



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 1 de 32

# **Manual de Organización y Procedimientos Dirección de Derechos Humanos**

Cuernavaca, Mor., 06 Marzo 2012



## CONTENIDO:

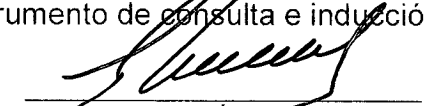
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	16
X. PROCEDIMIENTOS	17
a. Asesoría jurídica en materia de derechos humanos.	17
b. Participación e invitación a cursos talleres y seminarios (promoción y difusión)	22
c. Realización de reuniones de seguimiento	26
XI. DIRECTORIO	30
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	31
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	32



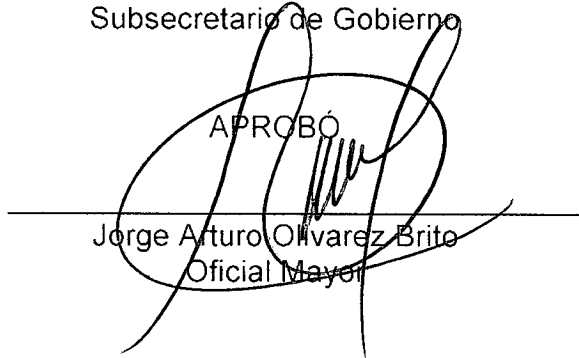
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

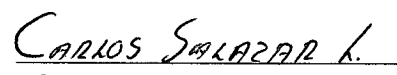
### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Artículo 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Derechos Humanos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
 Gerardo Avila García  
 Secretario del Ayuntamiento

  
 REVISÓ  
 Humberto Manuel Corral Arce  
 Subsecretario de Gobierno

  
 APROBÓ  
 Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor

ELABORÓ  
  
 Carlos Salazar López  
 Director de Derechos Humanos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de páginas
Marzo 2012	Iván Elías Iragorri Martínez	2012	32



## II. INTRODUCCIÓN.

El presente Manual de Organización y Procedimientos, es un documento de control administrativo, que tiene como propósito, orientar al personal de la Dirección de Derechos Humanos en el desempeño de las funciones asignadas y principalmente al personal de nuevo ingreso como un medio de integración y orientación, para facilitarle su incorporación a las distintas funciones operacionales que ejecutará, además, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales, así como medio de orientación e información al público en general.

El Manual de Organización y Procedimientos, contiene información relativa a los antecedentes más relevantes de la Dirección de Derechos Humanos, marco jurídico que regula su actuación, definición de atribuciones, misión y visión que definen su razón de ser y la imagen deseable a futuro, estructura orgánica, en la que se enumeran los puestos que conforman dicha dirección y se representan gráficamente en el organigrama respectivo, así mismo, cuenta con la descripción y perfil del puesto de mandos medios y superiores, para la atención de las funciones sustantivas y de apoyo, delimita responsabilidades, a fin de evitar duplicidades e identificar omisiones, en el directorio, se registran los nombres de los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Derechos Humanos incluye portada contenido general, autorización previa, introducción, las políticas que deben de guiar al personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada una de las áreas de la administración pública municipal, así como su representación en diagramas de flujo, anexándose enseguida el glosario, la simbología utilizada en los diagramas de flujo, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos y finalizando con la hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboró el manual.



### III. OBJETIVO.

Lograr que la sociedad en general y los servidores públicos, conozcan y respeten los derechos fundamentales de todos los habitantes del municipio, proporcionando una formación especializada en el tema en coordinación con las instancias correspondientes.

Recibir, conocer y atender quejas y peticiones que presenten cualquier persona, grupo de personas u organización, sobre actos u omisiones de naturaleza administrativa, que se consideren violatorios de los derechos humanos.

Vigilar e impulsar la observancia en forma irrestricta, de los derechos humanos en Cuernavaca.

Brindar orientación a la ciudadanía en la presentación de sus quejas, denuncias o solicitudes.



## IV. MARCO JURÍDICO.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos;
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos;
7. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca;
8. Morelos;
9. Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos;
10. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;
11. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
12. Reglamento Interno de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca;
13. Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012;
14. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Derechos Humanos;
15. Programa Operativo Anual (POA) 2012;
16. Declaración Universal de los Derechos Humanos; y
17. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

### MISIÓN

Somos un área que promueve una cultura de respeto y tolerancia, a través de la protección y restitución de los derechos violados por parte de la autoridad, para garantizar la dignidad de todos los que conformamos la sociedad. Tenemos la firme convicción de que la sociedad civil, en la medida en que esté más informada y conozca acerca de sus derechos, se encontrará mejor preparada para ejercerlos cabalmente. Solo a través del conocimiento extendido de lo que son los derechos humanos podremos hablar en un futuro de una auténtica justicia, libertad e igualdad

### VISIÓN

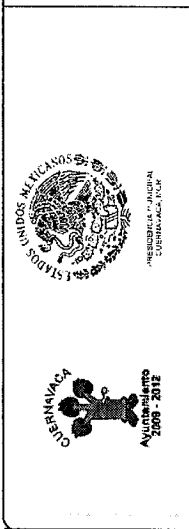
Ser una Institución eficaz, promotora de la equidad jurídica y la convivencia social, que conlleve a un efectivo respeto por la cultura de los derechos humanos.

Proteger, observar, promover y divulgar los Derechos Humanos en vinculación con los organismos públicos de protección y defensa de los derechos humanos con el entorno social y de esta manera contribuir a fomentar el conocimiento y respeto de los derechos fundamentales.

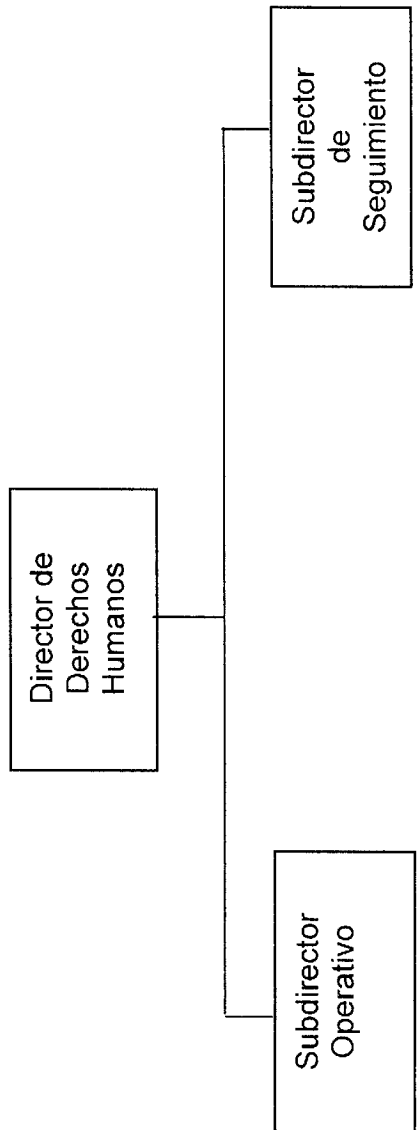
### VALORES

Amabilidad;  
Justicia;  
Calidad Mejora Continúa;  
Compromiso;  
Puntualidad;  
Disciplina;  
Responsabilidad;  
Respeto;  
Lealtad;  
Honestidad;  
Solidaridad;  
Humildad;  
Trabajo en equipo;  
Tolerancia;  
Dignidad;  
Voluntad; y  
Libertad;

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01



**VI.-ORGANIGRAMA.**



**ELABORÓ**  
*Carlos Salazar López*  
 CARLOS SALAZAR LÓPEZ  
 DIRECTOR DE  
 DERECHOS HUMANOS

**REVISÓ**  
*Humberto Manuel Corral Arce*  
 HUMBERTO MANUEL CORRAL ARCE  
 SUBSECRETARIO DE GOBIERNO

**AUTORIZÓ**  
*Gerardo Ávila García*  
 GERARDO ÁVILA GARCÍA  
 SECRETARIO DEL  
 AYUNTAMIENTO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: MARZO 2012





PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 9 de 32

**VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA.**

<b>Categoría Plaza</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02002	<b>Director de Derechos Humanos</b>	Carlos Salazar López	1	
CF2010	Subdirector Operativo	Ruth Cardoso Sánchez	1	
CF2010	Subdirector de Seguimiento	J. Jesús Rosas Ramos	1	
	<b>TOTAL</b>			<b>3</b>



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 10 de 32

**VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS**  
**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Director de Derechos Humanos.

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Gobierno.

**PERSONAL A SU CARGO**

Subdirector Operativo; y  
Subdirector de Seguimiento.

**FUNCIONES PRINCIPALES**

**F) DE LA DIRECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

**Artículo 22.-** El Director de Derechos Humanos, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- I. Promover y difundir la defensa de los Derechos Humanos, mediante la capacitación de servidores públicos del ayuntamiento en relación al respeto irrestricto de los Derechos Humanos, con la finalidad de que todas sus actuaciones se realicen en el marco de la legalidad y respeto a la dignidad humana;
- II. Atender y llevar a cabo las funciones conciliatorias, respecto a las quejas que en materia de derechos humanos existan relacionadas con los servidores públicos del Ayuntamiento en coordinación con la Consejería Jurídica;
- III. Conocer, investigar, tramitar, instaurar y remitir a la Contraloría Municipal, los posibles procedimientos a que hayan lugar, para que en su momento se imponga la sanción correspondiente sobre los asuntos relacionados con la violación a derechos humanos por servidores públicos municipales;
- IV. Dar la intervención que compete a la instancia respectiva por casos vinculados con elementos de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano en sus funciones de seguridad pública municipal;
- V. Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por las Comisiones tanto Nacional como Estatal de Derechos Humanos y organismos oficiales internacionales en materia.
- VI. Establecer convenios de colaboración con otras organizaciones e instituciones afines;
- VII. Generar espacios de articulación con otros actores para la formulación de políticas, planes y programas de derechos humanos.
- VIII. Asistir a foros internacionales, nacionales y ante instancias intergubernamentales de protección de los derechos humanos;
- IX. Elaborar y coordinar proyectos y programas referentes a los derechos humanos;
- X. Establecer ámbitos de intercambio con la sociedad civil para el diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de políticas en derechos humanos; y
- XI. Las demás que le concedan u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de observancia general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su labor.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 12 de 32

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Subdirector Operativo.

**JEFE INMEDIATO**

Director de Derechos Humanos.

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno".

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Promocionar e impartir cursos de capacitación sobre valores en las distintas escuelas de nivel básico, medio y medio superior del Municipio.
- II. Coordinar eventos con las diferentes instituciones gubernamentales, no gubernamentales, asociaciones civiles y otras instituciones
- III. Proporcionar información oportuna sobre la situación de los Derechos Humanos en Cuernavaca a las diferentes áreas de la Dirección y a la sociedad en general.
- IV. Diseñar material promocional de todo tipo (impreso, radial, electrónico o cibernético) para su distribución y difusión entre la ciudadanía aprovechando los convenios con los medios de comunicación, foros y eventos que la misma Dirección Organice.
- V. Elaborar y Mantener actualizados los Manuales Administrativos de la Dirección.
- VI. Promover la participación de víctimas de violaciones de los Derechos Humanos en foros y eventos de intercambio de experiencias.
- VII. Instrumentar y coordinar la realización de Eventos de Capacitación y sensibilización en materia de Derechos Humanos dirigidos a servidores públicos municipales y a la población en general.
- VIII. Realizar los informes periódicos que la superioridad les solicite así como los que soliciten las Unidades del Ayuntamiento correspondientes.
- IX. Realizar el Programa Operativo Anual de la Dirección así como su respectiva presupuestación.
- X. Y aquellas actividades o funciones que le delegue su jefe inmediato.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 13 de 32

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Subdirector Operativo.

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior o Licenciatura

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en materia de derechos humanos;
- Derecho Civil;
- Derecho Administrativo;
- Derecho Penal; y
- Legislación en materia de amparo.

#### EXPERIENCIA LABORAL

Mínima de un año en la administración pública en cargos afines.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina e intemperie; y  
Bajo presión.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Manejo de conflictos;  
Carácter afable;  
Liderazgo;  
Facilidad de expresión verbal y escrita;  
Capacidad de análisis; y  
Trabajo en equipo.

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

#### ESFUERZO

Mental.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 14 de 32

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Subdirector de Seguimiento.

**JEFE INMEDIATO**

Director de Derechos Humanos.

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno".

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Brindar atención a los medios de comunicación cuando éstos requieran de alguna información de los casos que la Dirección toma a su cargo, o cuando su solicitud es para entrevistas especializadas u opiniones acerca de sucesos relativos a los Derechos Humanos.
- II. Realizar conferencias de prensa, boletines y comunicados acerca de casos que competen al trabajo de la Dirección.
- III. Auxiliar a las víctimas de violaciones de los Derechos Humanos proporcionándoles atención jurídica y apoyo para denunciar hechos violatorios;
- IV. Atender, asistir, canalizar e integrar expedientes de los casos recibidos hasta su resolución final.
- V. Llevar el seguimiento de las quejas presentadas ante la Dirección para que la misma esté en posibilidad de informar a la ciudadanía y a quien lo solicite, acerca del estado procesal que guarda el caso respectivo.
- VI. Asesorar a las personas, en especial a los menores, personas de la tercera edad, indígenas, discapacitados y detenidos o arrestados por autoridades municipales, por la comisión de faltas administrativas, a fin de que les sean respetados sus Derechos Humanos.
- VII. Conducir la política de relaciones públicas y organizar eventos especiales.
- VIII. Distribuir entre la población en general el material promocional que la Dirección diseñe.
- IX. Realizar los informes periódicos que la superioridad les solicite así como los que soliciten las Unidades del Ayuntamiento correspondientes.
- X. Y aquellas actividades o funciones que le delegue su jefe inmediato.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 15 de 32

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Subdirector de Seguimiento.

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior o Licenciatura.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en materia de Derechos Humanos;
- Participación Ciudadana
- Liderazgo;
- Trabajo Social; y
- Desarrollo Organizacional.

#### EXPERIENCIA LABORAL

Mínima de un año en la administración pública en cargos afines.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina e intemperie; y  
Bajo presión.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Manejo de conflictos;  
Carácter afable;  
Liderazgo;  
Facilidad de expresión verbal y escrita;  
Capacidad de análisis; y  
Trabajo en equipo.

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

#### ESFUERZO

Mental.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 16 de 32

### **IX. POLITICAS**

**PROCEDIMIENTO:** asesoría jurídica en materia de Derechos Humanos.

El presente procedimiento observará las siguientes políticas:

- 1.- Cuando la ciudadanía solicite de manera verbal o escrita, se deberá brindar asesoría jurídica ante la Dirección de Derechos Humanos.
- 2.- La asesoría jurídica se otorgará en un clima de calidad y calidez, con pleno respeto a la dignidad de la persona y a sus Derechos Humanos.
- 3.- La asesoría jurídica, se llevará a cabo observando los principios de legalidad, inmediatez e imparcialidad que establece la legislación en la materia en vigor.
- 4.- Realizar las gestiones que solicite la ciudadanía, en el marco de la legalidad.
- 5.- Canalizar a la ciudadanía con las instancias gubernamentales competentes.

**PROCEDIMIENTO:** Participación e invitación a talleres cursos, mesas de trabajo y seminarios (promoción y difusión)

El presente procedimiento observará las siguientes Políticas:

1. - Invitar a todas las asociaciones del ramo y ciudadanía atendiendo estrictamente al principio de equidad sin distinciones de partido político, credo, raza o posición social.
- 2.- La Dirección de Derechos Humanos de Cuernavaca para promover la cultura de los Derechos Humanos en el Municipio, participará en eventos de promoción en el ámbito Municipal, Estatal, Nacional.
- 3.- La Dirección coordinará e impulsará la asistencia de las personas, servidores públicos y ciudadanía en general que haya invitado a la participación en estos eventos.
- 4.- El resultado de este procedimiento es fomentar la cultura de los Derechos Humanos en Cuernavaca.

**PROCEDIMIENTO:** Realización de reuniones de seguimiento

El presente procedimiento observará las siguientes políticas:

- 1.- Se realizarán periódicamente con la finalidad de dar seguimiento a los casos atendidos en la Dirección de Derechos Humanos.
- 2.- Atender estrictamente al principio de equidad sin distinciones de partido político, credo, raza o posición social para la entrega de información del estado que guardan los casos atendidos.



## **X. PROCEDIMIENTOS.**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.**

#### **1.- Propósito:**

Asesorar a la ciudadanía en materia de promoción y protección a sus Derechos Humanos, mediante la adecuada orientación dentro del marco legal.

#### **2.- Alcance:**

Estos procedimientos involucran a la ciudadanía, a las dependencias y entidades municipales, autoridades del Poder Judicial, Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos y los 33 Ayuntamientos del Estado de Morelos.

#### **3.-Referencia:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;  
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos;  
Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Reglamento Interior de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca;  
Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos; y  
Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.

#### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento autorizar este procedimiento.  
Es responsabilidad del Director de Derechos Humanos, supervisar la elaboración y la actualización de este procedimiento.  
Es responsabilidad de los Subdirectores, elaborar, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

#### **5.- Definiciones:**

CNDH.- Comisión Nacional de los Derechos Humanos.  
CDH-MOR.- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.  
Autoridad responsable.- Autoridad responsable por violación a los derechos humanos de la ciudadanía.

#### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1 Diagrama de flujo.
- 6.2 Descripción de actividades.
- 6.3 Registro de calidad y anexos.





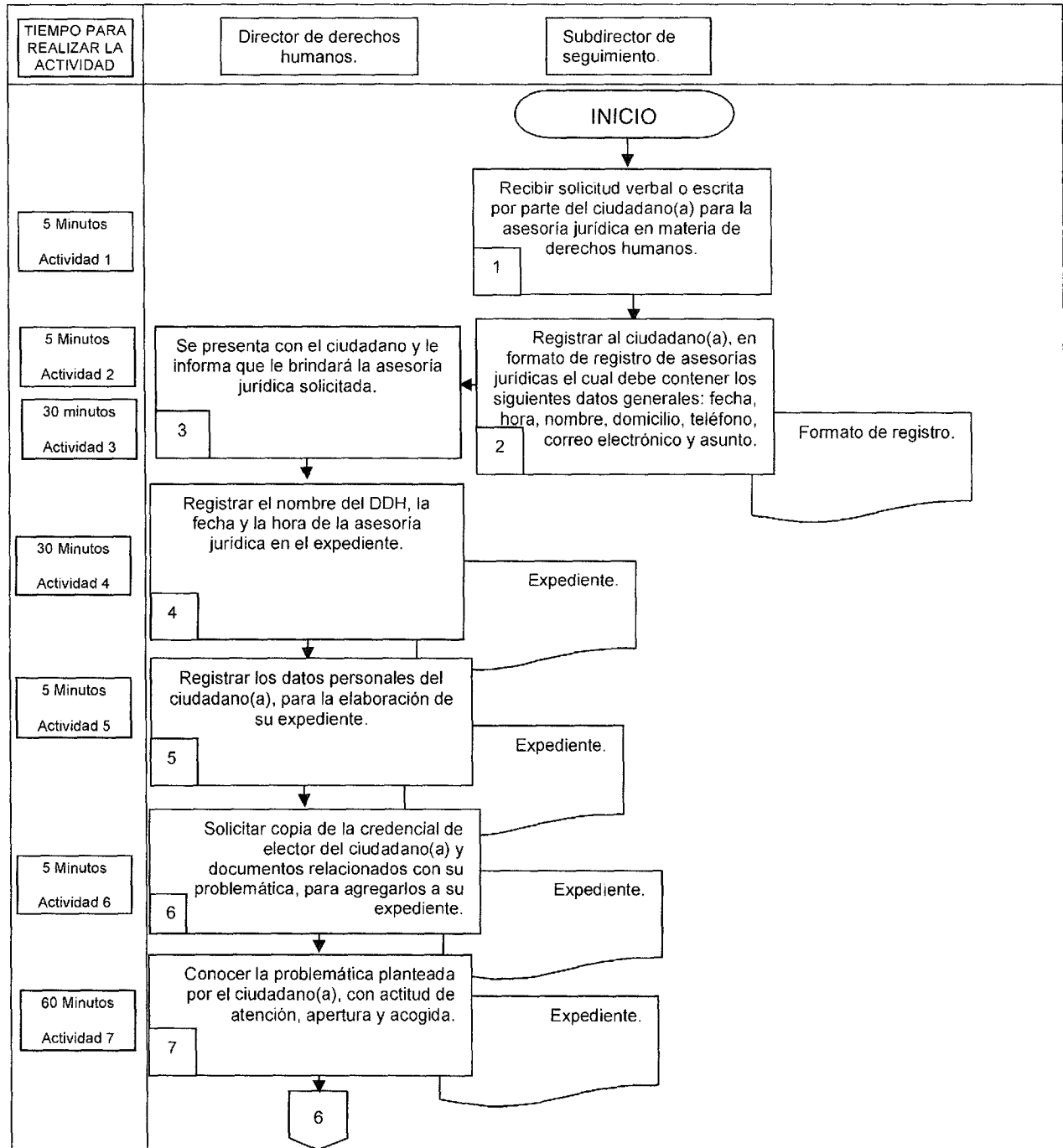
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-01

Revisión: 2

Página 18 de 32

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.**





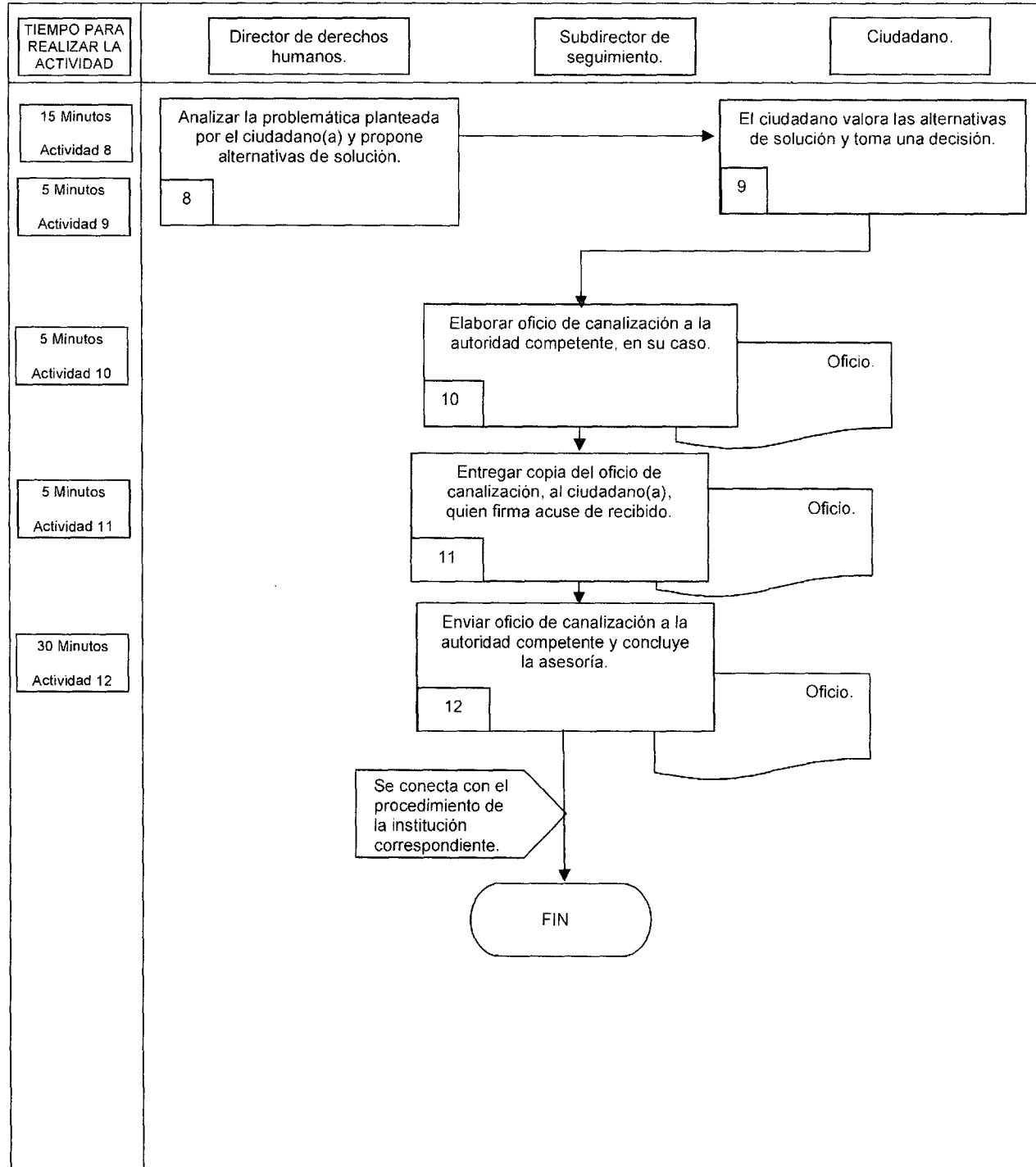
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-01

Revisión: 2

Página 19 de 32

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.**





PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA MEX

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-01

Revisión: 2

Página 20 de 32

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN  
MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Subdirector de seguimiento (SDS)	Recibir solicitud verbal o escrita por parte del ciudadano(a) para la asesoría jurídica en materia de Derechos Humanos.	Oficio.
2	(SDS)	Registrar al ciudadano(a), en formato de registro de asesorías jurídicas el cual debe contener los siguientes datos generales: fecha, hora, nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto.	Formato de registro.
3.-	Director de derechos humanos (DDH)	Se presenta con el ciudadano y le informa que le brindará la asesoría jurídica solicitada.	Identificación.
4.	(DDH)	Registrar el nombre del DDH, la fecha y la hora de la asesoría jurídica en el expediente.	Expediente.
5.	(DDH)	Registrar los datos personales del ciudadano(a), para la elaboración de su expediente	Expediente.
6.	(DDH)	Solicitar copia de la credencial de elector del ciudadano(a) y documentos relacionados con su problemática, para agregarlos a su expediente.	Expediente.
7.	(DDH)	Conocer la problemática planteada por el ciudadano(a), con actitud de atención, apertura y acogida.	Documento del ciudadano(a).
8.	(DDH)	Analizar la problemática planteada por el ciudadano(a) y propone alternativas de solución.	
9.	Ciudadano	El ciudadano valora las alternativas de solución y toma una decisión.	
10.	(SDS)	Elaborar oficio de canalización a la autoridad competente, en su caso.	Oficio.
11.	(SDS)	Entregar copia del oficio de canalización, al ciudadano(a), quien firma acuse de recibido.	Oficio.
12.	(SDS)	Enviar oficio de canalización a la autoridad competente y concluye la asesoría. Con esta actividad termina el procedimiento.	Oficio.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-01

Revisión: 2

Página 21 de 32

**PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención
1	DDH/ASESORÍA/000/2012	J. JESÚS ROSAS RAMOS	1 a 2 semanas

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave
	Ninguno.	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN E INVITACIÓN A TALLERES CURSOS, MESAS DE TRABAJO Y SEMINARIOS (PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN)**

### **1.- Propósito:**

Fomentar y difundir entre la ciudadanía la cultura de los Derechos Humanos dando a conocer los aspectos y avances más importantes en materia de Derechos Humanos a nivel Municipal, Estatal, Nacional e Internacional a través de la participación en diferentes eventos en la materia.

### **2.- Alcance:**

Estos procedimientos involucran a la ciudadanía, a las dependencias y entidades municipales, autoridades del Poder Judicial, Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos y los 33 Ayuntamientos del Estado de Morelos.

### **3.-Referencia:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;  
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos;  
Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Reglamento Interior de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca;  
Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos; y  
Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Derechos Humanos supervisar la elaboración y la actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Subdirectores, elaborar, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

### **5.- Definiciones:**

CNDH.- Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

CDH.- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.

Autoridad responsable.- autoridad responsable de la violación a los Derechos Humanos de la ciudadanía.

### **6.- Método de Trabajo:**

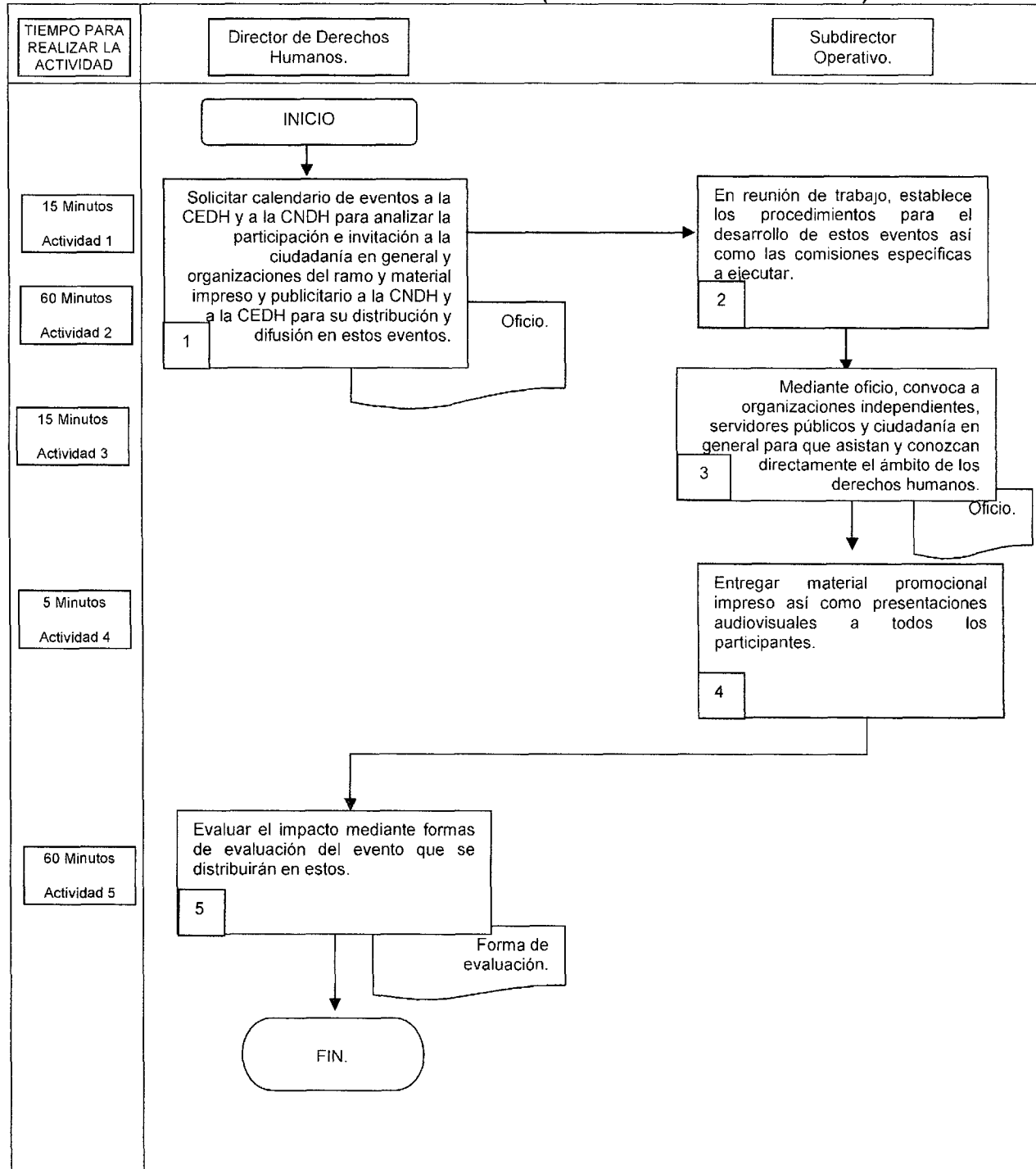
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de actividades.

6.3 Registro de calidad y anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PARTICIPACIÓN E INVITACIÓN A TALLERES, CURSOS, MESAS DE TRABAJO Y SEMINARIOS (PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN)**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-02

Revisión: 2

Página 24 de 32

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN E INVITACIÓN A TALLERES CURSOS Y SEMINARIOS (Promoción y Difusión)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Director de Derechos Humanos (DDH)	Solicitar calendario de eventos a la CEDH y a la CNDH para analizar la participación e invitación a la ciudadanía en general y organizaciones del ramo y material impreso y publicitario a la CNDH y a la CEDH para su distribución y difusión en estos eventos.	Oficio.
2.-	Subdirector Operativo (SDO)	En reunión de trabajo, establece los procedimientos para el desarrollo de estos eventos así como las comisiones específicas a ejecutar.	
3.	SDO	Mediante oficio, convoca a organizaciones independientes, servidores públicos y ciudadanía en general para que asistan y conozcan directamente el ámbito de los Derechos Humanos.	Oficio.
4.	SDO	Entregar material promocional impreso así como presentaciones audiovisuales a todos los participantes.	
5.	DDH	Evaluar el impacto mediante formas de evaluación del evento que se distribuirán en dichos eventos.  Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Forma de evaluación.



**PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN E INVITACIÓN A CURSOS TALLERES Y SEMINARIOS.**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención
	Ninguno.		

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave
	Ninguno.	





## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO**

### **1.- Propósito:**

Conocer las causas que generan violaciones en Derechos Humanos y las autoridades que las cometen para llevar a cabo acciones preventivas y correctivas en al ámbito municipal.

### **2.- Alcance:**

Estos procedimientos involucran a la ciudadanía, a las dependencias y entidades municipales, autoridades del Poder Judicial, Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos y los 33 Ayuntamientos del Estado de Morelos.

### **3.-Referencia:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;  
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos;  
Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Reglamento Interior de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca;  
Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos;  
Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos; y  
Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos;

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Derechos Humanos, supervisar la elaboración y la actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Subdirectores, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

### **5.- Definiciones:**

CNDH.- Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

CDH.- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.

Autoridad responsable.- Autoridad responsable de la violación a los Derechos Humanos de la ciudadanía.

### **6.- Método de Trabajo:**

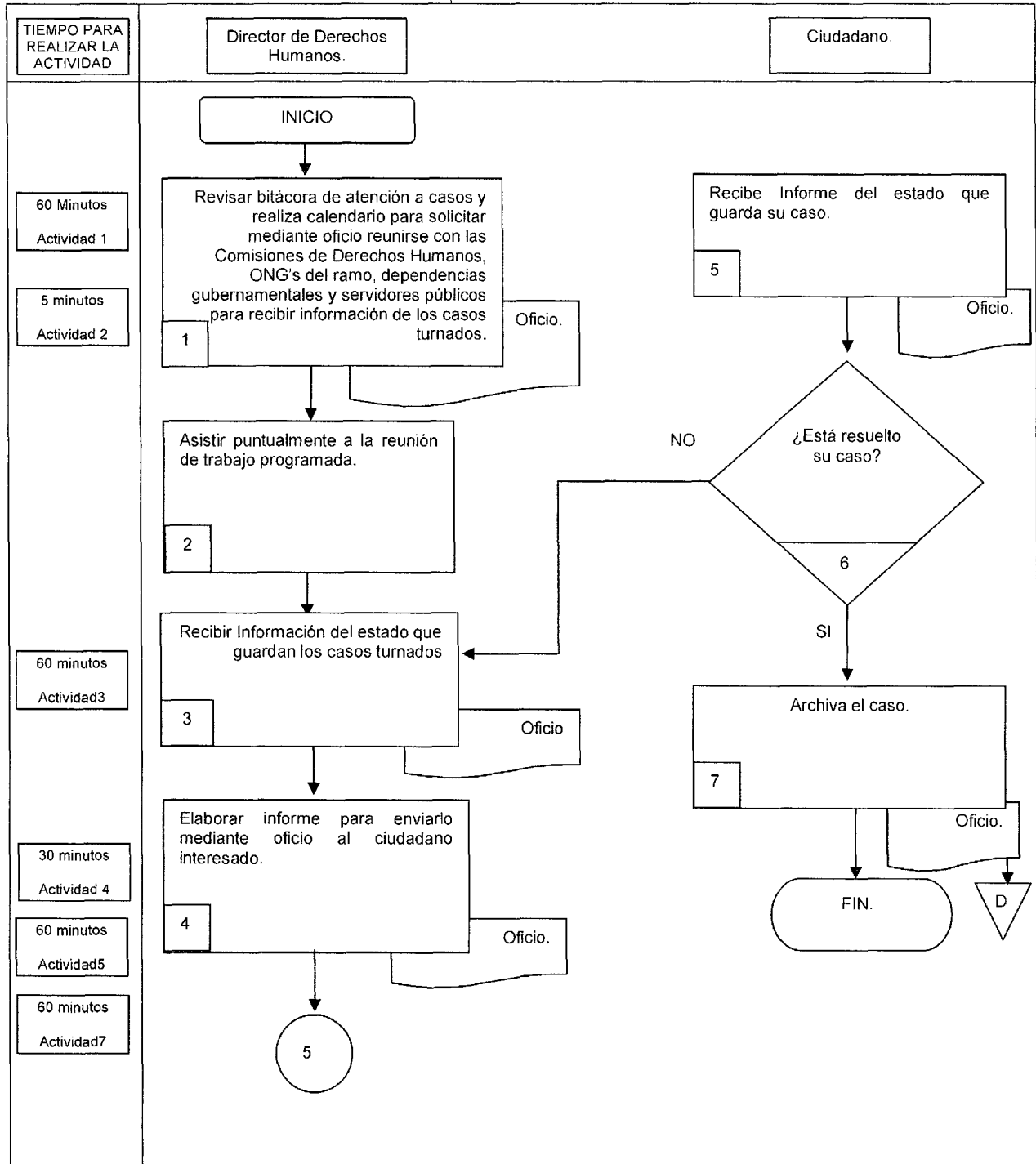
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de actividades.

6.3 Registro de calidad y anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DDH-03

Revisión: 2

Página **28** de **32**

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL REALIZACIÓN DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Director de Derechos Humanos (DDH)	Revisar bitácora de Atención a casos y realiza calendario para solicitar mediante oficio reunirse con las Comisiones de Derechos Humanos, ONG's del ramo, dependencias gubernamentales y servidores públicos para recibir información de los casos turnados.	Oficio.
2	Subdirector de Seguimiento (SDS)	Asistir puntualmente a la reunión de trabajo programada.	
3.-	SDS	Recibir información del estado que guardan los casos turnados.	Oficio.
4.	SDS	Elaborar informe para enviarlo mediante oficio al ciudadano interesado.	Oficio.
5.	Ciudadano	Recibir Informe del estado que guarda su caso.	Oficio.
6.		¿Está resuelto su caso? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la respuesta es SI, pasar a la actividad 7.</li> <li>• Si la respuesta es NO, pasar a la actividad 3.</li> </ul>	
7	DDH	Archivar el caso.  Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Archivo definitivo.



**PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO.**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención
	Ninguno.		

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave
	Ninguno.	



### XI. DIRECTORIO.

<b>Nombre y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Carlos Salazar López Director de Derechos Humanos	(777) 3 29 55 00 Ext. 5495	Motolinía No. 2 Centro Histórico Cuernavaca C.P. 62000
Ruth Cardoso Sánchez Subdirector Operativo	(777) 3 29 55 00 Ext. 5495	Motolinía No. 2 Centro Histórico Cuernavaca C.P. 62000
J. Jesús Rosas Ramos Subdirector de Seguimiento	(777) 3 29 55 00 Ext. 5495	Motolinía No. 2 Centro Histórico Cuernavaca C.P. 62000



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DDH-02

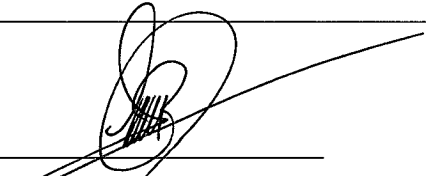
Revisión: 2

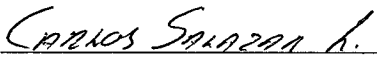
Página 31 de 32

## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN.

Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
06 Marzo 2012	23 Marzo 2012

Participantes	Puesto
Carlos Salazar López	Director de Derechos Humanos.
Ruth Cardoso Sánchez	Subdirector Operativo
J. Jesús Rosas Ramos	Subdirector de Seguimiento
Marcela Torres Bello	Técnico informático.

  
Marcela Torres Bello  
Técnico Informático

  
Carlos Salazar López  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN.**  
**DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

---

Apartado	Motivo del cambio	Fecha de vigencia
Todos	Actualización del manual versión 2012	Marzo 2012

<p><i>Carlos Salazar López</i> <b>Carlos Salazar López</b> Director de Derechos Humanos</p>	<p>Vo. Bo.</p> <p><i>Iván Efraim Irigorri Martínez</i> <b>Iván Efraim Irigorri Martínez</b> Dirección de Recursos Humanos</p>
---	---