia social y médica a las personas no documentadas de origen centroamericano que transiten por el Estado de México.

El Director General de Administración y Finanzas deberá:

- Suministrar los recursos económicos necesarios para solventar los gastos derivados del recorrido realizado por el Jefe del Departamento de Atención a Migrantes por zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes.

El Subdirector de Recursos Financieros, deberá:

- Realizar los trámites correspondientes para suministrar los recursos económicos necesarios para solventar los gastos del recorrido por las zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes.

El Visitador General de Programas Especiales, deberá:

- Instruir al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, realizar recorridos en las vía férreas de los municipios caracterizados por el tránsito de migrantes.
- Firmar los documentos que se originen durante el procedimiento.
- Revisar y autorizar el oficio de solicitud de recursos económicos.
- Asignar el vehículo para realizar los recorridos por las zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes.
- Instruir que se realicen las gestiones necesarias para brindar atención medica al migrante de manera urgente.
- Revisar y autorizar el oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración.
- Firmar el acta circunstanciada en donde consta todo lo realizado durante el recorrido por zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.

El Visitador Adjunto Especializado, deberá:

- Realizar las gestiones necesarias para brindar atención medica al migrante de manera urgente.
- Mantener informado al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes el avance de las gestiones para brindar atención medica al migrante de manera urgente.
- Elaborar oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración.
- Informar vía telefónica al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración sobre la solicitud de un migrante de ser repatriado.
- Mantener informado al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes sobre el avance de las gestiones de Repatriación Voluntaria.
- Entregar al jefe del Departamento de Atención a Migrantes el oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración.

El Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, deberá:

- Solicitar los recursos económicos para costear el recorrido por zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.
- Allegarse de los productos comestibles y del agua suficiente para repartir a los migrantes durante el recorrido.
- Solicitar la asignación de un vehículo para realizar el recorrido por las zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes.
- Realizar el recorrido por las zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes.
- Informar a los migrantes sobre el apoyo humanitario que a través de sus servicios ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Requisar debidamente el formato “Difusión sobre Derechos Humanos a Centroamericanos”.
- Repartir entre los migrantes los productos comestibles y el agua embotellada.
- Requisar debidamente el formato “Asesoría Individual”.
- Requisar debidamente el formato “Asesoría Colectiva”.
- Requisar debidamente el formato “Gestión”.
- Informar vía telefónica al Visitador General de Programas Especiales sobre la necesidad de un migrante de recibir atención médica de manera urgente.

- Verificar que el migrante reciba de manera oportuna la atención médica necesaria.
- Requisar debidamente el formato "Solicitud de Repatriación Voluntaria".
- Informar vía telefónica al Visitador General de Programas Especiales sobre el deseo de un migrante de regresar a su país de origen.
- Elaborar oficio dirigido a la Embajada correspondiente informando el estado de salud del migrante cuando sea el caso.
- Elaborar oficio dirigido al Instituto Nacional de Migración informando sobre lo sucedido al migrante, cuando sea el caso.
- Acompañar al migrante al Instituto Nacional de Migración, Delegación Estado de México instruyéndole para que realice su trámite de repatriación voluntaria.
- Elaborar Acta Circunstanciada en donde conste todo lo realizado durante el recorrido realizado por las zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.
- Archivar los formatos generados durante el procedimiento.

DEFINICIONES:

- **Migrante:** persona que se desplaza de su lugar de origen a otro para mejorar sus condiciones económicas estableciéndose en éste de manera temporal o permanente.
- **Repatriación:** Devolver a una persona a su país de origen.

INSUMOS:

- Instrucción del Visitador General de Programas Especiales para realizar recorridos por las zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.

RESULTADOS:

- Acta Circunstanciada de lo realizado durante los recorridos por las zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Atención de la Queja Interpuesta por usuarios.

POLÍTICAS:

- Cuando durante el recorrido por zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes, alguno quisiera levantar una queja por presuntas violaciones a Derechos Humanos, el Jefe del Departamento de Atención a Migrantes deberá requisitar el formato de "Queja" y al término de la visita turnarlo al Visitador General que corresponda.

DESARROLLO: ATENCIÓN A MIGRANTES

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Instruye verbalmente al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, de acuerdo con el plan de trabajo, realice recorridos en las vías férreas de los municipios caracterizados por el tránsito de migrantes.
2	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe la instrucción y de acuerdo al plan de trabajo determina: ¿Se necesita de una cantidad mayor a mil pesos para costear los gastos del recorrido?
3	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Si necesita de una cantidad mayor a mil pesos para costear el recorrido. Ingresa al Sistema de Gestión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, entra en el apartado que dice solicitud de cheques, requisita el formato "solicitud de cheques" lo imprime en original y lo entrega al Visitador General de Programas Especiales.
4	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe el formato de "Solicitud de Cheques", lo firma y devuelve al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe el formato "Solicitud de Cheques" y lo entrega al Director General de Administración y Finanzas.
6	Dirección General de Administración y Finanzas/Director	Recibe el Formato, lo archiva y entrega el cheque por la cantidad solicitada al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
7	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe el cheque, lo cambia en la Institución Bancaria correspondiente, realiza la compra de productos comestibles, solicita factura por la cantidad gastada, resguarda los productos comestibles, elabora oficio en original dirigido al Director General de Administración y Finanzas haciendo de su conocimiento las compras que se realizaron, adjunta la factura y lo somete a consideración del Visitador General de Programas Especiales. Se conecta con la operación número 19.
8	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	No necesita de una cantidad mayor a mil pesos. Solicita verbalmente al Subdirector de Recursos Financieros un formato de "Vale Provisional de Caja".
9	Subdirección de Recursos Materiales/Subdirector	Se entera y entrega el formato de "Vale Provisional de Caja" al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
10	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe el formato de "Vale Provisional de Caja", lo requisita, elabora oficio dirigido al Director General de Administración y Finanzas, solicitándole los recursos económicos para la compra de productos comestibles y le adjunta el formato de "Vale Provisional de Caja" y entrega al Visitador General de Programas Especiales.
11	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe oficio de solicitud de recursos económicos, con el formato de "Vale Provisional de Caja" debidamente requisitado, revisa y decide: ¿Autoriza?
12	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No Autoriza. Devuelve oficio de solicitud de recursos económicos y formato de "Vale Provisional de Caja", al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes indicándole las observaciones.
13	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe oficio de solicitud de recursos económicos y el formato de "Vale Provisional de Queja", atiende las observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta a la operación número 11.
14	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si Autoriza. Firma el oficio de solicitud de recursos económicos y devuelve con el formato de "Vale Provisional de Caja" al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
15	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe el oficio de solicitud de recursos económicos y el formato de "Vale Provisional de Caja", obtiene copia, entrega originales al Director General de Administración y Finanzas y archiva la copia previo acuse de recibido.
16	Dirección General de Administración y Finanzas/Director	Recibe el oficio de solicitud de recursos con el formato "Vale Provisional de Caja", se entera y turna al Subdirector de Recursos Financieros.
17	Subdirección de Recursos Financieros/Subdirector	Recibe el oficio de solicitud de recursos con el formato "Vale Provisional de Caja", revisa, archiva y entrega en efectivo la cantidad solicitada al Jefe del Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
18	Departamento de Atención a Víctimas del Delito/Jefe del	Recibe en efectivo la cantidad solicitada, realiza la compra de productos comestibles, solicita factura por la cantidad gastada, resguarda los productos

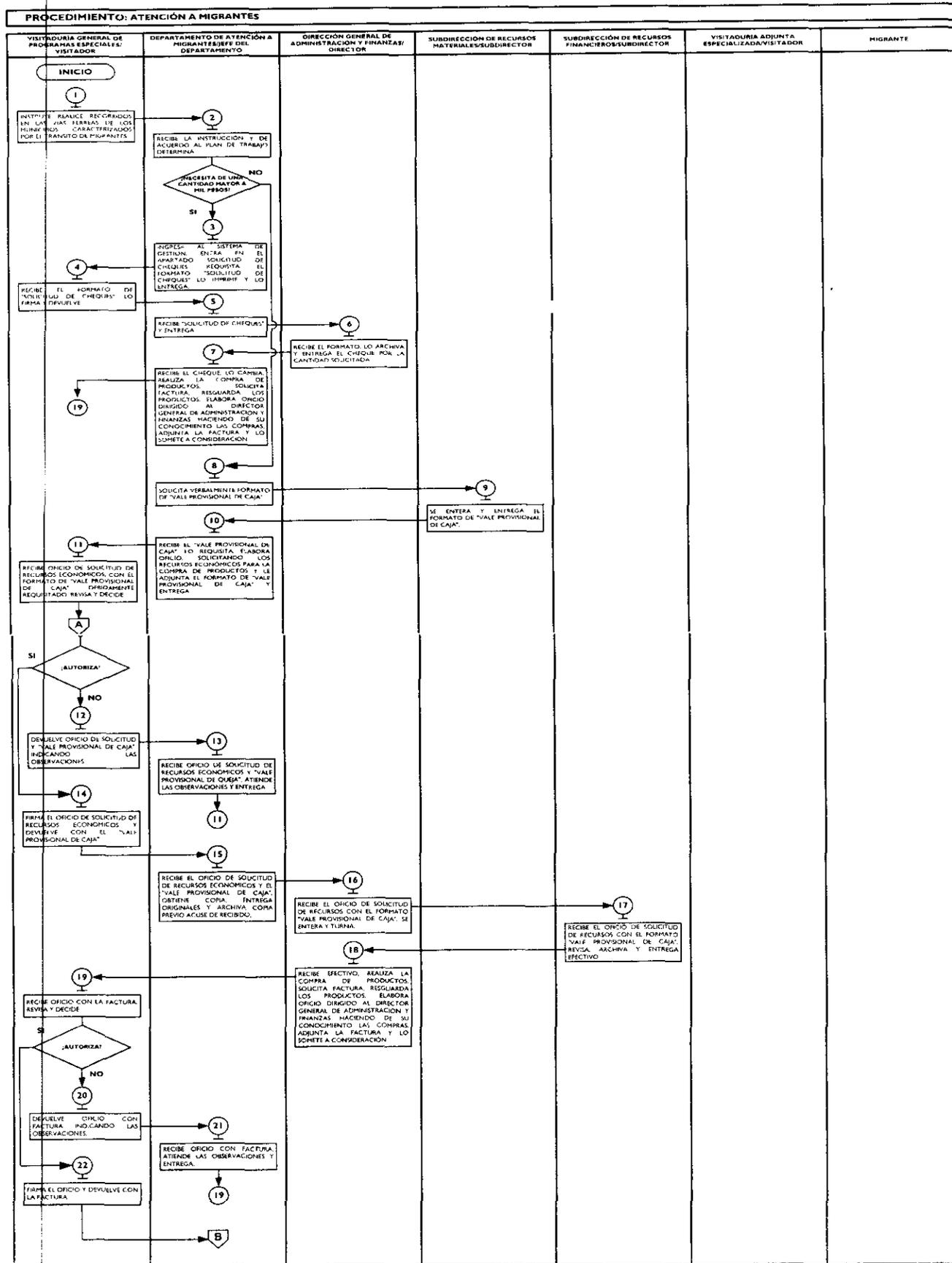
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
	Departamento	comestibles, elabora oficio en original dirigido al Director General de Administración y Finanzas haciendo de su conocimiento las compras que se realizaron, adjunta la factura y lo somete a consideración del Visitador General de Programas Especiales.
19	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe oficio con la factura, revisa y decide: ¿Autoriza?
20	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No Autoriza. Devuelve oficio con factura al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes indicándole las observaciones.
21	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe oficio con factura, atiende las observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta a la operación número 19.
22	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si Autoriza. Firma el oficio y devuelve con la factura al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
23	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe oficio con la factura, obtiene una copia, entrega original al Director General de Administración y Finanzas, recaba acuse de recibo en la copia y archiva.
24	Dirección General de Administración y Finanzas/Director	Recibe en original el oficio con la factura, acusa de recibo y archiva para su control.
25	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Solicita verbalmente al Visitador General de Programas Especiales, le asigne un vehículo para realizar los recorridos.
26	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Se entera, asigna el vehículo, registra en la bitácora de recorridos y recaba firma del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
27	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Firma la bitácora de recorridos, recibe vehículo, concentra el agua embotellada que le otorga mensualmente la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, prepara y raciona los productos comestibles y los traslada de acuerdo al plan de trabajo a los lugares caracterizados por el tránsito de personas migrantes, en el lugar reúne a todos los migrantes, les informa sobre el apoyo humanitario que a través de sus servicios ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y requisita el formato "Difusión Sobre Derechos Humanos a Centroamericanos" resguarda y reparte el agua embotellada y los alimentos; se entera de las solicitudes y decide: ¿El migrante requiere asesoría; atención jurídica, psicológica, médica o social; o repatriación voluntaria?
		¿Debe brindar asesoría individual, asesoría colectiva, gestionar atención jurídica, psicológica, médica o social, o gestionar una repatriación voluntaria?
28	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	El migrante requiere asesoría. Entrevista a cada uno por separado y les brinda la información requerida si es individual o, en su caso, reúne a los solicitantes y les brinda información oportuna si es colectiva, requisita el formato "Asesoría Individual" y/o "Asesoría Colectiva", según corresponda, lo(s) resguarda y continua la visita hasta concluir ésta.

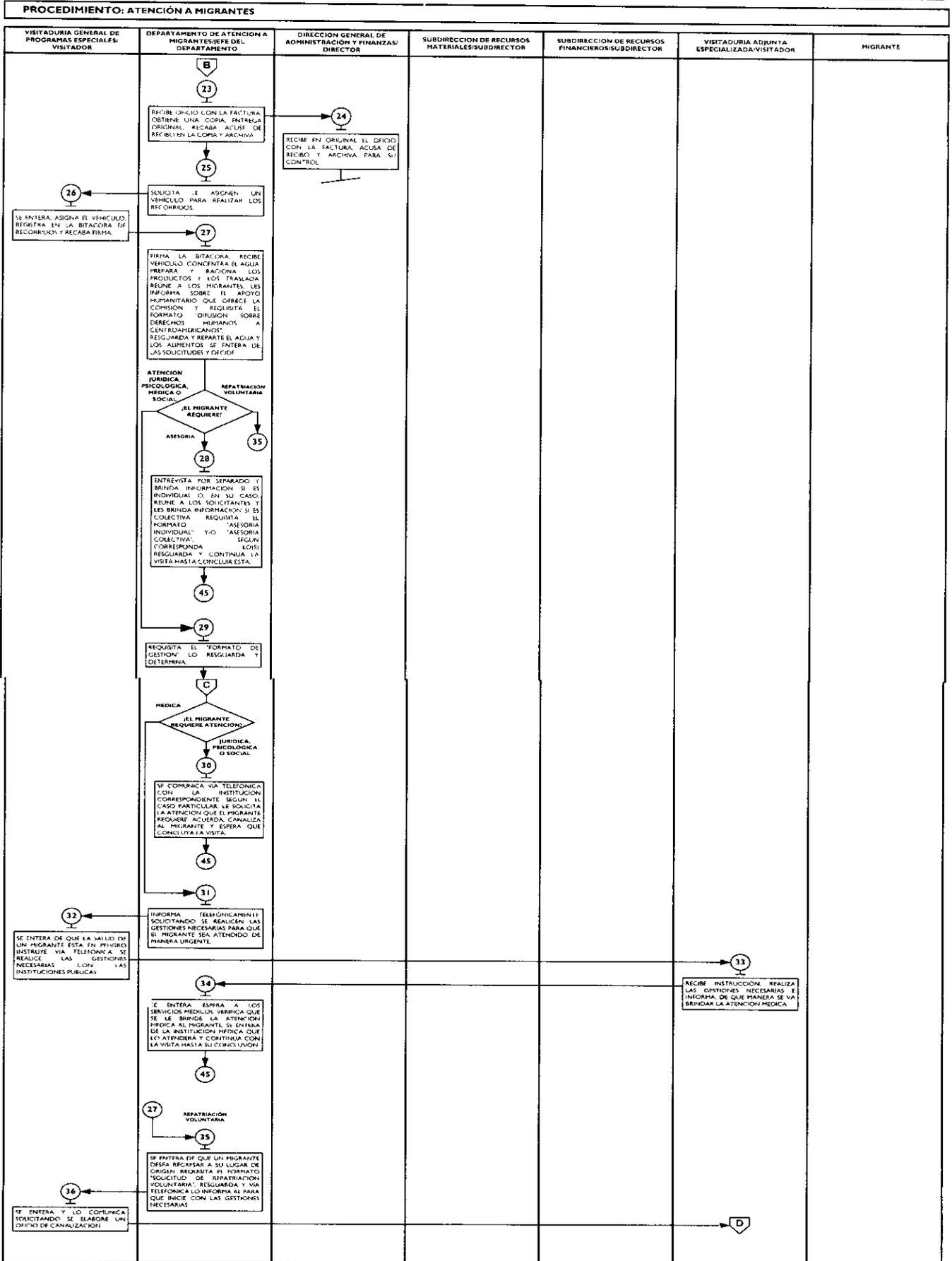
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta con la operación número 45.
29	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento.	El migrante requiere atención jurídica, psicológica, médica o social. Requisita el "Formato de Gestión" lo resguarda y determina: ¿El migrante requiere atención jurídica, psicológica o social o atención médica urgente para el migrante?
30	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Requiere atención jurídica, psicológica o social. Se comunica vía telefónica con la Institución correspondiente según el caso particular, le solicita la atención que el migrante requiere, acuerda, canaliza al migrante y espera que concluya la visita. Se conecta con la operación número 45.
31	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Requiere atención médica urgente. De manera inmediata informa telefónicamente al Visitador General de Programas Especiales, solicitándole realice las gestiones necesarias para que el migrante sea atendido de manera urgente.
32	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Se entera de que la salud de un migrante está en peligro instruye vía telefónica al Visitador Adjunto Especializado, realice todas las gestiones necesarias con las instituciones públicas correspondientes, a fin de que se brinde la atención médica de manera rápida al migrante.
33	Visitaduría Adjunta Especializada/Visitador	Recibe instrucción, realiza las gestiones necesarias e informa, por cualquier medio, al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes de qué manera se va brindar la atención médica.
34	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Se entera, espera a los servicios médicos, verifica que se le brinde la atención médica al migrante, se entera de la institución médica donde se atenderá y continúa con la visita hasta su conclusión. Se conecta con la operación número 45.
35	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	El migrante requiere repatriación voluntaria. Se entera de que un migrante centroamericano desea regresar a su lugar de origen, requisita el formato "Solicitud de Repatriación Voluntaria", resguarda y vía telefónica lo informa al Visitador General de Programas Especiales para que inicie con las gestiones necesarias.
36	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Se entera y lo comunica al Visitador Adjunto Especializado solicitándole elabore un oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración.
37	Visitaduría Adjunta Especializada/Visitador	Elabora oficio dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración canalizando al migrante e informándole sobre su solicitud de repatriación voluntaria y lo somete a consideración del Visitador General de Programas Especiales.
38	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe oficio de canalización, revisa y decide: ¿Autoriza?
39	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No Autoriza. Devuelve oficio de canalización al Visitador Adjunto Especializado, informándole sus observaciones.
40	Visitaduría Adjunta Especializada/Visitador	Recibe oficio de canalización, atiende las observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales.

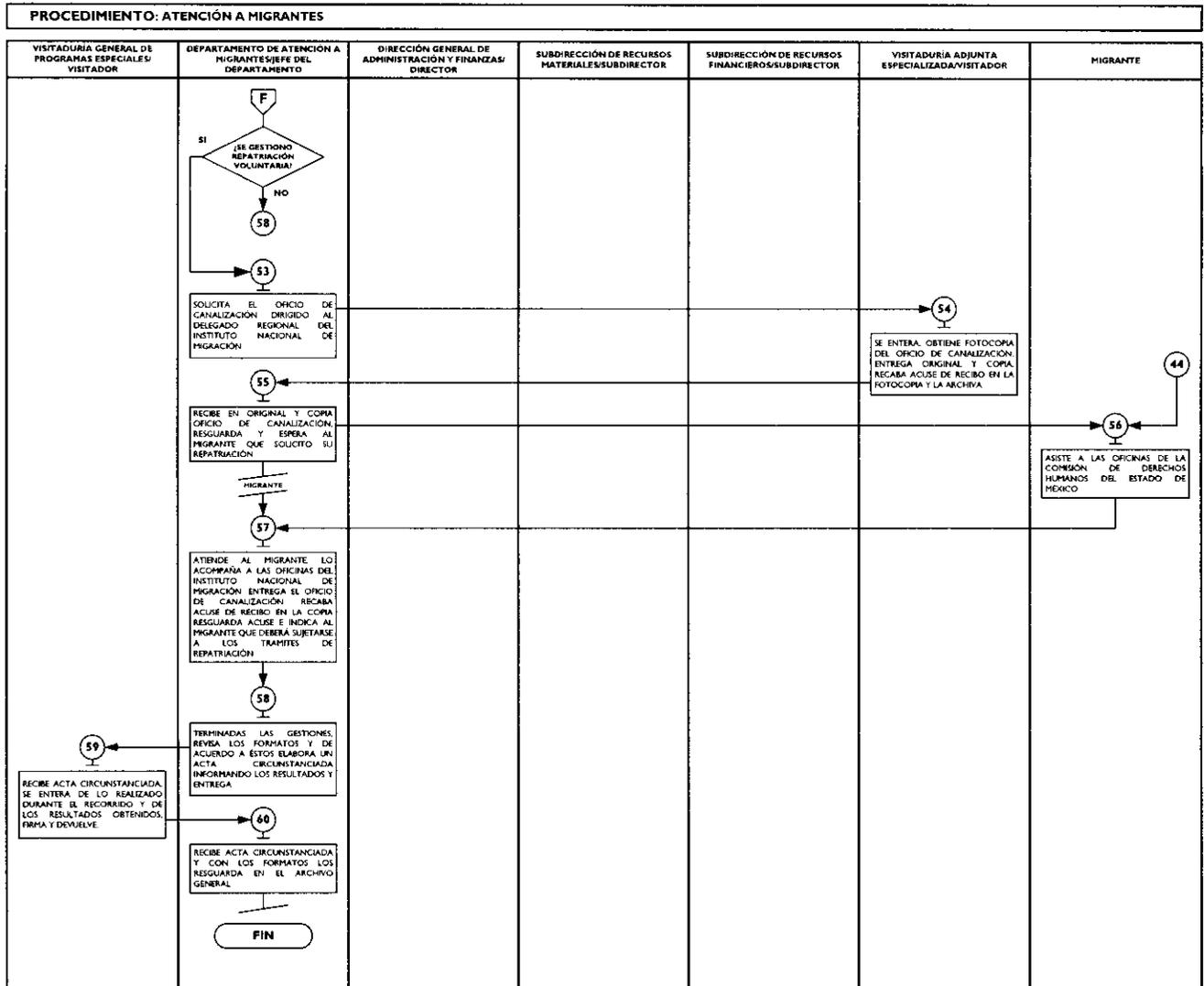
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta en la operación número 38.
41	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si Autoriza. Firma el oficio de canalización y entrega al Visitador Adjunto Especializado.
42	Visitaduría Adjunta Especializada/Visitador	Recibe oficio de canalización, obtiene dos copias, resguarda, se comunica vía telefónica con el Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración, le informa sobre la solicitud de repatriación voluntaria, y vía telefónica informa al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes el avance de las gestiones.
43	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Se entera del avance de las gestiones e instruye al migrante que solicita regresar a su país de origen, acuda a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el día y hora que considere pertinentes.
44	Migrante	Se entera y espera la fecha para acudir a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
		Se conecta en la operación número 56.
45	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Concluida la visita, reúne los formatos debidamente requisitados de "Difusión Sobre Derechos Humanos", "Asesoría Individual" y/o "Asesoría Colectiva" y/o "Solicitud de Repatriación Voluntaria" los resguarda, verifica gestiones realizadas durante el recorrido y determina: ¿Durante la visita se gestionó atención médica de manera urgente para un migrante? No se gestionó atención médica de manera urgente para un migrante: Se conecta con la operación. No. 52.
46	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Si se gestionó atención médica de manera urgente para un migrante. Elabora oficio dirigido a la embajada que corresponda, según la nacionalidad del migrante, y otro dirigido al Instituto Nacional de Migración, Delegación Estado de México informando sobre lo sucedido al migrante y su estado actual de salud, la institución pública en la que haya o se encuentre recibiendo atención y turna al Visitador General de Programas Especiales.
47	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe oficios, revisa y decide: ¿Tiene observaciones?
48	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si tiene observaciones. Devuelve oficios al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes indicándole sus observaciones.
49	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe los oficios, atiende las observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta con la operación número 47.
50	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No tiene observaciones. Firma los oficios y entrega al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
51	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe oficios, obtiene copia de cada uno, entrega oficios en original respectivamente en la Embajada correspondiente y en el Instituto Nacional de Migración, Delegación Estado de México, recaba acuse de recibo en la copia y archiva.
52	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Verifica si se realizaron gestiones de repatriación durante el recorrido y procede según corresponda: ¿Se gestiona repatriación voluntaria de un migrante? No se gestionó repatriación voluntaria de un migrante. Procede a elaborar el acta circunstanciada. Se conecta con la operación No. 58.
53	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Si se gestiona la repatriación voluntaria de un migrante. Solicita al Visitador Adjunto Especializado el oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración.
54	Visitaduría Adjunta Especializada/Visitador	Se entera, obtiene fotocopia del oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración, entrega original y una copia al Jefe del Departamento de Atención al Migrante, recaba acuse de recibo en la fotocopia y la archiva.
55	Departamento de Atención al Migrante/Jefe del Departamento	Recibe en original y copia oficio de canalización dirigido al Delegado Regional del Instituto Nacional de Migración, resguarda y espera a que el Migrante que solicito su repatriación voluntaria asista a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
56	Migrante	Asiste a las oficinas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
57	Departamento de Atención al Migrante/Jefe del Departamento	Atiende al migrante, lo acompaña a las oficinas del Instituto Nacional de Migración, Delegación Estado de México, entrega en original el oficio de canalización, recaba acuse de recibo en la copia resguarda acuse e indica al migrante que deberá sujetarse a los trámites de repatriación que le indique el Instituto Nacional de Migración.
58	Departamento de Atención al Migrante/Jefe del Departamento	Terminadas las gestiones que derivado del recorrido por lugares caracterizados por el tránsito de migrantes debió realizar, revisa los formatos "Difusión Sobre Derechos Humanos", "Asesoría Individual" y/o "Asesoría Colectiva" y/o "Solicitud de Repatriación Voluntaria" y de acuerdo a éstos elabora un acta circunstanciada describiendo todo lo realizado durante el recorrido en lugares caracterizados por el tránsito de migrantes e informando los resultados obtenidos y entrega al Visitador General de Programas Especiales.
59	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe acta circunstanciada, se entera de lo realizado durante el recorrido por lugares caracterizados por el tránsito de migrantes y de los resultados obtenidos, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Atención a Migrantes.
60	Departamento de Atención a Migrantes/Jefe del Departamento	Recibe acta circunstanciada y con los formatos de "Difusión Sobre Derechos Humanos" y/o "Asesoría Individual" y/o "Asesoría Colectiva" y/o "Solicitud de Repatriación Voluntaria" los resguarda en el archivo general.

DIAGRAMA:







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para cumplir con los recorridos por la zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.

$$\frac{\text{Número de recorridos realizados}}{\text{Número de recorridos programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje del cumplimiento del Recorrido por las zonas caracterizadas por el tránsito de personas migrantes.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Los Recorridos realizados por zonas caracterizadas por el tránsito de migrantes se encuentran registrados en las Actas Circunstanciadas que de cada uno se deriva.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Difusión Sobre Derechos Humanos a Centroamericanos.
- Asesoría Individual.
- Asesoría Colectiva.
- Gestión.
- Solicitud de Repatriación Voluntaria.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Dirección de Programas Especiales
Departamento de Atención a Migrantes



Difusión sobre derechos humanos a Centroamericanos

Lugar de recorrido	1				Fecha	2	Hora	3	
	H	G	S	N	4		H	M	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8					5		6		7
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									

Atendió	Vo. Bo.
Nombre y firma	Director de Programas Especiales

*Nota: H= Honduras; G= Guatemala; S= El Salvador; N= Nicaragua y O= Otra *

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: DIFUSIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS A CENTROAMERICANOS.

Objetivo: Contar con un registro del número de migrantes que reciben la Difusión sobre Derechos Humanos durante el recorrido realizado.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, requisitado se resguarda en el archivo general.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Lugar de recorrido	Escribir el nombre del lugar en donde se realiza el recorrido.
2	Fecha	Citar el día, mes y año en que se realiza el recorrido (dd/mm/aa).
3	Hora	Anotar la hora en la que se requisita el formato.
4	Nacionalidad	Marcar con una "X" la nacionalidad del migrante según corresponda, de acuerdo a la nota al final del formato.

5	Nombre	Anotar el nombre completo del migrante.
6	Edad	Asentar la edad del migrante.
7	Género	Marcar con una "X" el género del migrante. H:Hombre M:Mujer
8	Atendió	Anotar el nombre completo y firma del jefe del departamento de atención a migrantes.
9	Vo.Bo.	Anotar nombre completo y firma de la persona que otorga el visto bueno al formato debidamente requisitado.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Dirección de Programas Especiales
Departamento de Atención a Migrantes



Asesoría Individual

Fecha:	1	Hora:	2	Nacionalidad:	3	4
Nombre:	5	Edad:	6	Género: M () F ()	7	
Domicilio:	8	Teléfono:	9	Código Postal:	10	
		Estado civil:	11	Estudios:	12	
Breves hechos:	13					
Asesoría:	14					
Lugar donde sucedieron los hechos:	15			Materia:	16	
1. General de quejas.....() 2. Víctimas del delito.....() 3. Discriminación.....() 4. S. Penitenciario.....() 5. Indígenas.....() 5. Migrantes.....()		Tipo: A. Jurídica.....() A. Psicológica... () A. Médica.....() A. Social.....()		Lugar: DIF municipal.....() M. P. turno normal.....() AMPEVIS.....() Atención a víctimas PGJEM.() Defensoría de Oficio.....() Centro de Mediación.....() DIFEM.....() INM.....() Institución de Salud.....() Tribunal Superior de Justicia.()		
Grupo social al que pertenece: Migrante.....() Mujeres....() Niños...() Adulto mayor.....() Discapacitado...() Interno.....() Paciente.....()		Otro: 21		19		
Número de averiguación Previa:		22				
Número de Causa Penal:		23				
Ubicación de juzgado:		24				
Observaciones:						
Atendió			Vo. Bo.			
26			27			
Nombre y firma			Director de Programas Especiales			

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ASESORIA INDIVIDUAL

Objetivo: Contar con un formato que permita conocer el número de asesorías que de manera individual se brindan durante el recorrido y conocer la problemática recurrente de los migrantes.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, requisitado se resguarda en el archivo general.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Escribir el día, mes y año en que se brinda la asesoría (dd/mm/aa).
2	Hora	Apuntar la hora en la que se brinda la asesoría.
3	Nacionalidad	Anotar la nacionalidad del migrante que recibe la asesoría individual.
4	Lugar de residencia en U.S.A.	Anotar en caso de ser mexicano el lugar donde radica en U.S.A.
5	Nombre	Citar el nombre completo del migrante.
6	Edad	Anotar la edad del migrante.
7	Género	Marcar con una "X" el género del migrante M=Masculino f=Femenino.
8	Domicilio	Anotar la dirección completa del migrante (Calle, no.ext, no.int. Colonia, población, estado. País).
9	Teléfono	Anotar, en su caso, un número telefónico en donde el migrante pueda ser localizado.
10	Código Postal	Anotar el código postal del domicilio del migrante.
11	Estado civil	Escribir el estado civil del migrante.
12	Estudios	Anotar el grado máximo de estudios del migrante.
13	Breves hechos	Describir brevemente la problemática del migrante sobre la que requiere de asesoría.
14	Asesoría	Describir brevemente los puntos sobre los que versa la asesoría brindada.
15	Lugar donde sucedieron los hechos	Referir el lugar donde sucedieron los hechos descritos en el rubro de asesoría.
16	Materia	Anotar la materia a la que corresponde la asesoría brindada y los hechos descritos.
17	A que programa pertenece la asesoría	Marcar con una "X" el programa al que pertenece la asesoría.
18	Tipo	Marcar con una "X" el tipo de asesoría que se brinda al migrante.
19	Lugar	Marcar con una "X" el lugar al que pueda ser enviada la persona migrante atendida para dar solución a su problema.
20	Grupo social al que pertenece el migrante	Marcar con una "X" el grupo social al que pertenece el migrante.
21	Otro	En caso de no estar enunciada la institución a la cual se envía, especificar el nombre de la institución.
22	Número de averiguación previa	Anotar, en su caso, el número de averiguación previa o carpeta de investigación.
23	Número de causa penal	Apuntar, en su caso, el número de causa penal.
24	Ubicación de juzgado	Anotar, en su caso, el lugar de residencia del juzgado en donde está tramitándose la causa penal.
25	Observaciones	Realizar las anotaciones que considere pertinentes.
26	Atendió	Escribir nombre completo y firma del jefe del departamento de atención a migrantes.
27	Vo. bo.	Anotar nombre completo y firma de la persona que otorga visto bueno al formato debidamente requisitado.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Dirección de Programas Especiales
Departamento de Atención a Migrantes



Asesoría colectiva centroamericana

Lugar de asesoría	1					Fecha	2		3	
	4						5	6		7
	H	G	S	N	O		H	M		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
Breves hechos										
8										
Asesoría										
9										
Observaciones										
10										
Atendió						Vo. Bo.				
11						12				
Nombre y firma						Director de Programas Especiales				

*Nota: H= Honduras; G= Guatemala; S= El Salvador; N= Nicaragua y O= Otra nacionalidad

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ASESORÍA COLECTIVA CENTROAMERICANA		
Objetivo: Conocer el número de asesorías que de manera colectiva se brindan durante el recorrido, así como conocer la problemática recurrente de los migrantes.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, requisitado se resguarda en el archivo general.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Lugar de asesoría	Escribir el nombre del lugar en donde se está brindando la asesoría colectiva.
2	Fecha	Anotar día, mes y año en que se brinda la asesoría colectiva. (dd/mm/aa).
3	Hora	Citar la hora en que se brinda la asesoría colectiva.
4	Nacionalidad	Marcar con una "X" la nacionalidad de los migrantes que reciben la asesoría colectiva de acuerdo con la nota descrita al final del formato.
5	Nombre	Anotar los nombres completos de los migrantes que reciben la asesoría colectiva.
6	Edad	Anotar respectivamente la edad de los migrantes que reciben la asesoría colectiva.
7	Género	Marcar con una "X" el género de los migrantes. h=hombre m=mujer.
8	Breves hechos	Describir brevemente la problemática de los migrantes sobre la que requieren la asesoría colectiva.
9	Asesoría	Describir brevemente los puntos sobre los que versa la asesoría brindada.
10	Observaciones	Realizar las anotaciones que considere pertinentes.
11	Atendió	Asentar nombre completo y firma del jefe del departamento de atención a migrantes.
12	Bo.Vo.	Anotar el nombre completo y firma de la persona que otorga visto bueno al formato debidamente requisitado.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Dirección de Programas Especiales
Departamento de Atención a Migrantes



Formato de Gestión

Fecha: (1)		Hora: (2)		Nacionalidad: (3)		(4)	
Nombre: (5)			Edad: (6)		Género: M () F () (7)		
Domicilio: (8)			Teléfono: (9)		Personal (10)	Telefónica (11)	Código Postal: (12)
			Estado civil: (13)		Estudios: (14)		
Síntesis de los hechos: (15)							
Asesoría: (16)							
Lugar donde sucedieron los hechos: (17)				Materia: (18)			
1. General de quejas.....() 2. Víctimas del delito.....() 3. Discriminación.....() 4. S. Penitenciario.....() 5. Indígenas.....() 5. Migrantes()		Tipo: A. Jurídica.....() A. Psicológica.....() A. Médica.....() A. Social.....() Otro: (22)		Lugar: DIF municipal.....() M. P. turno normal.....() AMPEVIS.....() Atención a víctimas PGJEM.() Defensoría de Oficio.....() Centro de Mediación.....() DIFEM.....() INM.....() Institución de Salud.....() Embajada o Consulado.()		(21)	
Grupo social al que pertenece: Migrante.....() Mujeres....() Niños....() Adulto mayor.....() Discapacitado....() Interno.....() Paciente.....()		(23)					
Acciones realizadas:						(25)	
(24)						Firma del peticionario	
Atendió (26)				Vo. Bo. (27)			
Nombre y firma				Director de Programas Especiales			

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: GESTIÓN

Objetivo: Tener un formato que refleje las gestiones realizadas con instituciones o dependencias diversas en beneficio de los migrantes.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, requisitado se resguarda en el archivo general.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Fecha	Escribir el día, mes y año en que se realiza la gestión con una institución diversa.
2	Hora	Anotar la hora en la que se realiza la gestión con una institución diversa.
3	Nacionalidad	Anotar la nacionalidad del migrante que requiere de la gestión.
4	Lugar de residencia en U.S.A.	Anotar, en caso de ser mexicano el estado de la unión americana en donde radica.
5	Nombre	Asentar el nombre completo del migrante.
6	Edad	Anotar la edad del migrante.
7	Género	Marcar con una "X" el género del migrante. M=Masculino F=Femenino.
8	Domicilio	Anotar la dirección completa del migrante. (Calle, No.Ext., No.Int., colonia, población, estado, país)
9	Teléfono	Anotar, en su caso, un número telefónico en donde el migrante pueda ser localizado.
10	Personal	Marcar con una "X" cuando la gestión se realiza de manera personal.
11	Telefónica	Marcar con una "X" cuando la gestión se realiza vía telefónica.
12	Código Postal	Apuntar el Código Postal del domicilio del migrante.
13	Estado civil	Citar el estado civil del migrante.
14	Estudios	Anotar el grado máximo de estudios del migrante.
15	Síntesis de los hechos	Describir brevemente los hechos por los cuales el migrante requiere de una gestión.
16	Asesoría	Describir brevemente los puntos sobre los que versa la asesoría previa a la gestión.
17	Lugar donde sucedieron los hechos	Anotar el nombre del lugar donde sucedieron los hechos motivo de la gestión.
18	Materia	Escribir la materia a la que corresponde la gestión.
19	A que programa pertenece la asesoría	Marcar con una "X" el programa al que pertenece la asesoría brindada previamente a la gestión.
20	Tipo (gestión)	Marcar con una "X" el tipo de gestión que se realiza.
21	Lugar (gestión)	Marcar con una "X" la institución con la que se realiza la gestión.
22	Otro	Anotar la institución o dependencia con la que se realiza la gestión en caso de no estar enunciada en el rubro anterior.
23	Grupo social al que pertenece	Marcar con una "X" el grupo social al que pertenece el migrante que requiere la gestión.
24	Acciones realizadas	Describir brevemente en qué consiste la gestión realizada con otra dependencia o institución.
25	Firma del peticionario	Recabar la firma de peticionario.
26	Atendió	Anotar nombre completo y firma del jefe del departamento de atención a migrantes.
27	Vo. Bo.	Anotar nombre completo y firma de la persona que otorga visto bueno al formato debidamente requisitado.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Dirección de Programas Especiales
Departamento de Atención a Migrantes



Solicitud de Repatriación Voluntaria

Lugar	1				Fecha	2		Hora	3		
	H	G	S	N	O			H	M		
1						4	5	6	7	8	9
						10	11	Tel:		12	Firma del peticionario
2											
								Tel:			Firma del peticionario
3											
								Tel:			Firma del peticionario
4											
								Tel:			Firma del peticionario
5											
								Tel:			Firma del peticionario
<p>El o los peticionarios manifestaron su voluntad para regresar de forma voluntaria a su país de origen y ser canalizados y acompañados a la Delegación Regional en el Estado de México del Instituto Nacional de Migración, a fin de ser reintegrados de forma ágil y segura a sus respectivas familias, mediante los procedimientos establecidos por esa autoridad federal. Programa de carácter humanitario.</p>											
Atendió						13		Vo. Bo.		14	
Nombre y firma								Director de Programas Especiales			

*Nota: H= Honduras; G= Guatemala; S= El Salvador; N= Nicaragua y O= Otra nacionalidad

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SOLICITUD DE REPATRIACIÓN VOLUNTARIA

Objetivo: Tener un registro que permita conocer fácilmente la cifra de migrantes que voluntariamente quieren ser repatriados y el motivo de tal decisión.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo del Jefe del Departamento de Atención a Migrantes, requisitado se resguarda en el archivo general.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Lugar	Anotar el nombre del lugar en donde se está realizando el recorrido y se recibió la solicitud de repatriación voluntaria.
2	Fecha	Citar el día, mes y año en que se recibe la solicitud de repatriación voluntaria. (dd/mm/aa).
3	Hora	Anotar la hora en la que se recibe la solicitud de repatriación voluntaria.

4	Nacionalidad	Marcar con una "x" la nacionalidad del migrante que desee regresar a su lugar de origen, de acuerdo a lo descrito en la nota al final del formato.
5	Nombre	Escribir el nombre completo del migrante que desee regresar a su lugar de origen.
6	Edad	Anotar la edad del migrante.
7	Fecha de nacimiento	Registrar la fecha de nacimiento del migrante (dd/mm/aaaa).
8	Género	Marcar con una "x" el género del migrante. h:hombre m:mujer
9	Ciudad de origen	Anotar el nombre de la ciudad, población o comunidad de donde es originario el migrante.
10	¿Motivo por el cual decidió regresar voluntariamente?	Describir de manera breve el motivo por el que el migrante quiere regresar a su lugar de origen.
11	Tel.	Anotar un número telefónico en donde el migrante pueda ser localizado.
12	Firma del peticionario	Recabar la firma del migrante que desee regresar a su lugar de origen.
13	Atendió	Registrar el nombre completo y firma del jefe del departamento de atención a migrantes.
14	Vo.bo.	Anotar el nombre completo y firma de la persona que da visto bueno al formato debidamente requisitado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL**

Edición:	Segunda
Fecha:	Junio de 2011
Código:	400C135000/05
Página:	

PROCEDIMIENTO: VISITAS DE SUPERVISIÓN AL SISTEMA PENITENCIARIO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL, ÁREAS DE ASEGURAMIENTO, RETENCIÓN E INTERNAMIENTO

OBJETIVO:

Verificar que a las personas que por imposición judicial se encuentren privadas de su libertad cumpliendo una pena o bien cumpliendo una medida de seguridad, se les respete su dignidad humana y sus derechos humanos, mediante la realización de visitas de supervisión al sistema penitenciario, áreas de retención, aseguramiento e internamiento en el Estado de México.

ALCANCE:

Aplica a los internos y directivos de los Centros Preventivos y de Readaptación Social, a la Penitenciaría Modelo, a la Escuela de Reintegración Social "Quinta del Bosque", a las Preceptorías Juveniles y a las Cárceles y Comandancias Municipales, ubicadas en el Estado de México, así como a los servidores públicos de la Visitaduría General de Programas Especiales, las Visitadurías Adjuntas y Especializadas y del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario, responsables de implementar, coordinar y ejecutar el cronograma de visitas de supervisión a los diversos centros de confinamiento.

REFERENCIAS:

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 13 fracciones V, XI, y XVII; Capítulo III, Artículos 31 fracción VII y 32. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto del 2008, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Capítulo VI, Artículo 16 fracción I, III y IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril del 2009, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, apartado correspondiente al objetivo y funciones de la Visitaduría General de Programas Especiales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de mayo del 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Visitaduría General de Programas Especiales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es la responsable de coordinar las visitas de supervisión al sistema penitenciario, áreas de retención, aseguramiento e internamiento en el Estado de México para verificar que se brinde un trato digno y de respeto a los derechos humanos a las personas que les haya sido impuesta una pena o medida de seguridad.

El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México deberá:

- Recibir del Primer Visitador General el Informe General de Supervisión al Sistema Penitenciario.

El Primer Visitador General deberá;

- Turnar el Informe General de Supervisión al Sistema Penitenciario al Comisionado de los Derechos Humanos del Estado de México.

El Visitador General de Programas Especiales deberá:

- Revisar el Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Autorizar el Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Convocar a una reunión para dar a conocer el Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Instruir a los Visitadores Adjuntos y/o Especializados el desarrollo del Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Revisar el Informe General de Supervisión al Sistema Penitenciario.
- Autorizar el informe General de Supervisión al Sistema Penitenciario.
- Turnar el Informe General de Supervisión al Sistema Penitenciario, al Primer Visitador General.

El Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario deberá:

- Elaborar el Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Preparar los ejemplares necesarios del Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Preparar las copias de los formatos que se utilizan en la realización de visitas de supervisión penitenciaria.
- Asistir a la reunión convocada por el Visitador General de Programas Especiales.
- Recibir y resguardar las actas circunstanciadas y documentación generada durante las visitas de supervisión.
- Elaborar de manera semestral el Informe General de Supervisión Penitenciaria.

El Visitador Especializado y/o Adjunto deberá:

- Asistir a la reunión convocada por el Visitador General de Programas Especiales.
- Realizar las visitas programadas en el Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.
- Verificar que se salvaguarden los Derechos Humanos de los internos.
- Difundir los Derechos Humanos de las personas que por imposición judicial se encuentran privadas de su libertad.
- Capacitar a los servidores públicos en materia de Derechos Humanos.
- Tomar fotografías cuando lo considere necesario y pertinente de las instalaciones de los Centros penitenciarios, áreas de retención, aseguramiento e internamiento.
- Realizar las entrevistas necesarias a los servidores públicos o a los internos, según sea el caso.
- Requisar debidamente el formato "Visita a Preceptoría Juvenil de Reintegración Social".
- Requisar debidamente el formato "Visita a Cárcel Municipal".
- Requisar debidamente el formato "Visita a Comandancia Municipal".
- Elaborar acta circunstanciada por cada visita de supervisión realizada.
- Entregar al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario las actas circunstanciadas y la documentación generada durante la visita de supervisión.

DEFINICIONES:

- **Sistema Penitenciario:** Organización creada por el Estado, para la ejecución de sanciones (penas o medidas de seguridad) que implican privación o restricción de la libertad individual.
- **Internos:** Personas que se encuentran privadas de su libertad como consecuencia de la comisión de un delito.
- **Preceptorías Juveniles:** Centros encargados del seguimiento de las medidas en externamiento para menores infractores.

INSUMOS:

- Cronograma Anual de Supervisión Penitenciaria.

RESULTADOS:

- Visitas de supervisión al Sistema Penitenciario realizadas.
- Informe Semestral de Supervisión Penitenciaria.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de la Queja Presentada por los Usuarios.

POLÍTICAS:

- Si al acudir a realizar una visita de supervisión la autoridad encargada niega el acceso, se hará circunstanciar tal situación y se procederá a dar vista a la Contraloría Interna, en términos de la Ley de la materia.
- Si el personal del centro visitado se niega a contestar la entrevista del Visitador Adjunto y/o Especializado, se elaborará acta circunstanciada haciendo constar tal situación.

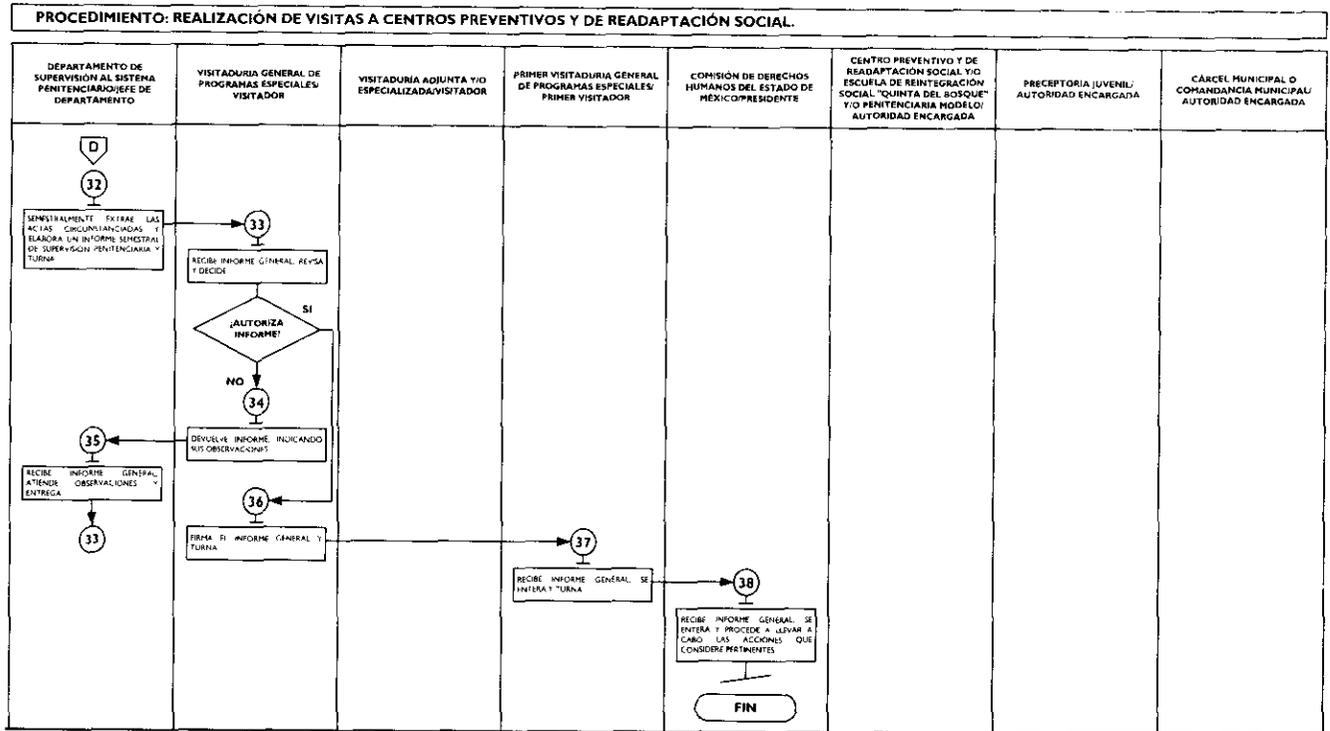
- Si los internos del centro visitado se niegan a participar en la realización de la visita o a contestar la entrevista del Visitador Adjunto y/o Especializado, la visita se avocará sólo a las observaciones del Visitador.
- Si el Visitador Adjunto o Especializado, en la visita de supervisión detecta presuntas violaciones a los derechos humanos, dará inicio y trámite a un expediente de queja, para su atención.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: VISITAS DE SUPERVISIÓN AL SISTEMA PENITENCIARIO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL, ÁREAS DE ASEGURAMIENTO, RETENCIÓN E INTERNAMIENTO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe de Departamento	Elabora cronograma anual de supervisión penitenciaria en donde deben programarse visitas a los centros preventivos y de readaptación social, a la penitenciaria modelo, a la escuela de reintegración social "Quinta del Bosque", preceptorias juveniles, y cárceles y comandancias municipales y turna al Visitador General de Programas Especiales.
2	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe cronograma anual de supervisión penitenciaria, revisa y decide: ¿Está de acuerdo?
3	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No está de acuerdo.
4	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe de Departamento	Devuelve cronograma anual de supervisión penitenciaria al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario, indicándole las observaciones.
5	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe de Departamento	Recibe cronograma anual de supervisión penitenciaria, atiende las observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales. Se conecta en la operación número 2.
6	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si está de acuerdo.
7	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Devuelve cronograma anual de supervisión penitenciaria al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario, instruyéndole imprima nueve tantos mas y obtenga nueve juegos de copias de la Lista de los siete derechos fundamentales de los internos, y de los formatos "Visita a Preceptoría Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal" y "Visita a Comandancia Municipal".
8	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe del Departamento	Recibe cronograma anual de visitas de supervisión penitenciaria imprime nueve tantos más; obtiene nueve juegos de copias de la Lista de los siete derechos fundamentales de los internos y de los formatos "Visita a Preceptoría Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal" y "Visita a Comandancia Municipal" y entrega al Visitador General de Programas Especiales.
9	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe diez tantos del cronograma anual de visitas de supervisión penitenciaria y nueve juegos de copias de la Lista de los siete derechos fundamentales de los internos y de los formatos "Visita a Preceptoría Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal" y "Visita a Comandancia Municipal", convoca a una reunión al Jefe del Departamento y a los Visitadores Especializados y/o Adjuntos que son asignados según las regiones en las que estén programadas las visitas. Retiene documentación y espera.
10	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Se entera de la reunión y asiste en la fecha y horario indicados por el Visitador General de Programas Especiales.
11	Departamento de Supervisión Penitenciaria/Jefe del Departamento	Se entera de la reunión y en la fecha y horario indicados por el Visitador General de Programas Especiales asiste a ésta.
12	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	En la fecha programada, efectúa reunión con el Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario, los Visitadores Especializados y/o Adjuntos, entrega a cada uno un tanto del cronograma anual de visitas de supervisión penitenciaria, y sólo a los visitadores especializados y/o adjuntos una copia de la Lista de los siete derechos fundamentales de los internos y los formatos "Visita a Preceptoría Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal" y "Visita a Comandancia Municipal", instruyéndoles de que manera deberán llevar a cabo las visitas y actividades programadas.
13	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe del Departamento.	Recibe cronograma anual de visitas de supervisión penitenciaria y resguarda.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
12	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Recibe instrucciones para la visita, cronograma de visitas de supervisión penitenciaria y una copia de la Lista de los siete derechos fundamentales de los internos y los formatos "Visita a Preceptoria Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal" y "Visita a Comandancia Municipal" y espera fecha programada de la visita de supervisión.
13	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	En la fecha programada de la visita de supervisión y de acuerdo a las instrucciones del Visitador General de Programas Especiales y al cronograma determina el tipo de visita a realizar: ¿Se trata de visitas a centros preventivos y de readaptación social, penitenciaria modelo, escuela de reintegración social "Quinta del Bosque"; o Preceptorias Juveniles; o Comandancias y Cárceles Municipales?
14	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Se trata de visitas a centros preventivos y de readaptación social, penitenciaria modelo, o escuela de reintegración social "Quinta del Bosque". Acude al centro preventivo y de readaptación social, penitenciaria modelo, o escuela de reintegración social "Quinta del Bosque".
15	Centro Preventivo y de Readaptación Social y/o escuela de reintegración social "Quinta del Bosque" y/o penitenciaria modelo/Autoridad Encargada	Recibe al Visitador Especializado y/o Adjunto, facilitándole el acceso al centro preventivo y de readaptación social y/o penitenciaria modelo y/o escuela de reintegración social "Quinta del Bosque".
16	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Realiza la visita y de acuerdo a lo programado en el cronograma anual de supervisión penitenciaria, determina el tipo de actividad a realizar: ¿Es para verificar que se salvaguarden los derechos de los internos; para difundir los Derechos Humanos de los Internos y Capacita a los Servidores Públicos o en razón de un expediente de Queja?
17	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Es para verificar que se salguarde alguno de los siete derechos fundamentales de los internos. Realiza entrevistas a los directores e internos según lo indicado en la Lista de los Siete Derechos Fundamentales de los Internos, toma las fotos que considere necesarias e informa a la autoridad encargada que la visita ha terminado.
18	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Terminada la visita elabora acta circunstanciada describiendo los hallazgos de la visita realizada y, entrega al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario anexando las fotos tomadas durante la visita, Se conecta en la operación número 31.
19	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Es para difundir los Derechos Humanos a los internos o Capacita a los servidores públicos. Reúne a un grupo de servidores públicos o de internos según la actividad de que se trate y difunde los diversos temas relacionados con Derechos Humanos, genera una lista con el nombre de los asistentes, resguarda e informa a la autoridad encargada que la visita ha terminado.
20	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Terminada la visita, elabora acta circunstanciada, describiendo lo realizado durante la visita, anexa la lista generada de servidores públicos o internos y entrega al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario. Se conecta en la operación número 31.
21	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Es en razón de expediente de queja. Realiza las entrevistas necesarias a los servidores públicos o internos, según lo requiera el expediente de queja, de ser necesario toma fotografías e informa a la autoridad encargada que la visita ha terminado.
22	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Terminada la visita, elabora acta circunstanciada de lo realizado durante la visita y conjuntamente con las fotografías tomadas entrega al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario. Se conecta en la operación número 31.
23	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Es visita a Preceptorias Juveniles. Acude a la Preceptoria Juvenil en el horario indicado en el cronograma de supervisión penitenciaria.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
24	Preceptoria Juvenil/Autoridad Encargada	Recibe al Visitador Adjunto y/o Especializado, facilitándole el acceso a la Preceptoria Juvenil.
25	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Realiza la visita y requisita el formato "Visita a Preceptoria Juvenil de Reintegración Social", si lo considera oportuno toma fotografías de las instalaciones, para verificar que se salvaguarden los Derechos Humanos de los Adolescentes, cumpliendo medidas punitivas en el externamiento, e informa a la autoridad encargada que la visita ha terminado.
26	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Terminada la visita elabora acta circunstanciada, describiendo lo sucedido, anexa el formato "Visita a Preceptoria Juvenil de Reintegración Social" debidamente requisitado y, en su caso, fotografías y entrega al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario. Se conecta en la operación número 31.
27	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Es visita a cárceles o comandancias municipales. Acude a la cárcel o comandancia municipal en el horario indicado en el cronograma de supervisión penitenciaria.
28	Cárcel Municipal o Comandancia Municipal/Autoridad encargada	Recibe al Visitador Adjunto o Especializado facilitándole el acceso a la Cárcel Municipal o Comandancia Municipal.
29	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Realiza la visita, verifica que se salvaguarden los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad, requisitando, con la participación de los servidores públicos y los internos, el formato "Visita a Cárcel Municipal" o "Visita a Comandancia Municipal", según el lugar donde se esté realizando la visita e informa a la autoridad encargada que la visita ha terminado.
30	Visitaduría Adjunta y/o Especializada/Visitador	Terminada la visita, elabora acta circunstanciada de lo realizado en la visita, anexa debidamente requisitado el formato "Visita a Cárcel Municipal" o "Visita a Comandancia Municipal" según sea el caso y entrega al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario.
31	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe del Departamento	Recibe actas circunstanciadas de las visitas realizadas, las fotografías tomadas, la lista de internos a quienes les fueron difundidos sus derechos humanos, lista de los servidores públicos que recibieron capacitación en materia de Derechos Humanos, los formatos debidamente requisitados "Visita a Preceptoria Juvenil de Reintegración Social", "Visita a Cárcel Municipal", "Visita a Comandancia Municipal", los revisa, se entera, resguarda en el archivo general y espera para elaborar el Informe Semestral de Supervisión Penitenciaria.
32	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe del Departamento	Semestralmente extrae del archivo las actas circunstanciadas y elabora un Informe General describiendo de acuerdo a las visitas las condiciones de infraestructura y el trato que brindan a los internos los Centros Preventivos y de Readaptación Social, la Penitenciaria Modelo, la Escuela de Reintegración Social "Quinta del Bosque", las Preceptorias Juveniles, y las Cárceles y Comandancias Municipales y turna al Visitador General de Programas Especiales.
33	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Recibe Informe General, revisa y decide: ¿Autoriza Informe?
34	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	No autoriza el Informe. Devuelve Informe General al Jefe del Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario, indicándole sus observaciones.
35	Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario/Jefe del Departamento	Recibe Informe General, atiende observaciones y entrega al Visitador General de Programas Especiales, se conecta en la operación número 33.
36	Visitaduría General de Programas Especiales/Visitador	Si autoriza. Firma el Informe General, y turna al Primer Visitador General
37	Primer Visitaduría General de Programas Especiales/Primer Visitador	Recibe Informe General, se entera y turna al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
38	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/Presidente	Recibe Informe General, se entera y procede a llevara cabo las acciones que considere pertinentes.



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para cumplir con las visitas de supervisión al Sistema Penitenciario programadas.

$$\frac{\text{Número de visitas de supervisión realizadas}}{\text{Número de visitas de supervisión programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje del cumplimiento del Cronograma Anual de Visitas de Supervisión.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las Visitas de Supervisión Penitenciaria programadas quedan registradas en el Cronograma Anual Supervisión Penitenciaria y las realizadas en las actas circunstanciadas y fotografías que en cada visita se generan y en los formatos "Preceptorias Juveniles", "Cárceles Municipales" y "Comandancias Municipales" requisitados.
- Los resultados de las visitas de supervisión quedan registrados en el Informe Semestral de Supervisión Penitenciaria.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Visita a Preceptoria Juvenil de Reintegración Social.
- Visita a Cárcel Municipal.
- Visita a Comandancia Municipal.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
 Visitaduría General de Programas Especiales
 Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario



VISITA A PRECEPTORIA JUVENIL DE REINTEGRACIÓN SOCIAL

En _____, Estado de México, siendo las _____ horas, del día _____ del año _____, el/la Lic. _____ de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

HACE CONSTAR

Que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se instruyó a _____ para que se trasladaran al municipio de _____ Estado de México, con la finalidad de realizar una visita a la Preceptoria Juvenil de Reintegración Social de esa localidad, resultando lo siguiente:

I. DATOS GENERALES

Domicilio: _____
 Teléfono: _____
 Titular de la Preceptoria: _____
 Profesión: _____
 Tiempo en el cargo: _____

En caso de haber recibido capacitación en materia del sistema de justicia para adolescentes, citar los cursos a los que asistió, su duración e institución que los impartió _____

Describir las funciones que realiza
 ¿Cuál es la función básica del establecimiento?
 Instalaciones
 Mobiliario

2. MEDIDAS
 ¿Cuántos adolescentes están cumpliendo medidas en externamiento? Edad, sexo y motivo
 ¿En qué consiste la aplicación de las medidas de orientación, protección y tratamiento?

¿Cuáles son las medidas de Orientación que se llevan a cabo?
 ¿Cuáles son las medidas de Protección?
 ¿Cuáles son las medidas de Tratamiento?

¿Se llevan a cabo programas personalizados?
 En caso de que sí, ¿en qué se fundan y en qué consisten?

Integración de expedientes

¿Cuántos traslados de adolescentes y adultos jóvenes se han hecho?
 Autoridad encargada de las medidas de externamiento

Número de adolescentes que actualmente se encuentran sujetos a una medida de orientación, protección o tratamiento

Número de reincidentes

Describir la forma en que se da seguimiento a los casos de adolescentes que están sujetos a una medida en externación

ORIENTACIÓN:

- Mayores de 14 años:

- Menores de 14 años:

PROTECCIÓN:

- Mayores de 14 años:

- Menores de 14 años:

TRATAMIENTO

- Mayores de 14 años:

- Menores de 14 años:

¿Se evalúan los progresos de cada adolescente en relación con el tratamiento?

¿Cómo participa esta autoridad tratándose de adolescentes con padecimientos mentales?

¿Qué instituciones de asistencia social, públicas y privadas, participan en la aplicación de las medidas de orientación, protección y tratamiento en externamiento y de qué forma lo hacen?

Autoridad encargada de las medidas de externamiento

3. OTROS SERVICIOS

Servicios sanitarios

Servicio médico

Personal de seguridad

Accesibilidad (adecuaciones arquitectónicas a las instalaciones para discapacitados y tercera edad tales como rampas, pasamanos y adecuación de áreas sanitarias)

Se anexan al acta las fotografías.
 Sin más datos que recabar en la presente visita, se da por concluida, siendo las _____ horas del día de la fecha.

CONSTE

Lic. _____

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: VISITA A PRECEPTORÍA JUVENIL DE REINTEGRACIÓN SOCIAL		
Objetivo: Contar con un informe pormenorizado de la Preceptoría Juvenil que se visita, así como sus condiciones, personal, adolescentes que se encuentran cumpliendo medidas (ya sea de orientación, protección y/o tratamiento), su sexo, edad y motivo de la infracción.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es para manejo de los Visitadores Especializados y Adjuntos.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
I	PRIMER PÁRRAFO	Anotar sobre las líneas respectivamente el nombre del municipio donde se realiza la visita, el horario en el que se realiza la visita, día, mes y año de la visita, nombre del Visitador Especializado o Adjunto encargado de realizar la visita.

2	SEGUNDO PÁRRAFO	Anotar sobre las líneas respectivamente en nombre de las personas asignadas como personal de apoyo para realizar la visita y el nombre del municipio en donde se realizará la visita.
3	DATOS GENERALES	Anotar el Domicilio, Teléfono, Titular de la Preceptoria, Profesión, Tiempo en el cargo, En caso de haber recibido capacitación en materia del sistema de justicia para adolescentes, citar los cursos a los que asistió, su duración e institución que los impartió; Describir las funciones que realiza; Cuál es la función básica del establecimiento?; Condición de las Instalaciones y del Mobiliario.
4	MEDIDAS	Contestar cada pregunta, ¿Cuántos adolescentes están cumpliendo medidas en externamiento?; Edad, sexo y motivo; ¿En qué consiste la aplicación de las medidas de orientación, protección y tratamiento?; ¿Cuales son las medidas de Orientación que se llevan a cabo?; ¿Cuales son las medidas de Protección?; ¿Cuales son las medidas de Tratamiento?; ¿Se llevan a cabo programas personalizados?; En caso de que sí ¿en qué se fundan y en qué consisten?; Integración de expedientes; ¿Cuántos traslados de adolescentes y adultos jóvenes se han hecho?; Autoridad encargada de las medidas de externamiento; Número de adolescentes que actualmente se encuentran sujetos a una medida de orientación, protección o tratamiento; Si pertenecen al fuero común o federal y qué tipo de medida; el número de reincidentes; Describir la forma en que se da seguimiento a los casos de adolescentes que están sujetos a una medida en externamiento; ¿Se evalúan los progresos de cada adolescente en relación con el tratamiento?; ¿Cómo participa esta autoridad tratándose de adolescentes con padecimientos mentales?; ¿Qué instituciones de asistencia social, públicas y privadas, participan en la aplicación de las medidas de orientación, protección y tratamiento en externamiento y de qué forma lo hacen? y la Autoridad encargada de las medidas de externamiento.
5	OTROS SERVICIOS	Anotar las condiciones de los Servicios sanitarios; Servicio médico; Personal de seguridad; Accesibilidad (adecuaciones arquitectónicas a las instalaciones para discapacitados y tercera edad tales como rampas, pasamanos y adecuación de áreas sanitarias), anotar la hora en que termina la visita.
6	CONSTE	Escribir nombre completo y firma del Visitador Adjunto o Especializado que realizó la visita.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
 Visitaduría General de Programas Especiales
 Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario
VISITA A CÁRCEL MUNICIPAL



En _____, Estado de México, siendo las _____ horas, del día _____ del año _____, el/la Lic. _____ de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

HACE CONSTAR

Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se instruyó a _____ para que se trasladaran al municipio de _____ Estado de México, con la finalidad de realizar una visita a la cárcel de esa localidad, resultando lo siguiente:

Domicilio:

Teléfono:

1. AUTORIDADES (NOMBRE Y PROFESIÓN):

Presidente Municipal: _____

Secretario del Ayuntamiento: _____

Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: _____

Comandante de la Policía Municipal: _____

2. INSTALACIONES

Función básica del establecimiento: **Cárcel municipal**

Año de construcción: _____

Fue construido para este fin _____

Superficie del terreno _____ metros cuadrados aproximadamente.

¿Cuál fue la utilidad inicial? _____

¿En qué año se designó para cárcel municipal? _____

¿Se han realizado remodelaciones? _____

¿cuáles y en qué fechas? _____

3. POBLACIÓN

¿Cuál es la población existente al momento de la visita? _____

4. INSTALACIONES

¿Cuántas celdas hay? _____
 ¿Existe área para menores? _____
 ¿Se realiza la separación de hombres y mujeres? _____
Estado físico del inmueble
 La cárcel se localiza en _____ edificada con _____ celdas.
 ¿Existe ventilación adecuada? _____
 ¿Existe humedad en las celdas? _____
 ¿Cómo se encuentra el estado higiénico y mantenimiento de las celdas? _____

¿Cuentan con instalaciones sanitarias? _____

5. SEGURIDAD Y VIGILANCIA

¿Cuántas personas están asignadas a la vigilancia de las celdas cuando hay asegurados? _____
 ¿Se realizan rondines en las celdas? _____
 ¿Se han detectado casos en los cuáles los familiares pretendan introducir drogas, armas o bebidas embriagantes? _____
 ¿El área de seguridad que procede a realizar en estos casos? _____
 ¿Suceden con frecuencia estas conductas? _____

6. OTROS SERVICIOS

¿Cuentan con teléfono y permiten hacer llamadas a los asegurados? _____
 ¿Se les da alimentación? _____
 ¿Hay camas, colchones y/o cobertores en las celdas? _____
 ¿Cuentan con doctor? _____

7. PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL

¿Cuál es el principal problema en el área de las celdas? _____
 ¿Qué alternativas de solución propone? _____
 ¿Qué le sugiere a la CODHEM en términos generales? _____

8. EN CASO DE EXISTIR ASEGURADOS AL MOMENTO DE LA VISITA

Nombre del infractor _____
 Domicilio _____
 Sexo _____, Edad _____, Estado civil _____, Grado de estudios _____, Ocupación _____
 Motivo de su detención _____
 Tiempo que lleva detenido _____
 ¿Realizó su llamada telefónica? SI _____ NO _____ Motivo porque no _____
 ¿Se identificó el Oficial Conciliador y calificador o el Secretario? SI _____ NO _____ Motivo porque no _____
 ¿Le explico el Oficial Conciliador y Calificador la sanción a la que se hizo acreedor? SI _____ NO _____ Motivo porque no _____
 ¿Se dirigió con respeto el Oficial Conciliador y Calificador a usted? SI _____ NO _____ Motivo porque no _____

OBSERVACIONES

Se anexan al acta las fotografías de la comandancia municipal.

Sin más datos que recabar en la presente visita, se da por concluida, siendo las _____ horas del día de la fecha.

CONSTE

Lic. _____

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO VISITA A CÁRCEL MUNICIPAL		
Objetivo: Contar con un informe detallado sobre las condiciones de infraestructura y el personal que labora en la Cárcel Municipal que se visita.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para manejo de los Visitadores Especializados o Adjuntos que realizan la visita.		
Nº.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	PRIMER PÁRRAFO	Complementar las líneas anotando el nombre del municipio donde se encuentra la cárcel que es visitada, hora, día, mes, año, en que se realiza la visita y el nombre del Visitador Adjunto o Especializado responsable de la visita.

2	HACE CONSTAR	Complementar las líneas anotando el nombre completo del personal comisionado a auxiliar en la realización de la visita, y el municipio en donde se realizará.
3	DOMICILIO	Anotar la dirección precisa de la cárcel municipal que va visitarse.
4	TELÉFONO	Anotar el número telefónico de la cárcel municipal que se visita.
5	AUTORIDADES	Escribir de acuerdo a línea correspondiente los nombres completos de las autoridades municipales
6	POBLACIÓN	Anotar cuál es la población al momento de la visita.
7	INSTALACIONES	Anotar de acuerdo a las líneas las características de las instalaciones de la cárcel municipal.
8	SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Escribir sobre la línea correspondiente las características de seguridad y vigilancia con que cuenta la cárcel municipal.
9	OTROS SERVICIOS	Anotar en las líneas los servicios con los que cuenta la cárcel municipal de acuerdo a las preguntas formuladas.
10	PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL	Anotar la problemática de la cárcel municipal de acuerdo a la información solicitada.
11	EN CASO DE EXISTIR ASEGURADOS AL MOMENTO DE LA VISITA	Si hubiere uno o varios asegurados al momento de la visita, anotar de acuerdo a las preguntas formuladas la información que corresponda.
12	OBSERVACIONES	Anotar las observaciones que considere pertinentes y para las cuales no haya espacio anterior.
13	ÚLTIMO PÁRRAFO	Escribir la hora en la que se termina de realizar la visita.
14	CONSTE	Escribir nombre y firma del Visitador General o Adjunto que realizó la visita.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Visitaduría General de Programas Especiales



Departamento de Supervisión al Sistema Penitenciario

VISITA A COMANDANCIA MUNICIPAL

En _____, Estado de México, siendo las _____ horas, del día _____ del año _____, el/la Lic. _____ de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

HACE CONSTAR

Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se instruyó a _____ para que se trasladaran al municipio de _____ Estado de México, con la finalidad de realizar una visita a la comandancia de esa localidad, resultando lo siguiente:

Domicilio: _____
Teléfono: _____

1. AUTORIDADES (NOMBRE Y PROFESIÓN):

Presidente Municipal: _____
Secretario del Ayuntamiento: _____
Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: _____
Comandante de la Policía Municipal: _____

2. INSTALACIONES

¿El inmueble de la comandancia Municipal se encuentra inscrito en los bienes protegidos por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)?

- ¿Con cuántos elementos cuentan? _____
- ¿Cuántos turnos hay? _____
- ¿Cuántas mujeres hay y en qué turnos? _____
- ¿La Comandancia Municipal cuenta con armero? _____
- ¿Existen áreas de descanso? En caso afirmativo ¿de qué constan dichas áreas? _____
- ¿Cuentan con camas para los policías municipales? ¿Tienen colchonetas y cobijas? _____

¿Cuentan con instalaciones sanitarias? ¿De qué constan?

¿Existen lockers u otros muebles para artículos personales?

¿Hay instalación eléctrica?

¿Existe ventilación adecuada?

¿Existen en el municipio los denominados Tecallis, de ser así cuántos son y dónde se encuentran ubicados?

3. OTROS SERVICIOS

¿Hay teléfono en la comandancia?

¿La autoridad municipal les otorga alimentación a los policías municipales?

¿Cuentan con comedor y cocina?

¿De qué muebles y enseres constan?

4. PROBLEMÁTICA DE LA POLICÍA MUNICIPAL

¿La autoridad municipal les otorga uniformes?

¿Con qué frecuencia se les otorgan los uniformes?

¿Qué requisitos deben cubrir los aspirantes para ingresar a la policía municipal?

¿Se otorga a los policías municipales capacitación continua?

¿Con qué armamento cuentan (no. de armas) y cuál es su condición de uso?

¿Cuántas municiones tienen?

¿Cuentan con equipos de seguridad y antimotines (chalecos, cascos, toletes)?

¿De cuántos vehículos disponen y cuáles son sus condiciones de uso?

¿Qué autoridad resuelve sobre las faltas que cometen los policías en el desempeño de sus labores?

5. PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL

¿Cuál es el principal problema en el área de comandancia?

¿Se cuenta con licencia oficial colectiva para la portación de armas de fuego?

Información proporcionada por:

OBSERVACIONES

Se anexan al acta las fotografías de la comandancia municipal.

Sin más datos que recabar en la presente visita, se da por concluida, siendo las _____ horas del día de la fecha.

CONSTE

Lic. _____

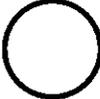
INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: VISITA A COMANDANCIA MUNICIPAL		
Objetivo: Contar con un informe detallado sobre las condiciones de infraestructura y el personal que labora en la Comandancia Municipal que se visita.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para manejo de los Visitadores Especializados o Adjuntos que realizan la visita.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	PRIMER PÁRRAFO	Complementar las líneas anotando el nombre del municipio donde se encuentra la comandancia que es visitada, hora, día, mes, año, en que se realiza la visita y el nombre del Visitador Adjunto o Especializado responsable de la visita.
2	HACE CONSTAR	Complementar las líneas anotando el nombre completo del personal comisionado a auxiliar en la realización de la visita, y el municipio en donde se realizará.

3	DOMICILIO	Anotar la dirección precisa de la comandancia municipal que va a visitarse.
4	TELÉFONO	Anotar el número telefónico de la comandancia municipal que se visita.
5	AUTORIDADES	Escribir de acuerdo a línea correspondiente los nombres completos de las autoridades municipales.
6	INSTALACIONES	Anotar de acuerdo a las líneas las características de las instalaciones de la comandancia municipal.
7	OTROS SERVICIOS	Anotar en las líneas los servicios con los que cuenta la cárcel municipal de acuerdo a las preguntas formuladas.
8	PROBLEMÁTICA DE LA POLICÍA MUNICIPAL	Anotar la problemática que enfrenta la policía municipal de acuerdo a las preguntas formuladas.
9	PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL	Anotar la problemática de la comandancia municipal de acuerdo a la información solicitada.
10	OBSERVACIONES	Anotar las observaciones que considere pertinentes y para las cuales no haya espacio anterior.
11	ÚLTIMO PÁRRAFO	Escribir la hora en la que se termina de realizar la visita.
12	CONSTE	Escribir nombre y firma del Visitador General o Adjunto que realizó la visita.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	40C13000
	Página:	IX

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras ANSI (American National Standard Institute), los cuales tienen la representación y significado siguientes:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C130000
	Página: XI

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera Edición, Diciembre de 2003: **Elaboración del Manual General de Procedimientos Administrativos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**
- Segunda Edición, Junio de 2011: **Actualización integral del Manual de Procedimientos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en lo que respecta a la Primera Visitaduría General y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición: Segunda
	Fecha: Junio de 2011
	Código: 400C130000
	Página: XII

DISTRIBUCIÓN

El original del **Manual de Procedimientos de la Primera Visitaduría General** se encuentra en resguardo de la **Dirección General de Administración y Finanzas.**

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- I. **Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**

2. Primera Visitaduría General.
3. Visitaduría General I Toluca.
4. Visitaduría General II Nororiente.
5. Visitaduría General III Oriente.
6. Visitaduría General IV Oriente.
7. Visitaduría General de Programas Especiales.
8. Contraloría Interna.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	XIII

CRÉDITOS

El **Manual de Procedimientos de la Primera Visitaduría General** de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, fue elaborado con la información proporcionada por ésta y las unidades administrativas que dependen estructuralmente de ella.

El análisis, procesamiento y la integración de la información se efectuó bajo la responsabilidad de la **Dirección General de Administración y Finanzas** de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

LIC. FEDERICO FAUSTINO ARMEAGA ESQUIVEL
 PRIMER VISITADOR GENERAL
 (RUBRICA).

LAE. SERGIO A. OLGUÍN DEL MAZO
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
 FINANZAS
 (RUBRICA).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PRIMERA VISITADURÍA GENERAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Junio de 2011
	Código:	400C130000
	Página:	XIV

VALIDACIÓN

CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

M. en D. MARCO ANTONIO MORALES GÓMEZ
 PRESIDENTE
 (RUBRICA).

LIC. ROSA MARÍA MOLINA DE PARDIÑAS
 SECRETARIA TÉCNICA
 (RUBRICA).

M. en D. MARÍA DEL ROSARÍO MEJÍA AYALA
 CONSEJERA CIUDADANA
 (RUBRICA).

LIC. JOSÉ ANTONIO ORTEGA SÁNCHEZ
 CONSEJERO CIUDADANO
 (RUBRICA).

C. DIANA MANCILLA ÁLVAREZ
 CONSEJERA CIUDADANA
 (RUBRICA).

DR. JUAN MARÍA PARENT JACQUEMIN
 CONSEJERO CIUDADANO
 (RUBRICA).

LIC. JULIANA FELIPA ARIAS CALDERÓN
 CONSEJERA CIUDADANA
 (RUBRICA).