

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

1. PROPÓSITO

Describir las actividades a realizar para proporcionar a las personas usuarias, la orientación y asesoría jurídica en los asuntos que no sean de la competencia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como para realizar gestiones ante otras autoridades.

2. ALCANCE

Aplica para la atención o recepción de personas usuarias de la CEDH que requieren orientación y asesoría para la problemática planteada; proceso que es atendido por personal de visitaduría. Inicia cuando una persona usuaria se apersona en las oficinas generales de la CEDH o sus oficinas regionales y pide hablar con el personal para exponer su situación y culmina la ejecución del Procedimiento de Recepción, Calificación y Admisión de Queja, en su caso.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- I. Corresponde a la persona titular de la Visitaduría General planear y establecer las directrices generales para llevar a cabo las actividades de orientación y asesoría jurídica. La persona titular de la Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento y, en su caso, a las y los Jefes de Oficinas Regionales, coordinarán, instruirán y supervisarán a las y los visitadores adjuntos sobre las actividades de orientación y asesoría jurídica.
- II. Las y los visitadores adjuntos brindarán orientación y asesoría jurídica a las personas usuarias, así como las gestiones necesarias, en los asuntos que no sean competencia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- III. La atención de personas usuarias se asignará a las y los visitadores adjuntos correspondientes conforme a un rol previamente establecido.
- IV. De igual manera, la persona titular de la Presidencia o de la Visitaduría General podrán atender a personas usuarias cuando así lo determinen.
- V. La persona auxiliar administrativa en recepción o quien haga las veces, es la encargada de realizar el registro de los datos de la persona usuaria en el Sistema de Seguimiento de Quejas y de asignar la audiencia a una visitadora o visitador adjunto conforme a un rol previamente establecido por la persona titular de la Visitaduría General o, en su caso, la persona titular de la Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento o de la Oficina Regional correspondiente.
- VI. Cuando una persona usuaria comparezca en diversas ocasiones ante esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, la persona auxiliar lo informará a la o el visitador adjunto para que analice el asunto que plantea, y de tratarse de asuntos diferentes, se registrará una nueva audiencia en el Sistema de Seguimiento de Quejas.
- VII. La persona titular de la Visitaduría General o, en su caso, la persona titular de la Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento o de la Oficina Regional correspondiente, podrán acordar que determinada visitadora o visitador adjunto conozca de un asunto en particular, cuando a su juicio lo amerite.

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

- VIII. Las y los visitadores adjuntos realizarán las acciones necesarias para brindar orientación y asesoría jurídica en los asuntos que no sean de la competencia de este organismo público; asimismo, realizarán las gestiones necesarias ante otras autoridades para la atención de los asuntos que les sean planteados por las personas.
- IX. De igual manera, realizarán las gestiones necesarias en aquellos casos en los que la Comisión Estatal tenga competencia, pero que el asunto pueda ser solucionado de manera inmediata a través de una gestión, privilegiando la solución más pronta, siempre y cuando no se trate de violaciones graves a derechos humanos.
- X. Si durante la atención que las y los visitadores adjuntos brinden a la persona usuaria, esta llegase a presentar una situación emocional, se podrá canalizar con personal especializado para efectos de que se le brinde la atención psicológica que requiera, para que una vez que reciba esa atención, se continúe con la audiencia. Lo anterior, siempre y cuando lo autorice la persona usuaria.
- XI. Las y los visitadores adjuntos agregarán información sobre las orientaciones, asesorías jurídicas y gestiones en una constancia física y en el apartado de audiencias del Sistema de Seguimiento de Quejas. La persona titular de la Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento supervisará que dicho Sistema sea llenado correctamente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales ratificados por el Gobierno Mexicano en materia de derechos humanos.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Manual de Organización General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Código de Ética del Personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Código de Conducta del Personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Acuerdo que Instituye las Oficinas Regionales de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

5. REGISTROS

Sistema de seguimiento de quejas (datos persona usuaria)

R-PS-DPDH-APU-14

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

Revisión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	30/08/2024	Visitaduría General Mtro. Miguel Ángel Calderón Espinoza	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Mtro. José Carlos Álvarez Ortega	Emisión inicial
02	20/05/2025	Visitaduría General Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Profr. Oscar Loza Ochoa	Actualización de datos de contacto

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Comisión o CEDH: Se refiere a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Sinaloa.

Dirección de Administración: Se refiere a la Dirección de Administración de la CEDH.

Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento: Se refiere a la Dirección de Orientación, quejas y seguimiento de la CEDH.

Oficinas Regionales: Se refiere a las Oficinas Regionales que la CEDH mantiene en las Zonas Norte, Centro-Norte, Évora y Sur.

OIC: Se refiere al Órgano Interno de Control de la CEDH.

Presidencia: Se refiere a la Presidencia de la CEDH.

Secretaría Ejecutiva: Se refiere a la Secretaría Ejecutiva de la CEDH.

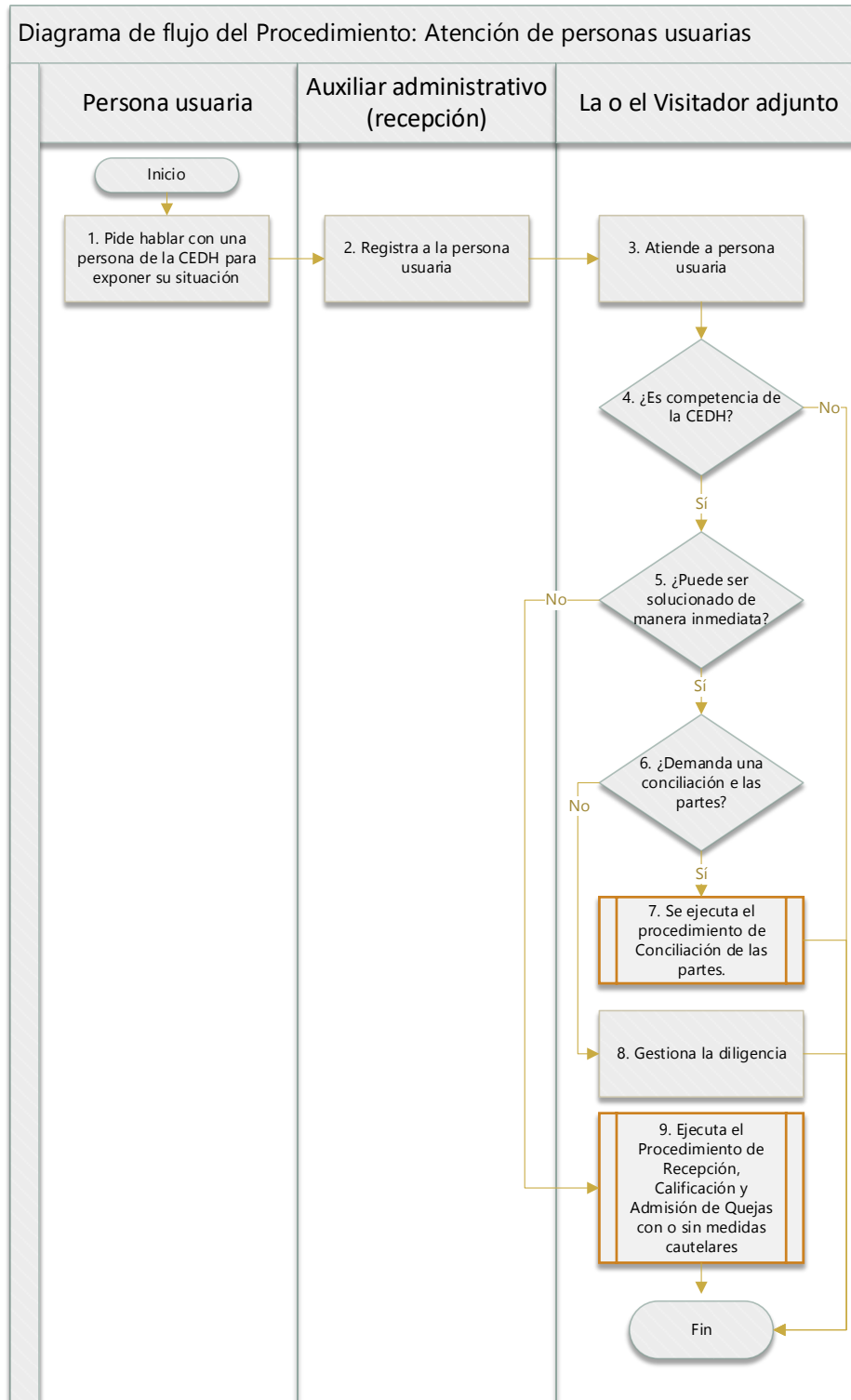
Secretaría Técnica: Se refiere a la Secretaría Técnica de la CEDH.

Unidad de Bienes y Suministros: Se refiere a la Jefatura de la Unidad de Bienes y Suministros, dependiente de la Dirección de Administración de la CEDH.

Visitaduría: Se refiere a la Visitaduría General de la CEDH.

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Persona usuaria	1. Pide hablar con una persona de la CEDH para exponer su situación	1.1 La persona usuaria se apersona en oficinas de la CEDH o en sus oficinas regionales.	
Auxiliar administrativo (recepción)	2. Registra a la persona usuaria	2.1 Se registran los datos de contacto de la persona usuaria en el <i>Sistema de seguimiento de quejas (datos persona usuaria)</i> . 2.2 Se turna a visitaduría para su atención.	<i>R-PS-DPDH-APU-14 Sistema de seguimiento de quejas (datos persona usuaria)</i>
La o el Visitador adjunto	3. Atiende a persona usuaria	3.1 Se escucha el asunto expuesto por la persona usuaria.	
La o el Visitador adjunto	4. ¿Es competencia de la CEDH?	4.1 En caso de no ser competencia de la CEDH, y se requiera la atención de otra autoridad, se realiza la gestión correspondiente para la atención de su asunto. Fin del Procedimiento. 4.2 En caso de que sí se competencia de la CEDH pasa a la actividad 5.	
La o el Visitador	5. ¿Puede ser solucionado de manera inmediata?	5.1 En caso afirmativo pasa a la Actividad 6. 5.2 En caso de que no se pueda atender de manera inmediata, pasa a la Actividad 7.	
La o el Visitador adjunto	6. ¿Demanda una conciliación e las partes?	6.1 En caso de que la solución inmediata Sí demande la conciliación entre la parte quejosa y la autoridad, pasa a la Actividad 7. 6.2 No, Pasa a la Actividad 8.	

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

La o el Visitador adjunto	7. Se ejecuta el procedimiento de <i>Conciliación de las partes</i>	7.1 Se ejecuta el procedimiento de <i>Conciliación de las partes</i> . 7.2 Fin del procedimiento.	
La o el Visitador adjunto	8. Gestiona la diligencia	8.1 Se gestiona la atención a través de la misma diligencia, y en su caso se ejecuta el procedimiento de <i>Conciliación de las partes</i> . 9.2 Fin del procedimiento.	
La o el Visitador adjunto	9. Ejecuta el Procedimiento de Recepción, Calificación y Admisión de Quejas	9.1 Se ejecuta el procedimiento de <i>Recepción, Calificación y Admisión de Quejas</i> .	
Fin del procedimiento.			

9. DOCUMENTACIÓN DE INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Número de quejas admitidas / Número personas usuarias atendidas) * 100	Porcentaje	Mensual	Visitaduría General

10. PRODUCTOS

- Personas asesoradas o atendidas en la problemática planteada.

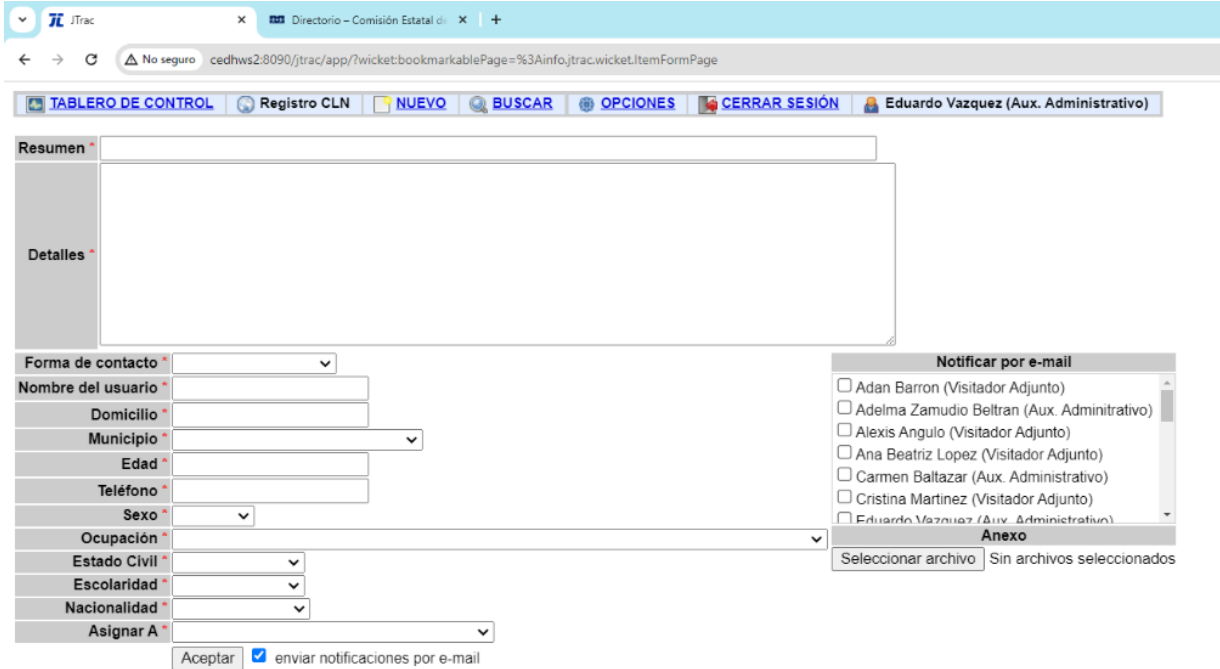
11. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	30/08/2024	Visitaduría General Mtro. Miguel Ángel Calderón Espinoza	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Mtro. José Carlos Álvarez Ortega	Emisión inicial
02	20/05/2025	Visitaduría General Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Profr. Oscar Loza Ochoa	Actualización de datos de contacto

Procedimiento: Atención de personas usuarias	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

12. ANEXOS

Pantalla de sistema de información para el registro de personas usuarias



13. DATOS DE CONTACTO

Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna.
 Visitaduría General.
 rmendoza@cedhsinaloa.org.mx
 (667)752-24-21 Ext. 1100