



**DESPACHO DE LA PRESIDENCIA
COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS**

ACUERDO INTERNO 01/2023

Guadalajara, Jalisco 02 de enero del 2023

La que suscribe **LIC. LUZ DEL CARMEN GODÍNEZ GONZÁLEZ**, en mi calidad de Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 Apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, 22, 28 fracciones I, IV, V, XIII, XVI, XXI y demás relativas de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como lo dispuesto por los numerales 30, 31 fracción I del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se expide el presente acuerdo atendiendo los siguientes:

CONSIDERANDOS:

- 1.- Que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco y 3 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Jalisco, refiere que este organismo es público, dotado de plena autonomía, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y que tiene como finalidad esencial la defensa, protección, estudio y divulgación de los derechos humanos.
- 2.- Mediante el Decreto **15,028** expedido por el Congreso del Estado y publicado en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 28 de enero de 1993 se creó la Comisión Estatal de Derechos Humanos como organismo constitucional autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- 3.- Así mismo mediante Decreto **15,031** se expidió por el Congreso del Estado y publicado en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 23 de febrero de 1993, la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y con ello el inicio formal y legal de esta institución.
- 4.- Mediante Decreto **17,113** se expidió por el Congreso del Estado y

publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 20 de enero de 1998, la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos que actualmente rige a este organismo constitucionalmente autónomo.

5.- Que conforme las facultades conferidas en los artículos 28 fracciones IV, V, XIII, XVI, XXI y demás relativos de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos humanos, la suscrita se encuentra facultada para expedir el presente acuerdo a efecto de establecer disposiciones que se estimen convenientes para el correcto funcionamiento de las actividades de la Institución.

6. Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como lo dispuesto por los artículos 47, 48, 49, 50, 51 y 52 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos la atención primaria de los servicios que presta esta defensoría pública a la ciudadanía, son realizados por la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento, teniendo las siguientes facultades y atribuciones:

“... LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS

Capítulo VIII

De la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento

Artículo 38.- El Director de Quejas, Orientación y Seguimiento tendrá las siguientes facultades:

- I. Recibir y registrar las quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos que se denuncien, acusar recibo de su recepción y turnarlas a los visitadores generales;
- II. Cuando se trate de asuntos urgentes o graves, inmediatamente lo hará del conocimiento del Visitador General o, en su caso del Presidente de la Comisión;
- III. Coordinar, analizar y resolver las dificultades y peticiones que se presenten con motivo del cumplimiento de las recomendaciones, acuerdos o peticiones y dar cuenta al Presidente de los casos que hagan necesaria su intervención directa con los titulares de las dependencias a las que se les hayan formulado recomendaciones;
- IV. Informar a los quejosos los datos sobre los avances de los expedientes de quejas o cumplimiento de recomendaciones, realizando tal función en coordinación con los visitadores;



- V. Coordinar su trabajo de evaluación del cumplimiento de las recomendaciones con los visitadores generales o adjuntos que hubiesen preparado los proyectos respectivos;
- VI. Coordinar el trabajo de las áreas de guardia y médico psicológica de la Comisión;
- VII. Analizar las quejas que se presenten por cualquier medio, y en caso de ser procedentes aceptarlas como posibles violaciones a los derechos humanos. En caso contrario, dar orientación a los quejosos para que acudan ante la instancia correspondiente;
- VIII. Turnar las quejas o asuntos en los que se señale como probables responsables a las autoridades federales o de otras entidades federativas, a los organismos públicos de derechos humanos competentes;
- IX. Turnar a la dirección de Contraloría las quejas contra los servidores públicos de la Comisión; y
- X. Las demás que le otorguen la presente Ley, su reglamento interior y los demás ordenamientos aplicables

...“

“... REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO VI

De la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento

Artículo 47. La Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento, además de las funciones establecidas en el artículo 38 de la Ley, tendrá las siguientes:

- I. Despachar toda la correspondencia concerniente a la atención de quejas y orientaciones que deban enviarse a las autoridades, quejosos o agraviados, así como recabar los acuses de recepción y turnarlos a los órganos de la Comisión;
- II. Iniciar actas de investigación previa cuando exista la presunción de hechos violatorios de derechos humanos difundidos a través de los medios de comunicación escritos y electrónicos, y no se tengan los datos mínimos para determinar los hechos concretos, la identidad de autoridades o servidores públicos participantes, o de los posibles agraviados. A criterio del Director de Quejas, Orientación y



Seguimiento, para la realización del trámite anterior, podrá apoyarse en las visitadurías generales;

III. Orientar a los usuarios cuando su inconformidad no sea competencia de la Comisión;

IV. Turnar a los visitadores generales los expedientes de queja una vez que los hechos u omisiones denunciados hayan sido calificados como probables violaciones de derechos humanos;

V. Mantener en una base de datos un registro de la recepción de quejas, su asignación a las visitadurías, y el seguimiento de los asuntos concluidos;

VI. Coordinar sus labores con los visitadores generales y adjuntos;

VII. Otorgar o solicitar informes para evaluar el grado de aceptación y cumplimiento de recomendaciones o propuestas de conciliación;

VIII. Informar a los quejosos los datos generales sobre la aceptación y asignación de los expedientes de quejas, y sobre el cumplimiento de recomendaciones, conciliaciones, peticiones, y medidas precautorias o cautelares en coordinación con los visitadores;

IX. Preparar, junto con los visitadores generales, los proyectos de informe que el Presidente requiera sobre el estado de cada una de las recomendaciones o propuestas de conciliación;

X. Realizar las gestiones necesarias para la aceptación de las recomendaciones y de las conciliaciones; y

XI. Las demás que le encomiende el Presidente.

Artículo 48. Para el cumplimiento de sus funciones, la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento contará con:

- I.** Un área de guardia;
- II.** Un área médica y psicológica;
- III.** Un área de oficialía de partes;
- IV.** Un área de evaluación y seguimiento; y
- V.** Las demás que al efecto determine el Presidente de la Comisión.



Todas ellas tendrán un responsable y el personal profesional, técnico y administrativo necesario. El área de guardia contará, además, con los visitantes adjuntos necesarios.

Del área de guardia

Artículo 49. Son obligaciones del responsable, de los visitantes adjuntos del área de guardia y del demás personal adscrito bajo supervisión de los primeros, las siguientes:

I. Recibir quejas y atender a quienes acudan para presentar alguna inconformidad, durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, así como recibir oficios y correspondencia dirigida a la Comisión, en tanto no sea el horario normal de la oficialía de partes;

II. Recabar la ratificación del agraviado cuando la víctima se encuentre privada de su libertad y se trate de situaciones urgentes, o cuando no pueda acudir a las oficinas de la Comisión por encontrarse en algún nosocomio o centro de salud recibiendo atención médica; asimismo, recopilar información para lograr la identificación de los servidores públicos involucrados. En las visitadurías regionales foráneas, los visitantes adjuntos encargados estarán obligados a recabar las ratificaciones;

III. Brindar orientación a los quejosos cuando su inconformidad no implique el trámite de una queja, en cuyo caso se explicará al usuario la naturaleza de su problema, las posibles formas de solución y se le canalizará ante la dependencia que pueda brindarle apoyo; y

IV. Interponer en los términos del artículo 80 de la Ley el recurso extraordinario de exhibición de persona, de lo que deberán informar a la brevedad posible al Director de Quejas, Orientación y Seguimiento.

Del área médica y psicológica

Artículo 50. Es obligación del personal del área médica y psicológica brindar apoyo a las visitadurías generales en la atención del quejoso o agraviado y en la valoración técnica o profesional de documentos en los que sea necesario interpretar la información rendida por alguna autoridad o servidor público. Para el efecto de lo anterior, deberá:



- I. Expedir dictámenes de lesiones o psicológicos, en los que exprese su opinión sobre la gravedad, evolución, pronóstico y posible causa de éstas, a fin de dar claridad a los hechos denunciados en la queja;
- II. Proponer líneas de investigación para integrar e indagar las violaciones de derechos humanos relacionadas con su área específica;
- III. Emitir opiniones técnicas que resulten del análisis de expedientes sobre asuntos médicos o psicológicos y, en su caso, recomendar la consulta de especialistas; y
- IV. Las demás que se relacionen con sus funciones y les sean encomendadas por el Presidente de la Comisión a través de su superior jerárquico.

Del área de oficialía de partes

Artículo 51. El responsable del área de oficialía de partes deberá recibir, registrar y distribuir toda la correspondencia dirigida a los diferentes órganos y áreas de la Comisión, durante el horario normal de labores; igualmente, se encargará de la distribución de oficios, mensajería y demás comunicados propios del organismo, por conducto de notificadores en la zona urbana de la capital del estado y por correo o mensajería fuera de ésta. Cuando reciba algún oficio o correspondencia, deberá recabar los acuses de recibo y turnarlos a los órganos de la Comisión.

Del área de evaluación y seguimiento

Artículo 52. El titular del área de evaluación y seguimiento será responsable de:

- I. Evaluar el grado de aceptación y cumplimiento de recomendaciones, conciliaciones, peticiones y orientaciones;
- II. Registrar en una base de datos la información relacionada con recomendaciones y conciliaciones, así como rendir informes periódicos a su superior jerárquico o cuando le sea requerido por el Presidente de la Comisión, respecto a:
 - a) Recomendaciones no aceptadas;
 - b) Recomendaciones aceptadas, con pruebas de cumplimiento total;
 - c) Recomendaciones aceptadas, con pruebas de cumplimiento parcial;



- d) Recomendaciones aceptadas, sin pruebas de cumplimiento;
- e) Recomendaciones aceptadas, con cumplimiento insatisfactorio;
- f) Recomendaciones aceptadas, en tiempo para presentar pruebas de cumplimiento;
- g) Recomendaciones en tiempo para ser contestadas; h) Recomendaciones aceptadas cuyo cumplimiento reviste características peculiares; y
- i) Conciliaciones cumplidas e incumplidas;

III. Realizar visitas de inspección para verificar el cumplimiento de las recomendaciones y las conciliaciones que así lo requieran;

IV. Gestionar ante las autoridades la aceptación y el cumplimiento de las recomendaciones y conciliaciones; y

V. Las demás que le encomiende el Presidente o su superior inmediato.

7. Es el caso, que en la práctica todas estas actividades son desarrolladas de forma profesional y diligente por un grupo interdisciplinario que conforma actualmente la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento, entre personal administrativo, profesionales del derecho, médicos, psicólogos entre otros, sin embargo, como parte de la implementación de esquemas organizacionales más eficientes para la atención de los usuarios de los servicios que presta esta Comisión de Derechos Humanos, es que se realiza a través de este acuerdo interno la delegación de las facultades conferidas en el actual marco normativo a la Dirección en cita, para efecto de aficientar los trabajos y agilizar los procesos, siendo necesario para ello, la redistribución de estas tareas de forma equitativa y armoniosa, bajo estructuras jerárquicas homogéneas, para lo cual se requiere reorganizar y renombrar las áreas que forman parte de esta estructura jurídica de la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento, siendo la distribución de las actividades de la siguiente forma:

ÁREA DE CALIFICACIÓN Y GUARDIA:

La cual por conducto del responsable del Área y su personal se encargarán de las tareas siguientes:



- 1.- Orientar a los usuarios en cuanto a la formulación de una queja, en sus distintas modalidades, otorgándole para ello, el apoyo necesario en cuanto al cumplimiento de los requisitos que prevé la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y su Reglamento Interior para la presentación de la queja, incluyendo en caso de necesitarlo del apoyo tanto médico como psicológico, que se requiera, por personal calificado de esta Comisión quienes emitirán los documentos y constancias necesarias que acrediten la condición del usuario en la presentación de la Queja para los efectos legales correspondientes a que haya lugar.
- 2.- Recabar la ratificación de las personas peticionarias cuando las agraviadas se encuentren privadas de su libertad y se trate de situaciones urgentes o cuando estas últimas no puedan acudir a la Comisión por encontrarse en alguna situación que les impida desplazarse;
- 3.- La recepción y acuses de las quejas por escrito, a través de comparecencias y las presentadas de forma electrónica a través de la página web: <https://cedhj.org.mx> las 24 horas del día los 365 días del año.
- 4.- Solamente en caso de urgencias (**entendiendo ésta donde este de por medio la vida del usuario o implique el cumplimiento de alguna medida cautelar**), se hará del conocimiento del caso a la Presidenta o Visitador General, para las instrucciones debidas.
- 5.- Una vez recepcionadas las quejas en cualquiera de sus modalidades, según sea el caso, y las constancias que se anexen a la misma, se procederá al registro de las presentadas por escrito en el libro de gobierno, así como se le asignará el número consecutivo de folio, siendo en las modalidades de comparecencia y electrónicas la asignación de los folios por el propio sistema electrónico en cada caso.
- 6.- Recepcionadas las mismas, pasaran a ser calificadas conforme a los hechos narrados, calificación que será realizada por el personal especializado de esta área de Calificación y Guardia, la cual deberá determinar si existen elementos constitutivos, donde se desprenda la posible violación a derechos humanos por parte de alguna dependencia pública o servidor público de competencia estatal o municipal en contra del usuario, en cumplimiento a los requisitos previstos por Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y su Reglamento Interior, dicha calificación será validada con la firma del responsable del área de Calificación y Guardia.



7.- Si de la calificación de la queja se determina la existencia de elementos a investigar por posibles violaciones a derechos humanos, previo a ser turnada y cuando así sea posible, recopilara la información para lograr la identificación de las personas servidoras públicas involucradas en las denuncias de violaciones de derechos humanos presentadas ante la Comisión, para posteriormente turnar la misma al Área de Atención y Defensa para que prosiga con la secuela del procedimiento y remita las actuaciones a la Visitaduría General competente.

8.- En caso de que la queja no resulte procedente se informara y explicara al usuario de manera concreta las razones de la improcedencia indicándole si fuera el caso, que instancia es la competente para atender su caso y se archivara la misma como asunto concluido.

9.- Generar un reporte diario al término de la guardia sobre lo sucedido durante esta.

10.- Esta Área atenderá las solicitudes relacionadas con el recurso previsto por el artículo 80 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en relación con el recurso extraordinario de exhibición de persona, para lo cual tendrá todas las facultades que para el desahogo de las diligencias prevén los artículos 81, 82 y 83 del citado cuerpo legal.

ÁREA DE SEGUIMIENTO.

La cual por conducto del responsable del Área y su personal se encargarán de las tareas siguientes:

1.- Coordinar, analizar y resolver las situaciones que se presenten con motivo del cumplimiento de los acuerdos o recomendaciones y dar cuenta a quien preside, de los casos que hagan necesaria su intervención directa con las personas titulares de las dependencias a las que se les hubiesen formulado recomendaciones;

2.- Informar a las personas peticionarias los datos sobre los avances de los expedientes de solicitudes de protección de derechos humanos o cumplimiento de recomendaciones, realizando tal función en coordinación con el área de Atención y Defensa y las Visitadurías Generales;



- 3.- Coadyuvar con las Visitadurías Generales otorgándoles la información que sea requerida para la pronta atención de los interesados en los expedientes de queja;
- 4.- Evaluar el estado de cumplimiento de las recomendaciones, en coordinación con los visitantes respectivos; y
- 5.- Coordinar su trabajo con las Áreas de Calificación y Guardia, así como con el Área de Atención y Defensa de la Comisión;

Una vez delegadas las citadas facultades a las áreas antes mencionadas el Titular de la Dirección de Quejas Orientación y Seguimiento se encargará de las funciones relativas a **LA ATENCIÓN Y DEFENSA** siendo las siguientes actividades:

1. Recibir y registrar las denuncias de violación de los derechos humanos que se presenten, provenientes de actos u omisiones de autoridades o personas servidoras públicas estatales o municipales;
2. Acusar de recibo de su recepción y turnarlas al área de Calificación y Guardia, en términos de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y su Reglamento Interior
3. Poner en conocimiento de las denuncias de violaciones de derechos humanos recibidas, al titular de la Visitaduría General respectiva y a quien preside, priorizando aquellas en las que se trate de asuntos urgentes o graves;
4. Orientar a las personas peticionarias cuando su asunto no sea competencia de la Comisión, para que acudan ante la instancia correspondiente.
5. Se encargará de la oficialía de partes común de la Comisión, recibiendo las comunicaciones oficiales tanto de particulares como de las dependencias de las tres esferas de gobierno dirigidas a la Comisión, atendiendo las mismas dentro del horario oficial de labores administrativas de la Comisión, es decir, de **08:00** horas a las **16:00** horas, debiendo remitir los asuntos de forma inmediata a las áreas correspondientes;

6. Coordinar y ejecutar las notificaciones que resulten necesarias en la atención y seguimiento de las quejas, las que sean solicitadas, por la Presidencia, las Visitadurías Generales y por cualquier área de la Comisión en el ejercicio de sus funciones;
7. Notificar y remitir a los Organismos Públicos de Derechos Humanos competentes, las solicitudes de protección de derechos humanos en las que se señale como probables responsables a las autoridades de otras entidades federativas o a las federales;
8. Informar al Área de Seguimiento los datos sobre los avances de los expedientes de solicitudes de protección de derechos humanos o cumplimiento de recomendaciones, realizando tal función en coordinación con las visitadurías generales;
9. Remitir al Órgano Interno de Control las denuncias presentadas por la presunta comisión de faltas administrativas, cometidas por quienes laboran en la Comisión;
10. Coordinar el apoyo a las Visitadurías Generales en la atención del quejoso o agraviado y en la valoración técnica o profesional de documentos en los que sea necesario interpretar la información rendida por alguna autoridad o servidor público, a través del área médica y psicológica en apego a las atribuciones conferidas por el artículo 50 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
11. Coordinar su trabajo con las Áreas de Calificación y Guardia, así como con el Área de Seguimiento de la Comisión;

Resulta importante señalar que la distribución de las funciones de la Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento están basados como se puede ver en la proyección de los supuestos, primero en las facultades y atribuciones tanto de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos como de su Reglamento Interior y segundo apegándonos a los procesos de atención que se vienen implementando por el personal de esta importante área de esta defensoría pública, ello con el objetivo de otorgar una atención más cordial y humana a los usuarios.

Es por ello que bajo esa premisa y dado que esta reingeniería no trae consigo una afectación de índole presupuestal, así como se cuenta con personal disponible para integrar dichas áreas sin que esto represente un desfase o incremento en el ejercicio del gasto de esta Comisión, es que esta Presidencia en uso de las atribuciones conferidas en lo dispuesto por los artículos 102 Aparado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, 22, 28 fracciones I, IV, V, XIII, XVI, XXI, y demás relativas de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como lo dispuesto por los numerales 30, 31 fracción I, 38 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se emite el siguiente

ACUERDO:

PRIMERO. SE DELEGAN LAS FACULTADES DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS, JALISCO, A LAS ÁREAS SEÑALADAS EN EL PRESENTE ACUERDO PARA QUE OPERE BAJO LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO, ASÍ COMO EN LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS Y SU REGLAMENTO INTERIOR A PARTIR DEL 02 DE ENERO DE 2023.

SEGUNDO. SE FACULTA A LOS ENCARGADOS DE LAS ÁREAS MENCIONADAS EN EL PRESENTE ACUERDO PARA QUE ASUMAN Y EJECUTEN JUNTO CON EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN Y SU PERSONAL LAS FUNCIONES QUE SE MENCIONAN EN EL PRESENTE ACUERDO, ASÍ COMO EN LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS Y SU REGLAMENTO INTERIOR.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Hágase del conocimiento del presente Acuerdo a la Dirección Administrativa, para los efectos correspondientes.

SEGUNDO. Hágase del conocimiento del presente Acuerdo a la Titular del Órgano Interno de Control, para los fines legales a que haya lugar.



TERCERO. Hágase del conocimiento del presente Acuerdo a todas las áreas de la Comisión, para los efectos legales y administrativas que haya lugar.

CUARTO. El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del **DÍA 02 DE ENERO DE 2023.**

Así lo acordó y rubricó la **LIC. LUZ DEL CARMEN GODÍNEZ GONZÁLEZ** Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.