



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

# DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS





© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Defensoría Municipal de Derechos Humanos  
Avenida Enseñanza Técnica, S/N, Altos del Mercado Acapol,  
Col. Centro, Chalco, Estado de México, C.P. 56600  
Tel. 55 30 92 15 34

**Defensoría Municipal de Derechos Humanos**

Julio de 2026

Cuarta Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento  
se autorizará siempre y cuando se dé el crédito  
correspondiente a la fuente.



## DIRECTORIO INSTITUCIONAL

**Abigail Sánchez Martínez**  
Presidenta Municipal Constitucional

**José Gerardo Hernández Carmona**  
Síndico Municipal

**Lizbeth Luna Galicia**  
Primera Regidora

**Francisco Javier Landa de Jesús**  
Segundo Regidor

**María del Rosario Espejel Hernández**  
Tercer Regidora

**Jesús Hilario Salgado Rosas**  
Cuarto Regidor

**Alma Castro Arellano**  
Quinta Regidora

**Alejandro Martínez Serrano**  
Sexto Regidor Suplente

**Alison Pamelali Rangel De La Rosa**  
Séptima Regidora

**Miguel Ángel Rivero Carbajal**  
Octava Regiduría

**Francisco Leonardo Falcon Leyte**  
Noveno Regidor

**Marco Antonio Soto de la Torre**  
Secretario Del Ayuntamiento



# ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN .....	5
II. OBJETIVO GENERAL .....	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	6
1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2026 Visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico .....	6
2. Procedimiento GCH- DMDH -P02-2026 Impartición de pláticas informativas sobre Derechos Humanos .....	15
3. Procedimiento GCH- DMDH -P03-2026 Asesorías Jurídicas u Orientación sobre Derechos Humanos .....	24
4. Procedimiento GCH- DMDH -P04-2026 Recepción de Queja por Presunta Violación a los Derechos Humanos.....	32
5. Procedimiento GCH- DMDH -P05-2026 Impartición de Capacitaciones sobre Derechos Humanos .....	43
6. Procedimiento GCH- DMDH -P06-2026 Gestión de Capacitaciones sobre Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) .....	51
IV. SIMBOLOGÍA .....	64
V. DISTRIBUCIÓN .....	65
VI. ACTUALIZACIÓN .....	66
VII. VALIDACIÓN .....	68



## I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Unidades Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Defensoría Municipal. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otro lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



## II. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

## III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2026 Visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico

#### 1.1. Objetivo del Procedimiento

Verificar las condiciones físicas en las que se encuentran las personas probables infractoras, a fin de garantizar que no se vulneren sus Derechos Humanos, mediante visitas a las áreas de aseguramiento y de recuperación, asegurando el respeto a su integridad, dignidad y trato conforme a la normativa aplicable.

#### 1.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, al Juzgado Cívico, así como las personas probables infractoras que se encuentren en las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación.

#### 1.3. Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Capítulo Decimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147 K, fracción XV, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.



- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo. 9, fracciones II, VII y VIII, Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 29 de junio de 2017. Sin Reforma.
- Bando Municipal de Chalco 2026, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción IV, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco el 05 de febrero de 2026.

#### 1.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	El programa para visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico	Visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico	Reporte de la visita a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico	Las personas probables infractoras

#### 1.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es el Órgano Autónomo responsable de verificar que no exista alguna problemática relacionada con la vulnerabilidad de los Derechos Humanos en las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Otorgar el Visto Bueno y aprobar el programa para la visita a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico



- Realizar visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico con el personal designado.

La Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Realizar visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico
- Elaborar los reportes de las visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado, para su envío al Defensor.

### **1.6. Definiciones**

**Área de Aseguramiento y Recuperación:** Al espacio físico dentro del Juzgado Cívico destinado a la custodia temporal y resguardo de las personas probables infractoras, conforme a la normatividad aplicable y a las determinaciones de la autoridad competente.

**Defensor o Defensora Municipal:** Al servidor público calificado y asignado al cargo, para ser la Defensora o Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.

**Defensoría Municipal:** A las oficinas donde se encuentra la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.

**Derechos Humanos:** Al conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y leyes.

**Infringir:** A no cumplir una ley.

**Juzgado Cívico:** A la Unidad Administrativa con autonomía técnica y operativa, adscrito a la Secretaría del Ayuntamiento, presidida por una jueza o juez cívico, designado por el Ayuntamiento, a propuesta de la Presidenta Municipal Constitucional.

**Persona probable infractora:** A la persona a quien se le imputa la probable comisión de una infracción.

### **1.7. Insumos**

- El programa para visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico



### 1.8. Resultado

Reporte de la visita a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico

### 1.9. Políticas

- Las visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico se realizarán cualquier día de la semana y en cualquier horario.

### 1.10. Formatos e instructivos

- Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico.



GOBIERNO DE CHALCO 2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

#### VISITA A LAS ÁREAS DE ASEGURAMIENTO Y DE RECUPERACIÓN DEL JUZGADO CÍVICO

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ TURNO J.C.: \_\_\_\_\_

#### DATOS DE LAS PERSONAS PROBABLES INFRACTORAS

NOMBRE	EDAD	GÉNERO	DOMICILIO Y/O TEL.	ÁREA	MOTIVO DE ARRESTO	FECHA Y HORA DE INGRESO	FECHA Y HORA DE SALIDA

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL POLICÍA DE CUSTODIA EN TURNO

No. DE MENORES \_\_\_\_\_ No. DE PERSONAS PROBABLES INFRACTORAS \_\_\_\_\_ TOTAL \_\_\_\_\_

JUEZ CÍVICO EN TURNO: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

### AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

#### VISITA A LAS ÁREAS DE ASEGURAMIENTO Y DE RECUPERACIÓN DEL JUZGADO CÍVICO

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, que se registran en las Visitas a las áreas de aseguramiento y de recuperación del Juzgado Cívico, con la finalidad de realizar el registro de las condiciones en las que se encuentran las personas ingresadas a las áreas de aseguramientos y de recuperación del Juzgado Cívico a fin de verificar que cuenten con las condiciones adecuadas y no se vulneren los derechos humanos; y general estadísticas entrono a las visitas a las áreas de aseguramiento y de recuperación del Juzgado Cívico realizadas y condiciones de estancia.

Así mismo le informamos que sus datos personales no serán transferidos, a ninguna instancia.

Y con el objetivo de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos que puede hacer valer, le recomendamos consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral, en la página oficial del Gobierno de Chalco: <https://gobiernodechalco.gob.mx/reglamentacion/avisos-de-privacidad>

### 1.11. Interacción con otros procedimientos

No Aplica

### 1.12. Desarrollo

#### Desarrollo del procedimiento para las visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico

No.	Responsable	Actividad
1	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para realizar las visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación, con base en la calendarización del programa para las visitas al Juzgado Cívico.
2	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe la instrucción, se trasladan al Juzgado Cívico, se acreditan mediante



		credencial oficial e informan sobre las visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al Juzgado Cívico el acceso a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación y el libro de registro.
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Verifica el número de personas probables infractoras que se encuentran en las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación y coteja con los registros del Libro de las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico.
5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Inspecciona la limpieza de las áreas, las condiciones en que se encuentran las personas probables infractoras y les pregunta si consideran que han sido vulnerados sus Derechos Humanos.
6	Las personas probables infractoras	Manifiestan las condiciones y tratos recibidos en las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico.
7	La Unidad de Asuntos Jurídicos	<p>Requisita el Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico con la información proporcionada durante la visita, analiza y determina:</p> <p><b>¿Se infringieron los Derechos Humanos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí se infringieron los Derechos Humanos; se continúa con la actividad 8.</li> <li>• No se infringieron los Derechos Humanos; se continúa con la actividad 9.</li> </ul>

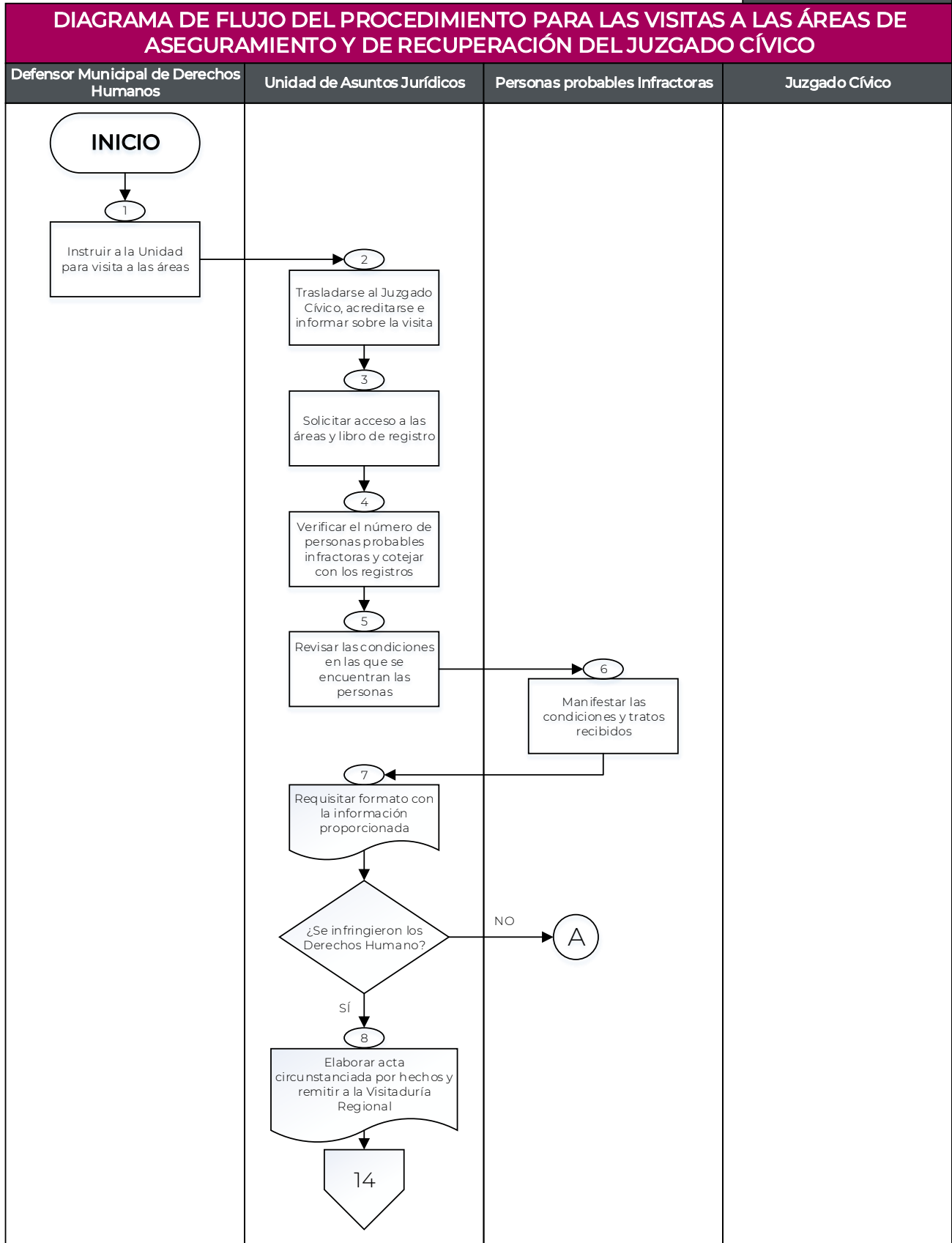


8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Elabora acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de los Derechos Humanos dentro de su adscripción, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
9	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Requisita el Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico, con la información proporcionada, durante las visitas y solicita al responsable en turno del Juzgado Cívico firma y sello.
10	El Juzgado Cívico	Firma, sella el Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico y lo entrega a la Unidad de Asuntos Jurídicos.
11	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe el Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico, firmado y sellado y lo entrega al Defensor Municipal de Derechos Humanos.
12	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el Formato de visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico, analiza y archiva.  <b>Fin del Procedimiento.</b>



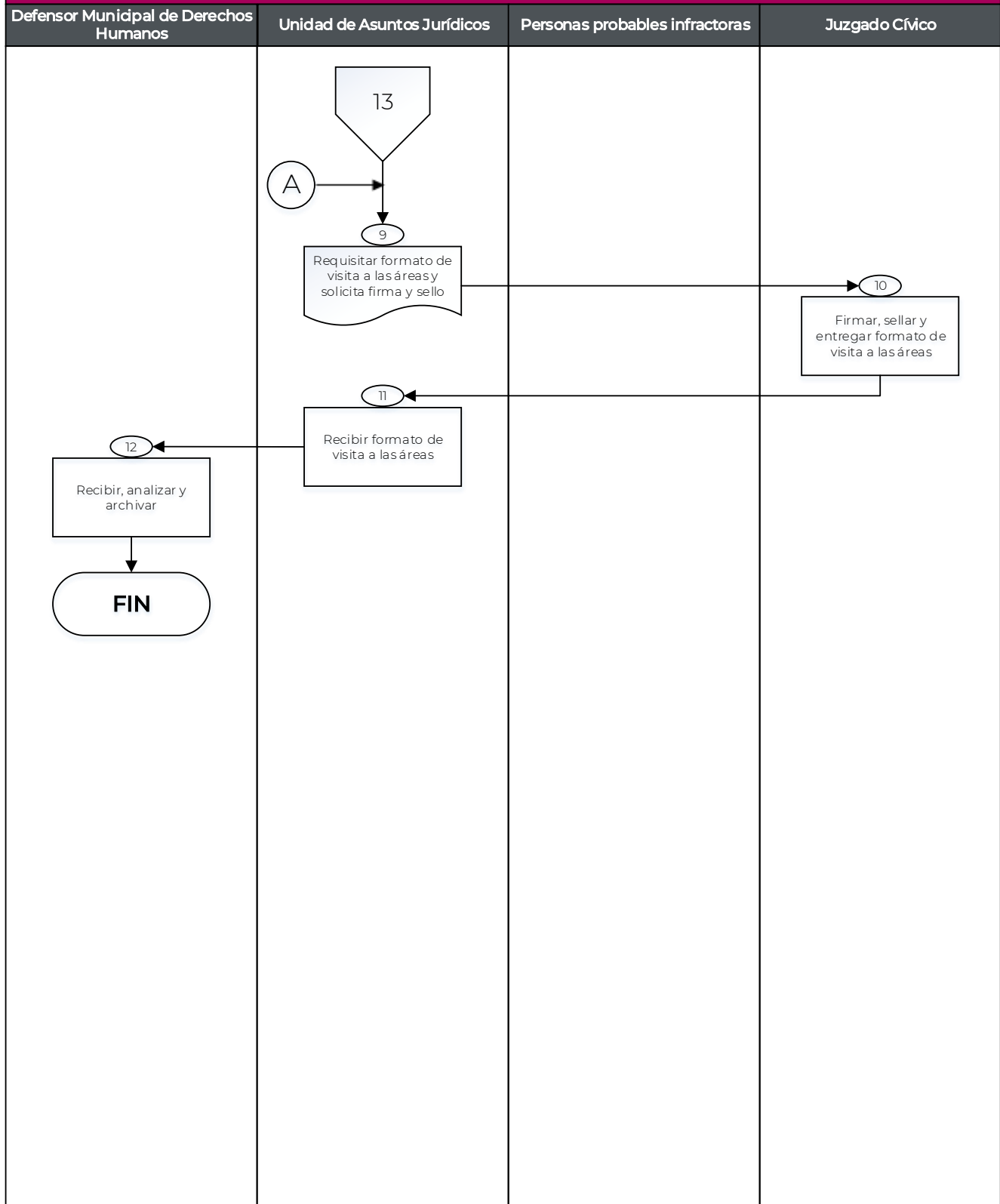
### 1.13. Diagramación

CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2026





### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS A LAS ÁREAS DE ASEGURAMIENTO Y DE RECUPERACIÓN DEL JUZGADO CÍVICO





## 2. Procedimiento GCH-DMDH-P02-2026 Impartición de pláticas informativas sobre Derechos Humanos.

### 2.1. Objetivo del Procedimiento

Aumentar la comunicación entre el sector educativo y el Gobierno de Chalco para promover y divulgar el respeto de los Derechos Humanos de las niñas, niños, adolescentes, así como de la población en general del Municipio de Chalco.

### 2.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco encargados de impartir las pláticas informativas, a las escuelas y a la población en general del Municipio de Chalco.

### 2.3. Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derecho Humanos, Artículo 147 K, Fracción IX y XVIII, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo 9 Fracción II, III y VIII del Título Segundo, Capítulo II, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 29 de junio de 2017. Sin Reforma



## 2.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Oficio de solicitud	Impartición de pláticas informativas sobre Derechos Humanos	Plática informativa sobre Derechos Humanos impartida	Instituciones educativas y población en general

## 2.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Unidad Administrativa responsable de impartir pláticas informativas sobre Derechos Humanos de las niñas, niños, adolescentes y de la población en general del Municipio de Chalco.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir la plática informativa.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema a impartir.

El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:

- Agendar e impartir la plática informativa solicitada.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la plática informativa.

## 2.6. Definiciones

**Derechos Humanos:** Al conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se



encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y leyes.

**Pláticas Informativas:** A la actividad de difusión y orientación verbal dirigida a un grupo de personas, mediante la cual se proporciona información clara y básica sobre un tema específico, con el propósito de sensibilizar, orientar o dar a conocer derechos, servicios, programas o acciones institucionales.

### **2.7. Insumos**

- Oficio de solicitud

### **2.8. Resultado**

- Plática informativa sobre Derechos Humanos impartida

### **2.9. Políticas**


- Las pláticas informativas sobre Derechos Humanos serán solicitadas mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o ingresando su solicitud de manera física en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea; y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar pláticas informativas todas las instituciones educativas y población en general del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de plática informativa deberá especificar el sector al que va dirigida, la modalidad en la que se requiere la plática (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

### **2.10. Formatos e instructivos**

- Lista de asistencia
- Cédula de evaluación para población en general
- Cédula de evaluación para instituciones educativas



- Lista de asistencia



2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México

**REGISTRO DE ASISTENCIA, PLÁTICA PARA \_\_\_\_\_**

**TEMA:** \_\_\_\_\_

**COMUNIDAD:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

NO. PROG.	NOMBRE COMPLETO	EDAD	GENERO	COMUNIDAD	FIRMA

**MTRO. EN D. GUSTAVO ANAYA ORTIZ**  
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

Calle Enseñanza Técnica s/n, Altas del Mercado, Acapulco Tel. 55 30 99 15 34 www.gobiernodechalco.gob.mx



2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**  
**CAPACITACIONES Y PLÁTICAS**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, que se registran en el trámite de capacitaciones y pláticas, con la finalidad de llevar un registro de participación de las capacitaciones en materia de Derechos Humanos y de las pláticas sobre los Derechos Humanos impartidas; Y generar estadísticas entorno a las capacitaciones y pláticas otorgadas.

Así mismo le informamos que sus datos personales no serán transferidos, a ninguna instancia.

Y con el objetivo de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos que puede hacer valer, le recomendamos consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral, en la página oficial del Gobierno de Chalco:

<https://gobiernodechalco.gob.mx/reglamentacion/avisos-de-privacidad>



- Cédula de evaluación para población en general



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México"

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE PLÁTICA

Con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio de Plática, se solicita llenar la siguiente encuesta de evaluación.

Fecha	Día	Mes	Año

Genero	Mujer		Hombre		Otro	
Comunidad:			Ocupación			
Pertenece a algún grupo:	Indígena		Migrante		Lgbtttqy+	

**Instrucciones:** De las siguientes preguntas coloca una ✓ en la opción que considere correcta.

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo fue la atención que se le brindó?				
El exponente tuvo dominio del tema				
Tus dudas fueron resueltas				
El tema fue de tu interés				
¿Como fueron las actividades durante el desarrollo del tema?				
En general consideras que la plática fue				

¿Qué aspectos recomendarías mejorar?:



- Cédula de evaluación para instituciones educativas



“2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México”

**M. EN D. GUSTAVO ANAYA ORTIZ**  
**DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS**  
**PRESENTE:**

**FECHA:** \_\_\_\_\_ **TEMA:** \_\_\_\_\_

**COMUNIDAD:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** \_\_\_\_\_

**DIRIGIDA A:** NIÑOS \_\_M\_\_H\_\_ JÓVENES \_\_M\_\_H\_\_ TERCERA EDAD \_\_M\_\_H\_\_ ADULTOS \_\_M\_\_H\_\_

**EN RELACIÓN A SU OFICIO No. \_\_\_\_\_ RECIBIDO EN ESTA DEFENSORÍA MUNICIPAL LE INFORMO QUE DERIVADO DE LA CORRESPONDIENTE CONCENTRACIÓN SE LLEVO ACABO LA PLÁTICA INFORMATIVA, SOLICITADA PARA EL DÍA \_\_ A LAS \_\_ EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN QUE USTED DIRIGE.**

**LO ANTERIOR CON EL FUNDAMENTO EN EL ART.147K FRACCIÓN IX DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.**

	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
USTED CONSIDERA QUE LA ACTIVIDAD FUE					
LA DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO PARA LA ACTIVIDAD FUE					
EL DESENVOLVIMIENTO FÍSICO, EXPRESIÓN FACIAL, LA CLARIDAD DE LA VOZ Y MANEJO DEL ESPACIO FUE					
LA PREPARACIÓN Y DOMINIO DEL EXPOSITOR FUE					
LA CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, LA SELECCIÓN Y MANEJO DEL MATERIAL DIDÁCTICO POR PARTE DEL EXPOSITOR FUE					
LA HABILIDAD EN LA CONDUCCIÓN DEL GRUPO FUE					
LA ACLARACIÓN DE DUDAS QUE SE PRESENTARON FUE					

**COMENTARIO:**

\_\_\_\_\_

**NOMBRE Y FIRMA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE**



## 2.11. Interacción con otros procedimientos

No Aplica

## 2.12. Desarrollo

### Desarrollo del procedimiento para la impartición de pláticas informativas sobre Derechos Humanos

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de plática informativa sobre Derechos Humanos o ingresa su solicitud a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea.
2	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos según corresponda para su atención.
3	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe oficio de solicitud y/o solicitud en línea y analiza:  <b>¿La solicitud cumple con todos los requisitos?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sí, se continúa en la <b>actividad 4</b></li><li>• No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos.</li></ul> Se conecta con la <b>actividad 1</b>
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Acuerda con el solicitante fecha y hora de la plática.
5	Departamento de Promoción y Protección	Prepara el tema de la plática informativa.



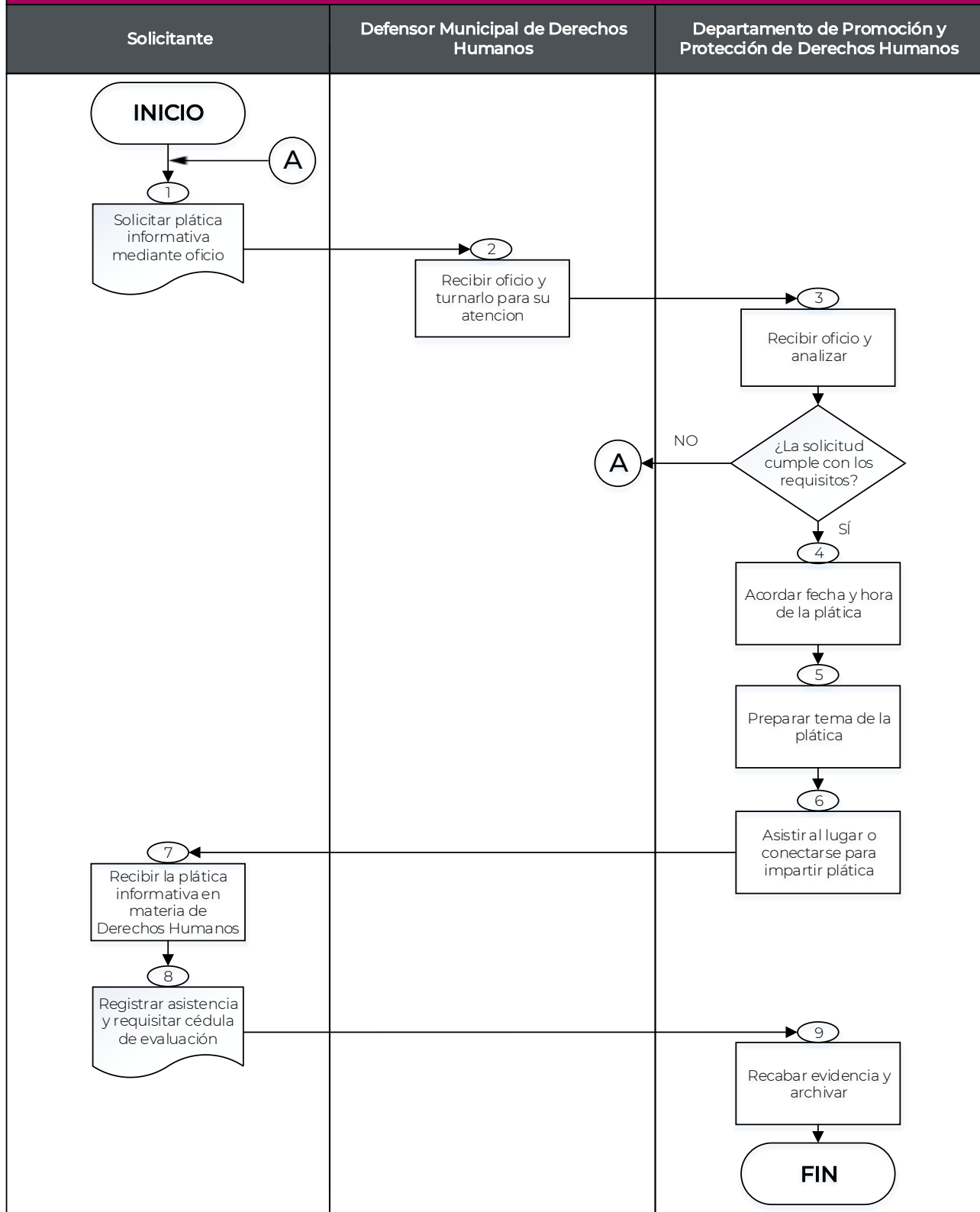
	de Derechos Humanos	
6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordados con el solicitante para impartir la plática.
7	Solicitante	Recibe la plática informativa sobre Derechos Humanos.
8	Solicitante	Registra asistencia en el formato correspondiente y requisita la cédula de evaluación del servicio otorgado.
9	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva. <b>Fin del Procedimiento.</b>



## 2.13. Diagramación

CÓDIGO: GCH-DMDH-P02-2026

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS INFORMATIVAS SOBRE DERECHOS HUMANOS





### **3. Procedimiento GCH-DMDH-P03-2026 Asesorías Jurídicas u Orientación sobre Derechos Humanos**

#### **3.1. Objetivo del Procedimiento**

Mejorar el bienestar social del Municipio de Chalco informando sobre las presuntas violaciones de los Derechos Humanos, mediante la impartición de asesorías jurídicas u orientación en la materia.

#### **3.2. Alcances**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica a la población en general del Municipio de Chalco.

#### **3.3. Referencias**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derecho Humanos, Artículo 147 K, Fracción XII, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo 9, Fracción VII, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 29 de junio de 2017. Sin Reforma.



### 3.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Petición verbal de la asesoría jurídica u orientación	Asesorías Jurídicas u Orientación sobre Derechos Humanos	Asesoría Jurídica u orientación sobre Derechos Humanos impartida	Población general del Municipio de Chalco

### 3.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Unidad Administrativa responsable de brindar asesorías jurídicas u orientación a la población en general por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir la asesoría jurídica.

El personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Otorgar la asesoría jurídica u orientación requerida por el usuario.

### 3.6. Definiciones

**Asesoría Jurídica:** Al servicio que brinda la autoridad competente para dar información y asesoramiento para la solución de conflictos.

**Orientación:** Al servicio que brinda la autoridad competente a las personas, con el propósito de explicarles sus derechos humanos, los mecanismos para su protección y las instancias a las que pueden acudir para la atención, defensa o seguimiento de una posible vulneración.

### 3.7. Insumos

- Petición verbal de la asesoría jurídica u orientación.



### **3.8. Resultado**

- Asesoría Jurídica u orientación sobre Derechos Humanos impartida.

### **3.9. Políticas**

- Se brindarán asesorías jurídicas u orientaciones sobre Derechos Humanos, en un horario de 9:00 a 16:00 horas en las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Chalco.

### **3.10. Formatos e instructivos**

- Formato de asesorías.
- Cédula de evaluación.



- Formato de asesorías.



**GOBIERNO DE CHALCO**  
2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE CHALCO**

**FORMATO DE ASESORÍA**

Tipo de Asesoría:	Individual <input type="checkbox"/>	Colectiva <input type="checkbox"/>	(de 5 a 10 personas)
-------------------	-------------------------------------	------------------------------------	----------------------

Nombre:	Fecha:	Folio:
---------	--------	--------

DOMICILIO:	Edad:
	Género: M ( ) F ( )

Municipio:	C.P.:	Teléfono:
------------	-------	-----------

Nacionalidad:	Ocupación:
---------------	------------

<b>Tipo de Recepción</b>	Personal ( )	Telefónica ( )	Oficio/Mensajería ( )	Otra ( )
--------------------------	--------------	----------------	-----------------------	----------

<b>Información Adicional</b>	
El Particular Pertenece a alguna ONG:	Si: <input type="radio"/> No: <input type="radio"/>

<b>Programa de Asesoría:</b>	Victimas del Delito <input type="checkbox"/>	Sistema Penitenciario <input type="checkbox"/>	Migrantes <input type="checkbox"/>
	Indígenas <input type="checkbox"/>	Población en General <input type="checkbox"/>	

<b>Materia de la Asesoría:</b>					
Administrativa ( )	Penal ( )	Laboral ( )	Agraria ( )	Fiscal ( )	Amparo ( )
Familiar ( )	Mercantil ( )	Penitenciaria ( )	civil ( )		

Síntesis de los Hechos:
-------------------------

**Acción Realizada:**

Gestión ( )	Asesoría Jurídica ( )	Orientación ( )	Información ( )
-------------	-----------------------	-----------------	-----------------

Orientación Jurídica:
-----------------------

Observaciones:
----------------

Nombre y Firma del Servidor Público

Nombre y Firma del Solicitante



"2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México"

## AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO ASESORÍAS JURÍDICAS

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, que se registran en el servicio de Asesorías Jurídicas, con la finalidad de brindar asesoría jurídica u orientación en forma personal a la población en general, así como a niñas, niños y adolescentes, por presuntas violaciones a sus derechos humanos; y generar estadísticas entorno a las asesorías jurídicas otorgadas.

Así mismo le informamos que sus datos personales no serán transferidos, a ninguna instancia.

Y con el objetivo de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos que puede hacer valer, le recomendamos consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral, en la página oficial de Gobierno de Chalco:

<https://gobiernodechalco.gob.mx/reglamentacion/avisos-de-privacidad>

Rectangular

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE  
ENTERADO

Calle Enseñanza Técnica s/n, Altos del Mercado Acapulco Tel. 55 30 92 15 34 [www.gobiernodechalco.gob.mx](http://www.gobiernodechalco.gob.mx)



- Cédula de evaluación.



**GOBIERNO DE CHALCO**  
2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio de asesoría jurídica, se solicita llenar la siguiente encuesta de evaluación.

Fecha	Día	Mes	Año

Genero	Mujer		Hombre		Otro	
Comunidad:			Ocupación			
Pertenece a algún grupo:	Indígena		Migrante		Lgbtttqy+	

**Instrucciones:** De las siguientes preguntas coloca una ✓ en la opción que considere correcta.

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo fue la atención que se te brindó?				
¿Cómo consideras que fueron resueltas tus dudas?				
Consideras que el personal cuenta con los conocimientos necesarios				
Fue satisfactoria la atención que se te brindó				
En general ¿cómo fue la atención que recibiste?				

¿Qué aspectos recomendarías mejorar?:



### 3.11. Interacción con otros Procedimientos

No Aplica

### 3.12. Desarrollo

#### Desarrollo del procedimiento para asesorías jurídicas u orientación sobre Derechos Humanos

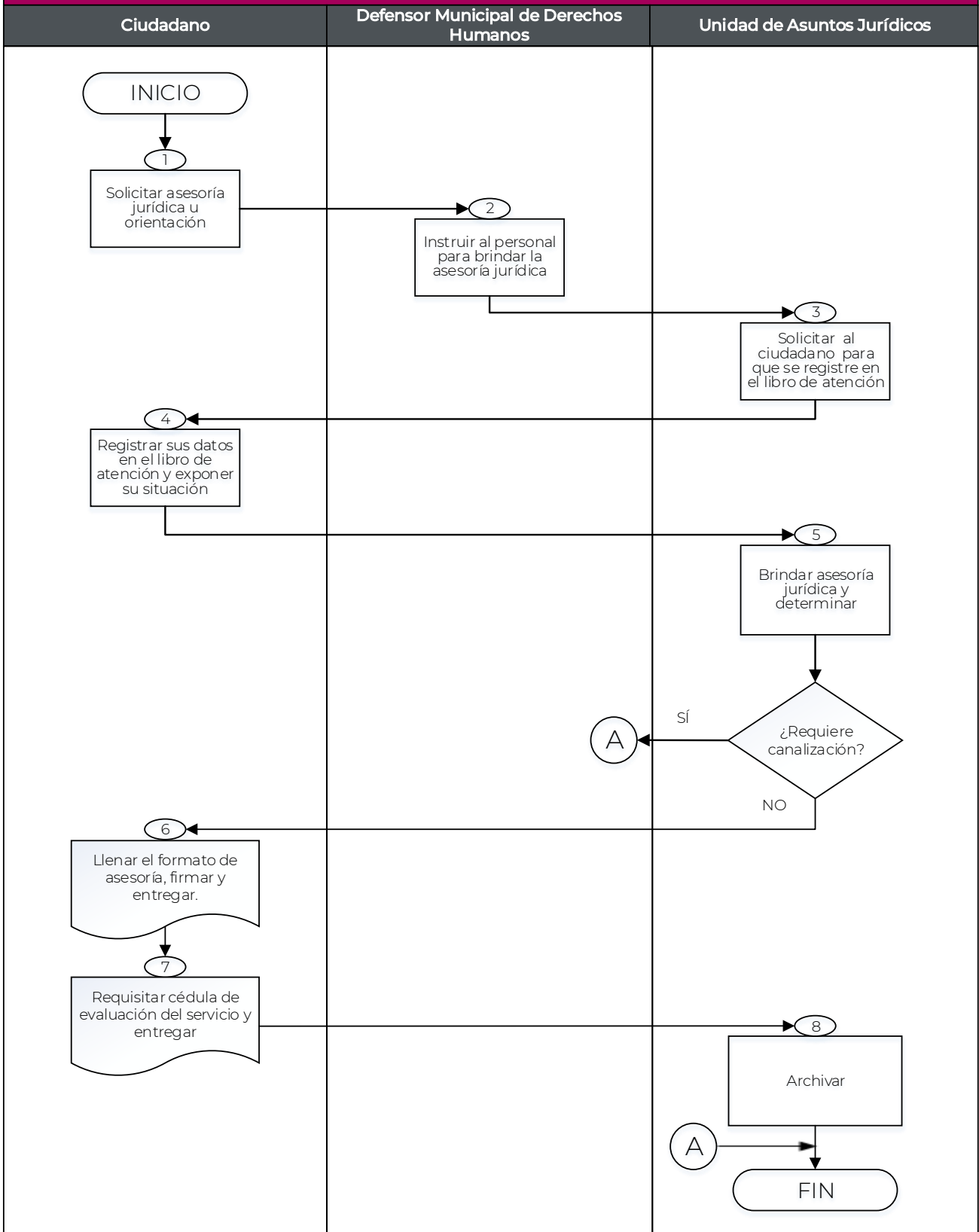
No.	Responsable	Actividad
1	El Ciudadano	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a solicitar de manera verbal el servicio de asesoría jurídica u orientación por presunta violación de sus derechos.
2	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe al ciudadano e instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para que brinde atención correspondiente.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al ciudadano a que se registre en el libro de atención.
4	El Ciudadano	Se registra en el libro de atención y expone la situación en la que cree que se vulneraron sus Derechos Humanos.
5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Realiza el análisis del asunto, brinda la asesoría jurídica y determina:  <b>¿Requiere canalización?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NO requerir canalización</b> a otra instancia, solicita al ciudadano llenar el formato de asesoría. <b>Se continúa con la actividad 6.</b></li> <li>• <b>SÍ requerir canalización</b> a otra instancia, realiza oficio de canalización.</li> </ul> <b>Fin del Procedimiento.</b>
6	El Ciudadano	Llena los formatos de asesoría y los firma, y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
7	El Ciudadano	Requisita cédula de evaluación del servicio otorgado y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe documentos y archiva. <b>Fin del Procedimiento.</b>



### 3.13. Diagramación

CÓDIGO: GCH-DMDH-P03-2026

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ASESORÍAS JURÍDICAS U ORIENTACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS





## **4. Procedimiento GCH-DMDH-P04-2026 Recepción de Queja por Presunta Violación a los Derechos Humanos**

### **4.1. Objetivo del Procedimiento**

Disminuir el número de violaciones a los Derechos Humanos de los ciudadanos, recibiendo quejas y remitiéndolas a las instancias correspondientes en términos de la normatividad aplicable.

### **4.2. Alcances**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica y a los ciudadanos del Municipio de Chalco afectados.

### **4.3. Referencias**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derecho Humanos, Artículo 147 K, fracción I, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo 9, Fracción II y VIII, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 29 de junio de 2017. Sin Reforma.



#### 4.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Queja ciudadana	Recepción de Queja por Presunta Violación a los Derechos Humanos	Oficio de seguimiento a queja por presunta violación a los Derechos Humanos.	Ciudadano del Municipio de Chalco

#### 4.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Unidad Administrativa responsable de recibir y remitir a la Visitaduría General las quejas interpuestas por la ciudadanía por presuntas violaciones a los Derechos Humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de atender al usuario que interponga la queja.

La Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:

- Otorgar la asesoría requerida por el usuario.

#### 4.6. Definiciones

**Queja:** Al malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

**Visitaduría General:** A la oficina con sede en Chalco que es enlace y vinculación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México que brinda defensa y promoción de los Derechos Humanos.

**Presunta violación a los Derechos Humanos:** Al Hecho u omisión atribuible a una autoridad o servidor público que, de manera probable, vulnera o transgrede uno o más derechos humanos reconocidos en la



Constitución, en tratados internacionales o en las leyes aplicables, y que aún se encuentra sujeto a análisis, investigación o determinación por la autoridad competente.

#### **4.7. Insumos**

- Queja ciudadana.

#### **4.8. Resultado**

- Oficio de seguimiento a queja por presunta violación a los Derechos Humanos.

#### **4.9. Políticas**

- Se reciben quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos en un horario de 9:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco.

#### **4.10. Formatos e Instructivos**

- Formato de queja
- Oficio de queja.
- Cédula de evaluación.



- Formato de queja



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

<b>MTRA. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN</b> PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO		Sello
<b>Queja:</b>	CODHEM	
<b>Visitadora Adjunta/ Visitador Adjunto:</b>		
<b>Datos de la persona quejosa</b>		
<b>Nombre</b>		
<b>Nacionalidad:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Género:</b> F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>
<b>Ocupación:</b>		
<b>Grado de Estudios:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Calle y Número:</b>		
<b>Colonia:</b>	<b>Código Postal:</b>	<b>Teléfono:</b>
<b>Población:</b>	<b>Municipio:</b>	
<b>Datos de la persona agraviada</b>		
<b>Nombre(s):</b>		
<b>Nacionalidad:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Género:</b> F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>
<b>Ocupación:</b>		
<b>Grado de Estudios:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Calle y Número:</b>		
<b>Colonia:</b>	<b>Código Postal:</b>	<b>Teléfono:</b>
<b>Población:</b>	<b>Municipio:</b>	
<b>Programa de atención</b>		
Personas Migrantes ( )    Pueblos Originarios ( )    Trata de Personas y Desaparición Forzada ( ) Laboral ( )		
General de Quejas ( X )    Periodistas y Comunicadores ( )    Persona con Discapacidad ( X )    Igualdad de Género ( )		
Sistema Penitenciario ( )    Discriminación ( )    Violencia Escolar ( )    Atención Empresarial ( )		
<b>Forma en que se recibió la queja</b>		
Directa o personal ( )    Telefónica ( )    Defensoría Municipal ( )    Internet ( ) Fax ( )    Visitaduría Itinerante ( )    Visita de Inspección ( )    Otro ( ) Especifique:		
<b>Municipio donde sucedieron los hechos:</b>		<b>Materia:</b>
<b>¿Qué autoridad o persona servidora pública violentó sus derechos humanos?</b>		
<b>Autoridad responsable:</b>		
<b>Autoridad específica:</b>		
<b>¿Qué autoridades o personas servidoras públicas tienen conocimiento del asunto?</b>		
<b>En caso de existir:</b>		
<b>N° de Carpeta de investigación:</b>		
<b>N° de Carpeta administrativa:</b>		
<b>Causa / Expediente:</b>		
<b>Juzgado:</b>		<b>Ubicación:</b>

regular



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México.

Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

www.codhem.org.mx





"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

<b>¿En qué consistió la violación?</b>
<b>Petición que hace a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</b>
Autorizo que se me notifique en el correo electrónico que proporcioné cuando se trate de citaciones o resoluciones que concluyan el expediente; así como todo lo relacionado con el trámite que se le otorgue a la presente queja. Lo anterior con fundamento en los artículos 108, fracción V y 111 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
<b>Nombre y Firma de la Persona Usuaria</b>
_____
<b>Aviso de privacidad</b>
<b>AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO RECEPCIÓN DE QUEJA</b>
La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, que se registran en el servicio de Recepción de queja con la finalidad de realizar el llenado del formato de queja, mismo que se remite a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México por conducto de la Visitaduría General Sede Chalco; y generar estadística entorno a las quejas recibidas.
Y con el objetivo de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos que puede hacer valer, le recomendamos consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral, en la en la página oficial del Gobierno de Chalco:
<a href="https://dohiemoderchabo.gob.mx/legislacion/avisos-de-privacidad/">https://dohiemoderchabo.gob.mx/legislacion/avisos-de-privacidad/</a>
_____
<b>Firma</b>
<b>Croquis</b>

regular



- Oficio de queja.



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027



“2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México”

Chalco, Estado de México, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2026.

No. de Oficio: GCH/DMDH/\_\_\_/2026

Asunto: **Se remite escrito de queja**

**LCDA. NANCY MARÍA TENORIO GARCÍA**  
**VISITADORA GENERAL SEDE CHALCO**  
P R E S E N T E

Por este conducto reciba un cordial y afectuoso saludo, al mismo tiempo me permito remitir a Usted escrito de queja de la (el) C. \_\_\_\_\_ de (Comunidad o Poblado), Chalco, Edo. de Méx., mediante el cual hace del conocimiento hechos presuntamente constitutivos de violaciones a derechos humanos; ello, con la finalidad de que en uso de las atribuciones con que cuenta este Organismo Protector de Derechos Humanos, tenga a bien acordar lo pertinente.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido por el artículo 30 fracción III de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 147-K fracción I y II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el numeral 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

Sin otro particular por el momento, me despido de Usted, no sin antes reiterarle mi más alta consideración.

A T E N T A M E N T E

**MTRO. EN D. GUSTAVO ANAYA ORTIZ**  
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

Calle Enseñanza Técnica s/n, Altos del Mercado Acapol Tel. 55 30 92 15 34 [www.gobiernodechalco.gob.mx](http://www.gobiernodechalco.gob.mx)



- Cédula de evaluación.



**GOBIERNO DE CHALCO**  
2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE QUEJA

Con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio de Recepción de queja, se solicita llenar la siguiente encuesta de evaluación.

Fecha	Día	Mes	Año

Genero	Mujer		Hombre		Otro	
Comunidad:			Ocupación			
Pertenece a algún grupo:	Indígena		Migrante		Lgbtttqy+	

**Instrucciones:** De las siguientes preguntas coloca una ✓ en la opción que considere correcta.

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo fue la atención que se te brindó?				
Tus dudas fueron resueltas				
Consideras que el personal cuenta con los conocimientos necesarios				
¿Cómo consideras que fue la información que se te brindó del procedimiento a seguir?				
¿Cómo consideras que fue el tiempo que se te brindó?				

¿Qué aspectos recomendarías mejorar?:



#### 4.11. Interacción con otros Procedimientos

No Aplica

#### 4.12. Desarrollo

### Desarrollo del procedimiento para la recepción de quejas por presunta violación a los Derechos Humanos

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano (a)	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a presentar su queja de manera verbal.
2	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe al ciudadano (a) e instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para que le otorgue la atención correspondiente.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Le pide al ciudadano que se anote en el libro de registro de atención y lo canaliza con el servidor público designado para tramitar su queja.
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Atiende la queja por presunta violación a los Derechos Humanos, requisita el formato de queja de acuerdo a lo que el ciudadano (a) expone y solicita firme el formato.
5	Ciudadano (a)	Corroboración información, firma y entrega el formato de queja.
6	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega el formato requisitado al Defensor Municipal de Derechos Humanos.
7	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el formato e instruye a la Unidad de Asuntos Jurídicos que elabore el oficio de queja correspondiente para enviarlo a la Visitaduría General.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Elabora oficio de queja dirigido a la



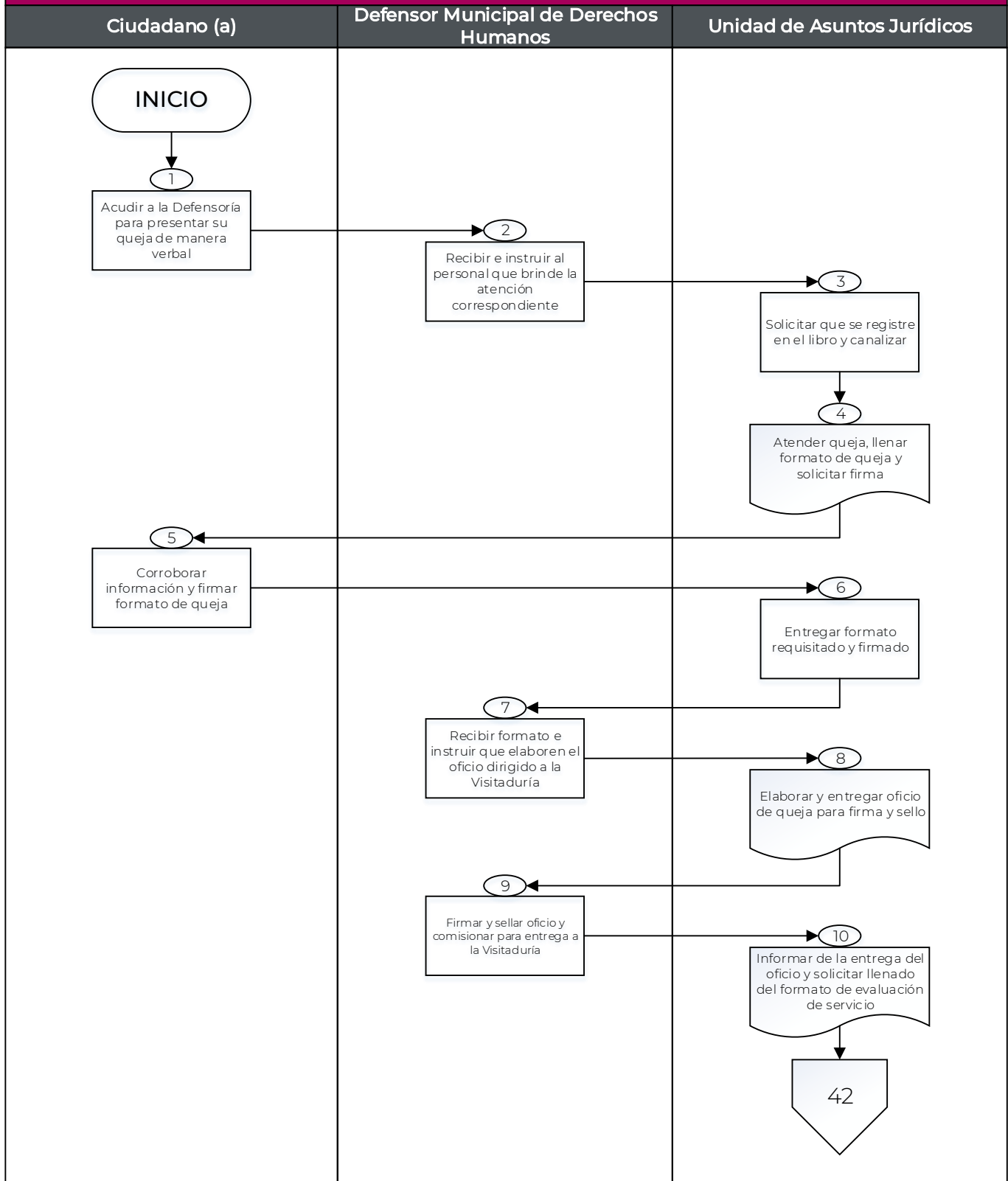
		Visitaduría General y regresa al Defensor para firma y sello.
9	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Firma y sella el oficio de queja y comisiona a la Unidad de Asuntos Jurídicos para que lo entregue a la Visitaduría General.
10	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Informa al ciudadano (a) que una vez que se entregue el oficio a la Visitaduría General concluye la labor de la Defensoría y le solicita que llene la cédula de evaluación del servicio que ha recibido.
11	Ciudadano (a)	Requisita cédula de evaluación del servicio recibido y entrega.
12	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega a la Visitaduría General el oficio de queja y archiva la cédula de evaluación del servicio. <b>Fin del procedimiento.</b>



### 4.13. Diagramación

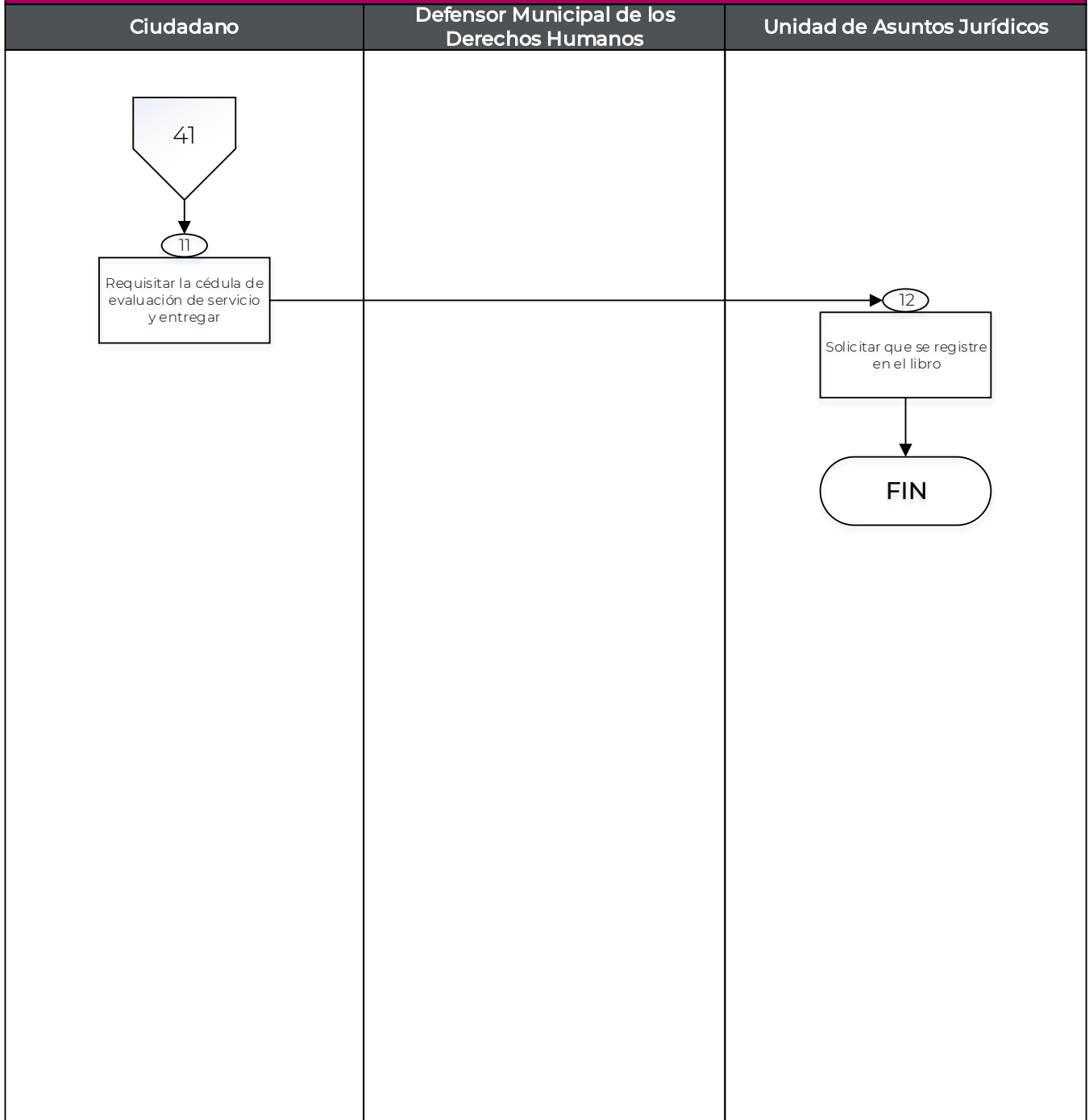
CÓDIGO: GCH-DMDH-P04-2026

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS**





## 5. Procedimiento GCH-DMDH-P05-2026 Impartición de Capacitaciones sobre Derechos Humanos.

### 5.1. Objetivo del Procedimiento

Llevar a cabo la divulgación y la formación de la cultura de los Derechos Humanos, entre las personas servidoras públicas municipales y la sociedad chalquense.

### 5.2. Alcances

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos, encargados de impartir las capacitaciones a las personas servidoras públicas, población en general e instituciones educativas solicitantes del Municipio de Chalco.

### 5.3. Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derecho Humanos, Artículo 147 K, Fracción IX, X, XIII, XVIII, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX; y Artículo 10, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 29 de junio de 2017. Sin Reforma
- Bando Municipal de Chalco 2026, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco el 05 de febrero de 2026.



#### 5.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Oficio de solicitud de capacitación	Impartición de Capacitaciones sobre Derechos Humanos.	Capacitación impartida sobre Derechos Humanos	Personas servidoras públicas, instituciones educativas y población en general

#### 5.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Unidad Administrativa responsable de capacitar a las personas servidoras públicas y población del municipio sobre Derechos Humanos.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de impartir o gestionar las capacitaciones.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema a impartir.

El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:

- Agendar e impartir la capacitación solicitada.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la capacitación.



## 5.6. Definiciones

**CODHEM:** A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

**Visitaduría General:** A la oficina con sede en Chalco que es enlace y vinculación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México que brinda defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Capacitación:

## 5.7. Insumos

- Oficio de solicitud de capacitación

## 5.8. Resultado

- Capacitación impartida sobre Derechos Humanos

## 5.9. Políticas

- Las capacitaciones sobre Derechos Humanos serán solicitadas mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o ingresando su solicitud de manera física en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea; y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar capacitaciones las personas servidoras públicas, población en general e instituciones educativas del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de capacitación deberá especificar sector de la población al que va dirigida, la modalidad en la que se requiere (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

## 5.10. Formatos e Instructivos

- Listas de asistencia
- Cédula de evaluación.



- Listas de asistencia


**GOBIERNO DE CHALCO**  
 2024-2027

2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México

**REGISTRO DE ASISTENCIA, CAPACITACIÓN PARA \_\_\_\_\_**

**TEMA:** \_\_\_\_\_

**COMUNIDAD:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

NO. PROC.	NOMBRE COMPLETO	EDAD	GENERO	COMUNIDAD	FIRMA

**MTRO. EN D. GUSTAVO ANAYA ORTIZ**  
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

Calle Enseñanza Técnica s/n, Altos del Mercado Acapul Tel. 55 36 92 15 34 www.gobiernodechalco.gob.mx


**GOBIERNO DE CHALCO**  
 2024-2027

2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**  
**CAPACITACIONES Y PLÁTICAS**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, que se registran en el trámite de capacitaciones y pláticas, con la finalidad de llevar un registro de participación de las capacitaciones en materia de Derechos Humanos y de las pláticas sobre los Derechos Humanos impartidas; Y generar estadísticas entorno a las capacitaciones y pláticas otorgadas.

Así mismo le informamos que sus datos personales no serán transferidos, a ninguna instancia.

Y con el objetivo de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos que puede hacer valer, le recomendamos consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral, en la página oficial del Gobierno de Chalco:

<https://gobiernodechalco.gob.mx/reglamentacion/avisos-de-privacidad>

Calle Enseñanza Técnica s/n, Altos del Mercado Acapul Tel. 55 36 92 15 34 www.gobiernodechalco.gob.mx



- Cédula de evaluación.



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027



"2026. Año del Humanismo Mexicano  
en el Estado de México"

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN

Con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio de Capacitación, se solicita llenar la siguiente encuesta de evaluación.

Fecha	Día	Mes	Año

Genero	Mujer		Hombre		Otro	
Comunidad:			Ocupación			
Pertenece a algún grupo:	Indígena		Migrante		Lgbtttqy+	

**Instrucciones:** De las siguientes preguntas coloca una ✓ en la opción que considere correcta.

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo considera que fue la actividad que se realizó?				
¿Cómo fue el dominio del tema por el capacitador?				
EL capacitador resolvió tus dudas				
El tema fue de tu interés				
¿Cómo considera que fueron las actividades durante el desarrollo del tema?				
En general consideras que la capacitación fue				

¿Qué aspectos recomendarías mejorar?:



## 5.11. Interacción con otros procedimientos

No Aplica

## 5.12. Desarrollo

### Desarrollo del procedimiento para la impartición de capacitaciones sobre Derechos Humanos

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de capacitación sobre Derechos Humanos o realiza la solicitud a través de la página oficial del gobierno de Chalco en el apartado de trámites en línea.
2	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para su atención.
3	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe oficio y/o solicitud y analiza:  ¿La solicitud cumple con todos los requisitos?  <ul style="list-style-type: none"><li>• Sí, se continúa en la <b>actividad 4</b></li><li>• No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos. Se conecta con la <b>actividad 1</b></li></ul>
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Acuerda con el solicitante fecha y hora de la capacitación.



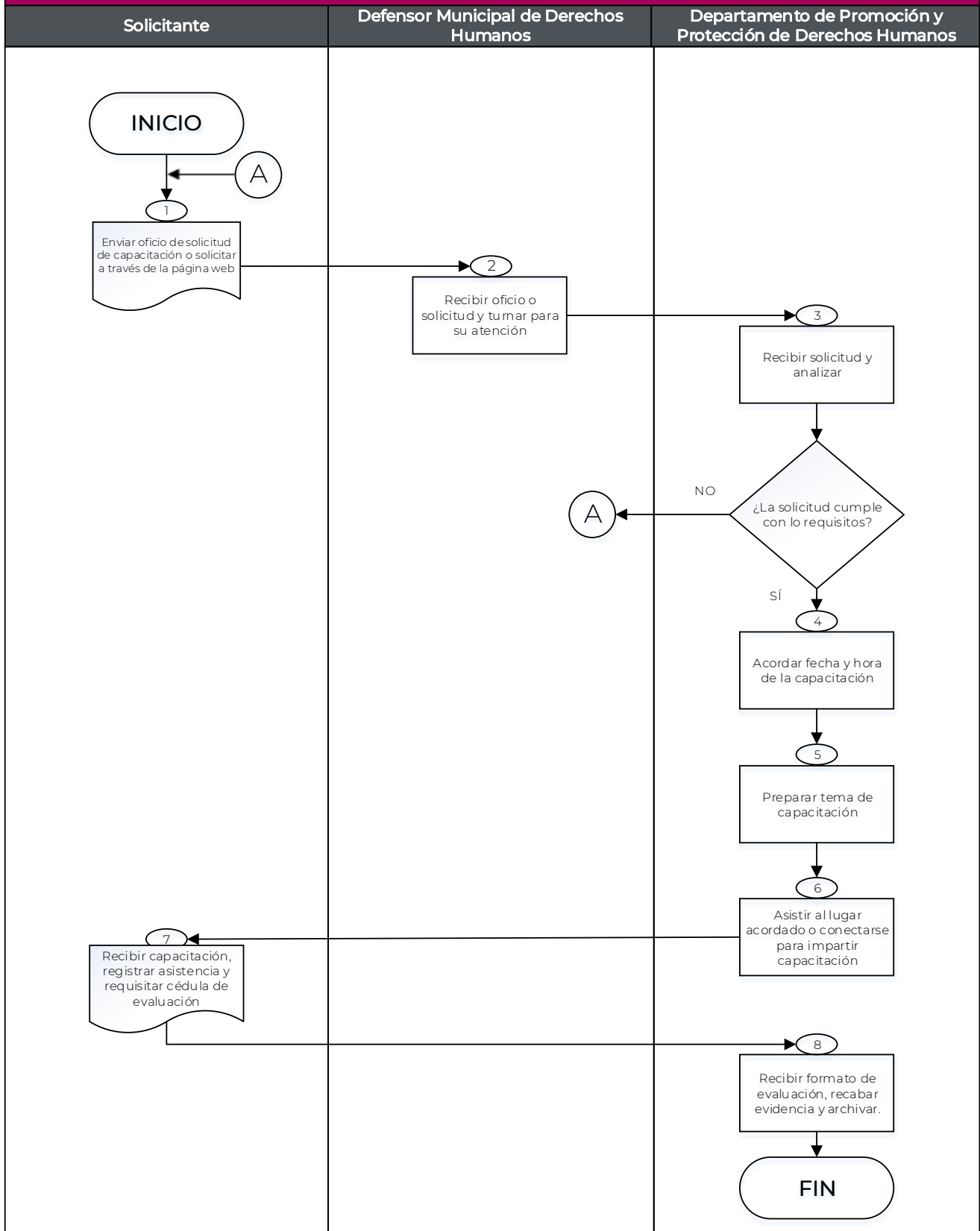
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Prepara el tema de la capacitación.
6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordadas con el solicitante para impartir la capacitación. Terminando, entrega cédula de evaluación de capacitación al solicitante.
7	Solicitante	Recibe la capacitación sobre Derechos Humanos, registra asistencia y al finalizar requisita la cédula de evaluación de la capacitación y entrega.
8	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe cédula de evaluación, recaba evidencia y archiva.  <b>Fin del Procedimiento.</b>



## 5.13 Diagramación

CÓDIGO: GCH-DMDH-P05-2026

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS





## **6. Procedimiento GCH-DMDH-P06-2026**

### **Gestión de Capacitaciones sobre Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).**

#### **6.1. Objetivo del Procedimiento**

Divulgar y desarrollar una cultura de los Derechos Humanos, entre las personas servidoras públicas municipales y la sociedad chalquense.

#### **6.2. Alcances**

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos, encargados de enviar el formulario en la página web de la CODHEM y verificar que se imparta la capacitación, a las personas servidoras públicas, así como a la población en general e instituciones educativas del Municipio de Chalco que solicitan la capacitación.

#### **6.3. Referencias**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derecho Humanos, Artículo 147 K, Fracción IX, X, XIII, XVIII, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 17 de marzo de 2026.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos, Título Segundo, De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las atribuciones, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX; y Artículo 10, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 29 de junio de 2017. Sin Reforma
- Bando Municipal de Chalco 2026, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco el 05 de febrero de 2026.



#### 6.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de solicitud, en caso de que la población en general o una institución educativa lo solicite.</li> <li>Formulario a través de la página web de la CODHEM</li> </ul>	Gestión de Capacitaciones sobre Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).	Capacitación sobre Derechos Humanos impartida por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).	Personas servidoras públicas, instituciones educativas y población en general

#### 6.5. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Unidad Administrativa responsable de gestionar las capacitaciones que imparten la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM, a servidores públicos, instituciones educativas y población en general.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos deberá:

- Designar al personal encargado de gestionar las capacitaciones.
- Otorgar el Visto Bueno sobre el tema que se va a solicitar.
- Designar al personal encargado de verificar que se imparta la capacitación y de recabar evidencia.
- Firmar el formato de registro de actividad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)
- Llenar la cédula de evaluación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)



**El personal del Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos deberá:**

- Recabar y archivar las solicitudes que hagan las instituciones educativas o la población en general, mediante las oficinas de Oficialía de Partes o en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- Enviar el formulario mediante la página web de la CODHEM, para gestionar la capacitación para servidores públicos, instituciones educativas y población en general.
- Verificar que se imparta la capacitación.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la capacitación.

**El solicitante deberá:**

En caso de que la capacitación se dirija a las instituciones educativas y/o población en general del municipio.

- Ingresar la solicitud de forma física mediante oficio en las oficinas de Oficialía de Partes o en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de trámites y servicios, en trámites en línea.
- Tomar la capacitación impartida por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
- Realizar su registro de asistencia: si es presencial en las listas de asistencia y si es virtual en el link proporcionado por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (COHEM)
- Llenar la cédula de evaluación: si es presencial en la cédula de evaluación y si es virtual en el link proporcionado de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)



## 6.6. Definiciones

**CODHEM:** A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

**Capacitación:** A los procesos formativos mediante los cuales se transmiten conocimientos, principios, normas y herramientas prácticas sobre derechos humanos, con el propósito de fortalecer la comprensión, promoción, respeto, protección y garantía de estos derechos en el ámbito institucional y social.

**Instructores capacitados:** A las personas servidoras públicas o especialistas que han sido formadas y acreditadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) para impartir capacitaciones, cursos, talleres o pláticas sobre derechos humanos, conforme a los contenidos, lineamientos y metodologías establecidos por dicha institución.

## 6.7 Insumos

- Oficio de solicitud, en caso de que la población en general o una institución educativa lo solicite.
- Formulario a través de la página web de la CODHEM

## 6.8. Resultado

- Capacitación sobre Derechos Humanos impartida por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).

## 6.9. Políticas

- Cuando la capacitación sea solicitada por una institución educativa o por la población en general, estos deberán presentar el oficio de solicitud en la Oficialía de Partes o en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos; asimismo, podrá realizarse a través de la página oficial del Gobierno de Chalco, en el apartado de “Trámites y Servicios”, específicamente en “Trámites en línea”.
- La solicitud deberá especificar el sector de la población al que va dirigida, la modalidad en la que se requiere la capacitación (presencial o virtual), así como el lugar, la fecha, la hora tentativa y el tema de interés.



- El horario de atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos será de 9:00 a 16:00 horas, en días hábiles.
- Podrán solicitar capacitaciones las personas servidoras públicas, la población en general y las instituciones educativas del Municipio de Chalco
- Las capacitaciones estarán sujetas a la disponibilidad de instructores certificados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos dará respuesta a las solicitudes de capacitación en un plazo no mayor a seis días hábiles, informando sobre su procedencia, programación o, en su caso, la improcedencia debidamente justificada.
- La emisión de constancias de participación estará sujeta al cumplimiento de los criterios establecidos por la CODHEM, tales como asistencia y permanencia durante la capacitación.

#### **6.10. Formatos e Instructivos**

- Oficio de solicitud de la institución educativa o del ciudadano.
- Formato único de Solicitud de Capacitación (Formulario de la página web de la CODHEM)
- Formato de registro de actividad de la CODHEM
- Cédula de Evaluación de la CODHEM.



- Oficio de solicitud de la institución educativa o del ciudadano.

Chalco, Estado de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2026.

No. de Oficio: \_\_\_\_\_

Asunto: **solicitud de capacitación**

**LCDA. ABIGAIL SÁNCHEZ MARTÍNEZ**  
**PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CHALCO**  
**2025-2027**  
P R E S E N T E

Por este conducto reciba un cordial y afectuoso saludo, al mismo tiempo solicito su apoyo con una capacitación dirigida a \_\_\_\_\_ (alumnos, docentes, padres de familia o población en general), en la modalidad \_\_\_\_\_ (presencial o virtual), en \_\_\_\_\_ (domicilio), para el día \_\_\_\_\_ (fecha tentativa), a las \_\_\_\_\_ (horario), con el tema \_\_\_\_\_ (tema de su interés).

Sin otro particular por el momento, agradeciendo la atención que sirva brindar a la presente, me despido de Usted, no sin antes reiterarle mi más alta consideración y agradecimiento.

A T E N T A M E N T E

\_\_\_\_\_

C.C.P. Defensoría Municipal de Derechos Humanos.



- Formato único de Solicitud de Capacitación (Formulario de la página web de la CODHEM)

## Formato Único de Solicitud de Capacitación, Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

La encuesta tardará aproximadamente 10 minutos en completarse.

Cuando envíe este formulario, no recopilaremos automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

\* Obligatorio

### 1. Tipo de Acción \*

- 1. Capacitación para Instituciones
- 3. Capacitación a Sociedad Civil Organizada
- 4. Sector Social

### 2. Tipo de Capacitación \*

- 26. Mesas de Paz. Pláticas Mesas de Paz dirigidas a personas servidoras públicas
- 27. Mesas de Paz. Pláticas Mesas de Paz dirigidas a la población en general
- 1. Capacitación Institucional. Servidores públicos del sector educativo
- 2. Capacitación Institucional. Seguridad pública
- 3. Capacitación Institucional. Salud
- 4. Capacitación Institucional. Ayuntamiento
- 5. Capacitación Institucional. DGP/RS
- 6. Capacitación Institucional. Procuración de justicia
- 7. Capacitación Institucional. Servidores públicos estatales y/o federales
- 8. Capacitación Institucional. Guardia nacional
- 21. Capacitación Institucional. Recomendaciones
- 22. Capacitación Institucional. Conciliación
- 9. Capacitación Social. Mujeres
- 10. Capacitación Social. Niñas, niños y adolescentes
- 11. Capacitación Social. Personas de pueblos y comunidades indígenas
- 12. Capacitación Social. Personas adultas mayores
- 13. Capacitación Social. Personas con discapacidad
- 14. Capacitación Social. Población LGBTTTIQ+
- 15. Capacitación Social. Migrantes
- 16. Capacitación Social. Periodistas
- 17. Capacitación Social. Personas con VIH/SIDA
- 23. Capacitación Social. Público en general
- 25. Capacitación Social. Jóvenes
- 20. OSC. Integrantes de las OSC



- Formato de registro de actividad de la CODHEM



**Registro de actividad  
de Capacitación Institucional**



<b>ID</b>		<b>FOLIO</b>	
<b>FECHA</b>			
<b>HORA DE INICIO</b>		<b>HORA DE CONCLUSIÓN:</b>	
<b>MUNICIPIO</b>			
<b>TEMÁTICA</b>			
<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO</b>			
<b>NOMBRE DE LA PERSONA INSTRUCTORA</b>			
<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>VIRTUAL</b>
<b>MODALIDAD</b>	Curso <input type="checkbox"/>	Seminario <input type="checkbox"/>	Plática <input type="checkbox"/> Taller <input type="checkbox"/>

NÚMERO DE PERSONAS ASISTENTES POR SECTOR									
<b>AYUNTAMIENTO</b>	F	M	O	TOTAL	<b>OTRAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS</b>	F	M	O	TOTAL
<b>SISTEMA PENITENCIARIO</b>	F	M	O	TOTAL	<b>SEGURIDAD PÚBLICA</b>	F	M	O	TOTAL
<b>PROCURACIÓN DE JUSTICIA</b>	F	M	O	TOTAL	<b>EDUCATIVO</b> <small>(personal directivo, docente, administrativo)</small>	F	M	O	TOTAL
						<b>SALUD</b>	F	M	O
<b>NÚMERO DE RECOMENDACIÓN:</b>						F	M	O	TOTAL
<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE DE CONCILIACIÓN Y/O MEDIDAS PRECAUTORIAS:</b>						F	M	O	TOTAL

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD**

Los datos personales recabados son de uso exclusivo de la CODHEM y serán protegidos mediante el aviso de privacidad que se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace: <https://www.codhem.org.mx/avisos-de-privacidad/>

Versión vigente: 00

Fecha: 24 de noviembre del 2025

Página 1 de 1

Av. Nicolás San Juan núm. 113, col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, Estado de México.

72 22 36 05 60

[www.codhem.org.mx](http://www.codhem.org.mx)



- Cédula de Evaluación de la CODHEM.



**Cédula de Evaluación del Desempeño  
de Actividades de Capacitación y  
Promoción de la CODHEM**



Con el objetivo de determinar expectativas y mejorar la calidad de los servicios de capacitación se solicita llenar la cédula siguiente.

<b>Género</b>	Femenino		Masculino	x	Otro	
<b>Edad</b>	74					
1	FECHA					
2	NOMBRE DE PERSONA INSTRUCTORA					
3	INSTITUCIÓN / ORGANISMO					
4	TEMA					
5	SECTOR DE LA POBLACIÓN					
6	MUNICIPIO					

**INSTRUCCIONES:** Coloque una "X" en el número que considere, siendo Excelente de 10 a 9, Bueno 8 a 7, Regular 6 a 5 y Malo 4 a 0:

7	SOBRE LA PERSONA INSTRUCTORA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Utiliza la metodología adecuada para su exposición (se identifica al inicio, lista de asistencia, uso adecuado de las diapositivas, menciona objetivos, índice, aviso de privacidad y correo electrónico de contacto)	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Dominio del Tema	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Exposición clara y comprensible	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Claridad al responder dudas	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Promueve la participación del grupo	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Ilustró el tema con casos prácticos y/o ejemplos	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	Actitud y lenguaje respetuoso	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
8	SOBRE EL CONTENIDO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Se cumple la expectativa de la capacitación	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	La información brindada le es útil	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)
	La información está actualizada	(10) (9)	(8) (7)	(6) (5)	(4) (3) (2) (1) (0)

9. Me gustaría tomar otra actividad de capacitación con la o el instructor. SI ( ) NO ( )

10. ¿Qué otro tema le gustaría recibir por parte de la CODHEM? \_\_\_\_\_

<b>10. SUGERENCIAS O COMENTARIOS</b>

Los datos personales recabados son de uso exclusivo de la CODHEM y serán protegidos mediante el aviso de privacidad que se encuentra disponible para su consulta en el siguiente link: <https://www.codhem.org.mx/aviso-de-privacidad/>

arte rectangular

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

Versión vigente: 00

Fecha 01 de julio de 2025

Página 1 de 1



Av. Nicolás San Juan núm. 113, col.  
Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010,  
Toluca, Estado de México.



72 22 36 05 60



www.codhem.org.mx



## 6.11. Interacción con otros Procedimientos

No Aplica

## 6.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la gestión de capacitaciones sobre Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	<p>En caso de que la capacitación la solicite una institución educativa o la población en general, el solicitante ingresará el oficio de solicitud con los datos solicitados, ya sea, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficialía de Partes</li> <li>• Página web oficial del Gobierno de Chalco</li> <li>• Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.</li> </ul>
2	Personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio de solicitud ya sea mediante Oficialía de Partes o directamente en la Oficina, o bien, entra a la página web para revisar si hay solicitudes de capacitación.
3	Personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Notifica al Defensor que ha llegado un oficio de solicitud impresa o en línea.
4	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Revisa y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para su atención.
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	<p>Revisa la solicitud y analiza</p> <p><b>¿se cumple con los datos solicitados?</b></p> <p><b>No:</b> Hace de conocimiento al solicitante para que complemente los datos. Se regresa a la Actividad 1.</p> <p><b>Sí,</b> se continua con la actividad 6</p>

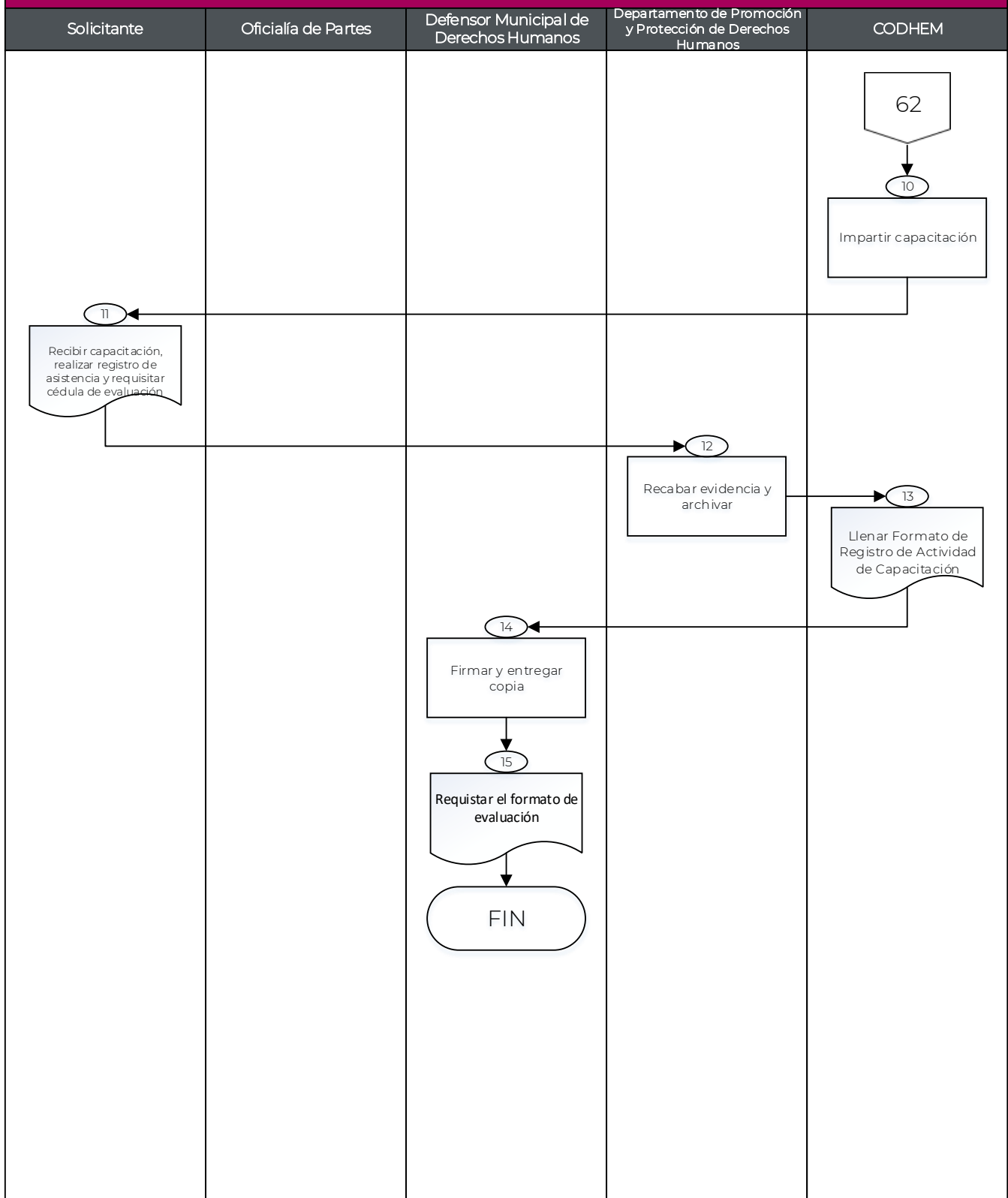


6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Requisita y envía formulario a través de la página web de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
7	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Recepciona solicitud y contacta vía telefónica al Defensor Municipal de Derechos Humanos para agendar capacitación.
8	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Instruye al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para que notifique al solicitante hora y fecha de la impartición de la capacitación.
9	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Informa al solicitante fecha y hora que se impartirá la capacitación.
10	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Imparte la capacitación sobre Derechos Humanos
11	Solicitante	Recibe la capacitación, realiza el registro de asistencia y requisita la cédula de evaluación del servicio otorgado.
12	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva.
13	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Llena Formato de Registro de Actividad de Capacitación y entrega al Defensor para firma
14	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Firma el Formato de Registro de Actividad de Capacitación en dos tantos y entrega una copia a la CODHEM.
15	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Requisita cédula de evaluación del servicio otorgado.  <b>Fin del Procedimiento.</b>







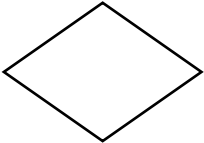
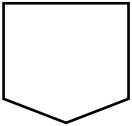



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAPACITACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS IMPARTIDAS POR INSTRUCTORES CERTIFICADOS DE LA CODHEM**





## IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p><b>Inicio o final del procedimiento:</b> señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p><b>Conector de Operación:</b> muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p><b>Operación:</b> 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 pasado.</p>
	<p><b>Línea continua:</b> 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.</p>
	<p><b>Decisión:</b> 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.</p>
	<p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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.</p>
	<p><b>Documento:</b> Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.</p>



## V. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal; y
- Secretaría del Ayuntamiento (Juzgado Cívico)



## VI. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2026.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Defensor

Gustavo Anaya Ortiz

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el apartado IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, el Procedimiento GCH-DMDH-P02-2023: Impartición de Pláticas Informativas en materia de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P02-2024, del mismo nombre;</li><li>• El Procedimiento GCH-DMDH-P03-2023: Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P03-2024, del mismo nombre;</li><li>• El Procedimiento GCH-DMDH-P04-2023: Recepción de Quejas por Violación de Derechos Humanos, se sustituyó por el Procedimiento GCH-DMDH-P04-2024, del mismo nombre;</li><li>• Se anexaron los Procedimientos: GCH-DMDH-P05-2024: Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos y GCH-DMDH-P06-2024: Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la CODHEM.</li></ul>
02	Julio de 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el apartado III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS, se modificaron los Procedimientos: GCH-DMDH-P01-2025 Visita sorpresa a Galeras Municipales., GCH-DMDH-P02-2025 Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos., GCH-DMDH-P03-2025 Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos, Procedimiento, GCH-DMDH-P04-2025 Recepción de quejas por violación de Derechos Humanos, GCH-DMDH-P05-2025 Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos y GCH-DMDH-P06-2025 Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), en relación a la actualización de Alcances, Marco Jurídico, Responsabilidades y Descripción de Actividades.</li></ul>



03	Julio de 2026	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el apartado III. <b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>, se modificaron las denominaciones y contenidos de los Procedimientos: GCH-DMDH-P01-2026 <b>Visitas a las Áreas de Aseguramiento y de Recuperación del Juzgado Cívico</b>; GCH-DMDH-P02-2026 <b>Impartición de pláticas informativas sobre Derechos Humanos</b>; GCH-DMDH-P03-2026 <b>Asesorías Jurídicas u Orientación sobre Derechos Humanos</b>; GCH-DMDH-P04-2026 <b>Recepción de Queja por presunta violación a los Derechos Humanos</b>; GCH-DMDH-P05-2026 <b>Impartición de capacitaciones sobre Derechos Humanos</b>; y GCH-DMDH-P06-2026 <b>Gestión de capacitaciones sobre Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la CODHEM</b>.</li><li>• En el apartado III. <b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b> la numeración tuvo los siguientes cambios:<ul style="list-style-type: none"><li>• El 1.3 Marco Jurídico cambia de denominación a Referencias;</li><li>• Se suma el 1.4 Identificación de Proceso;</li><li>• El 1.4 Responsabilidades pasa a ser 1.5;</li><li>• Se suma el apartado 1.6 Definiciones;</li><li>• 1.5 Insumos cambia de a 1.7;</li><li>• 1.6 Resultado cambia a 1.8;</li><li>• 1.7 Políticas cambia a 1.9;</li><li>• 1.8 cambia de número 1.10 y de denominación de Formatos de anexos a Formatos e instructivos;</li><li>• Se suma el 1.11 Interacción con otros procedimientos;</li><li>• 1.9 cambia a 1.12 y de denominación de Descripción de Actividades a Desarrollo; y</li><li>• 1.10 cambia a 1.13 y de denominación de Diagrama de flujo del Procedimiento a Diagramación</li></ul></li><li>• El apartado V. <b>GLOSARIO</b> se eliminó.</li></ul>
----	---------------	---



## VII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez  
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco  
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre  
Secretario del Ayuntamiento  
RÚBRICA

Elaboró

Gustavo Anaya Ortiz  
Defensor Municipal de Derechos Humanos  
RÚBRICA



GOBIERN  DE  
• **CHALCO** •  
2025-2027