



GOBIERNO DE  
CHALCO  
2022-2024

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



Chalco, Estado de México, junio de 2023.



© **Gobierno de Chalco, 2022-2024**

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

**Defensoría Municipal de los Derechos Humanos**

Junio de 2023

Primera 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

**José Miguel Gutiérrez Morales**  
Presidente Municipal

**Rosalba Jiménez Ramírez**  
Síndica Municipal

**Sergio Eder Ramírez Jurado**  
Primera Regiduría

**Esmeralda Mejía Isasi**  
Segunda Regiduría

**Víctor Hugo Juárez Barberena**  
Tercera Regiduría

**Rosaura Olivera Carrasco**  
Cuarta Regiduría

**José Antonio Aguilar Galicia**  
Quinta Regiduría

**María Del Rosario Espejel Hernández**  
Sexta Regiduría

**Rey Chávez Sosa**  
Séptima Regiduría

**Guadalupe López Rodríguez**  
Octava Regiduría

**Oscar Enrique Solórzano Hernández**  
Novena Regiduría

**César Enrique Vallejo Sánchez**  
Secretario del Ayuntamiento



# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>I. PRESENTACIÓN .....</b>	5
<b>II. INTRODUCCIÓN .....</b>	6
<b>III. OBJETIVO GENERAL .....</b>	7
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....</b>	7
1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2023 Revisión sorpresa a Galeras Municipales .....	7
2. Procedimiento GCH- DMDH -P02-2023 Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos .....	14
3. Procedimiento GCH- DMDH -P03-2023 Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos .....	18
4. Procedimiento GCH- DMDH -P04-2023 Recepción de Quejas por Violación de Derechos Humanos por parte de Servidores Públicos .....	22
<b>V. SIMBOLOGÍA .....</b>	26
<b>VI. GLOSARIO .....</b>	27
<b>VII. DISTRIBUCIÓN .....</b>	29
<b>VIII. ACTUALIZACIÓN .....</b>	29
<b>VALIDACIÓN .....</b>	30



## I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la Dirección debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Dicho documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las Unidades Administrativas que conforman la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos; mismo que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo así mayor eficacia y eficiencia que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2022-2024.

Es importante señalar que, el Manual de Procedimientos está sujeto a ser actualizado tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la gestión pública municipal se presente.



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano institucional. En él se agrupan todos los procedimientos donde se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

El manual contempla la interrelación e identificación de los procesos que se realizan en las Unidades Administrativas de dicha Defensoría, existe plena congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas y contempladas en el Manual de Organización.

Es así que, este documento queda a disposición a los servidores públicos adscritos a esta Dependencia del Gobierno de Chalco, por tratarse de un instrumento normativo y de consulta, en el que se contemplan los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguirse para la realización de los procedimientos.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



### **III. 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 los Derechos Humanos, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

### **IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **1. Procedimiento GCH-DMDH-P01-2023**

##### **Revisión sorpresa a Galeras Municipales.**

##### **1.1. Objetivo del Procedimiento**

Verificar las condiciones físicas en las que se encuentran los presuntos infractores para que no se vulneren los derechos humanos de los mismos, mediante revisión sorpresa a galeras municipales.

##### **1.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, así como los presuntos infractores que se encuentren en las galeras municipales.

##### **1.3. Marco Jurídico**

- 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.



- Reglamento Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo de la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, de las Atribuciones Art. 9, fracciones VII; y
- Bando Municipal 2023, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción IV.

#### **1.4. Responsabilidades**

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es la dependencia responsable de verificar que no exista alguna problemática relacionada con la vulnerabilidad de los derechos humanos en las galeras municipales.

#### **El Defensor Municipal de los Derechos Humanos deberá:**

- Otorgar el Visto Bueno y aprobar el programa para la revisión sorpresa a las Galeras Municipales.
- Realizar visitas sorpresa a galeras municipales con el personal designado.

#### **La Unidad de Asuntos Jurídicos deberá:**

- Realizar visitas a las Galeras Municipales;
- Elaborar los reportes de las revisiones sorpresa a las Galeras Municipales, para su envío al Defensor.

#### **1.5. Insumos**

- El programa para visitas a las galeras municipales

#### **1.6. Resultado**

Reporte de la revisión sorpresa a galeras municipales.





### 1.7. Políticas

- Las Revisiones sorpresa a las Galeras Municipales se realizarán cualquier día de la semana y en cualquier horario.

### 1.8. Formatos de anexos

- Formato de visitas a galeras municipales

### 1.9. Descripción de las actividades

<b>Desarrollo del procedimiento para la revisión sorpresa a galeras municipales</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	El Defensor Municipal de los Derechos Humanos	Instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para realizar las visitas a las Galeras Municipales con base en la calendarización del programa para las visitas a las Galeras Municipales.
2	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe la instrucción, se trasladan a las Oficinas de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, se acreditan mediante credencial oficial e informan sobre las visitas a las Galeras Municipales.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras el acceso a las Galeras Municipales y el libro de registro.
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Verifica el número de infractores o presuntos infractores que se encuentran en las Galeras Municipales y coteja con los registros del Libro de las Galeras Municipales.



5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Inspecciona la limpieza de las Galeras Municipales, las condiciones en que se encuentran los infractores y les pregunta si consideran que han sido vulnerados sus Derechos Humanos.
6	Infractores o Presuntos Infractores	Manifiestan las condiciones y tratos recibidos en las Galeras Municipales
7	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Requisita el Formato de visitas a galeras municipales con la información proporcionada durante la visita, analiza y determina:  <b>¿Se infringieron los Derechos Humanos?</b> <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 galeras municipales con la información proporcionada, durante las visitas y solicita al responsable en turno de la Coordinación de las Oficialías Mediatoras, Conciliadoras y Calificadoras firma y sello.

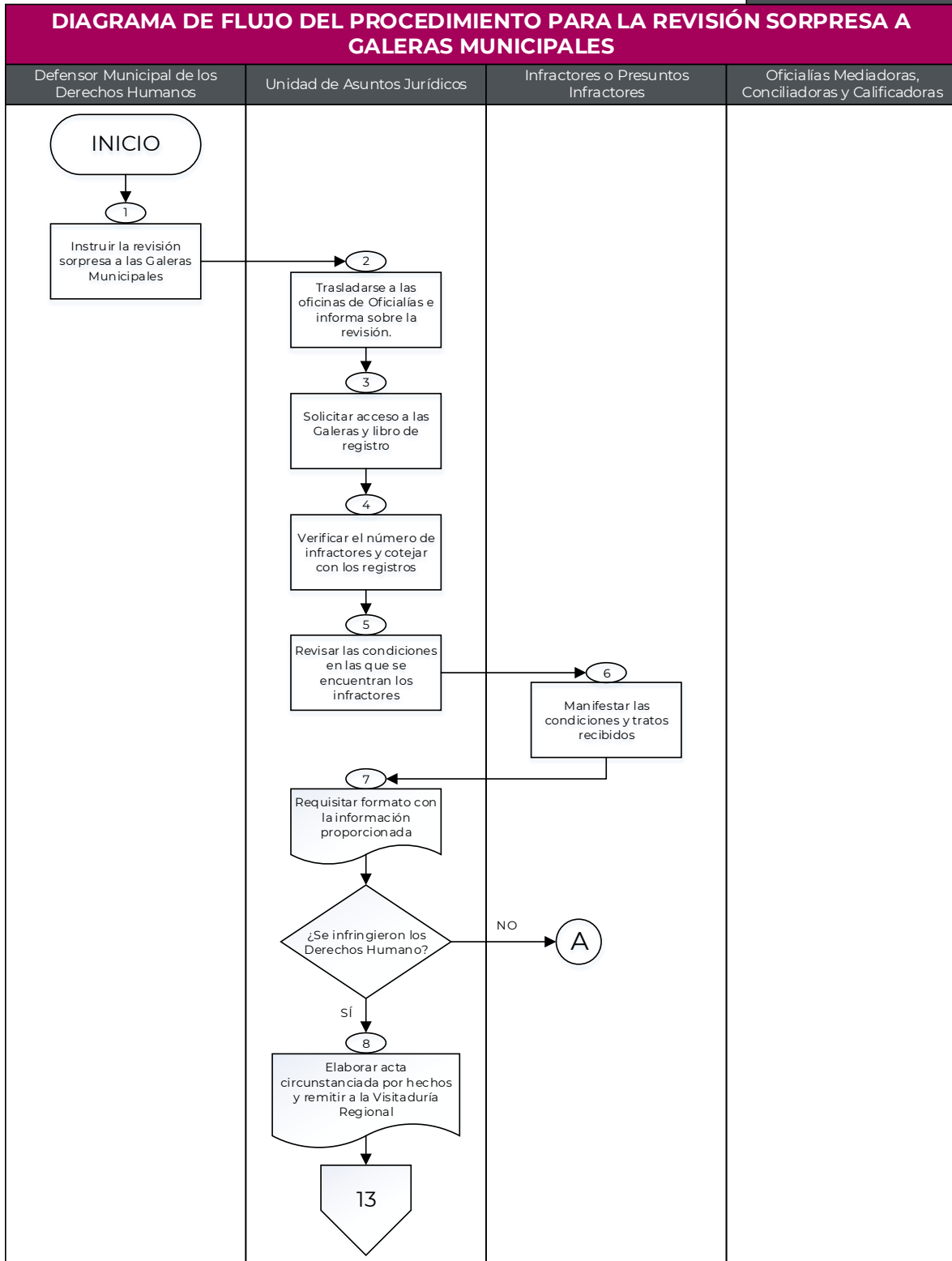


10	La Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadora	Firma, sella el Formato de visitas a galeras municipales y lo entrega a la Unidad de Asuntos Jurídicos.
11	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe el Formato de visitas a galeras municipales, firmado y sellado y lo entrega al Defensor Municipal de los Derechos Humanos.
12	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el Formato de visitas a Galeras Municipales, analiza y archiva. <b>Fin del Procedimiento.</b>



## 1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

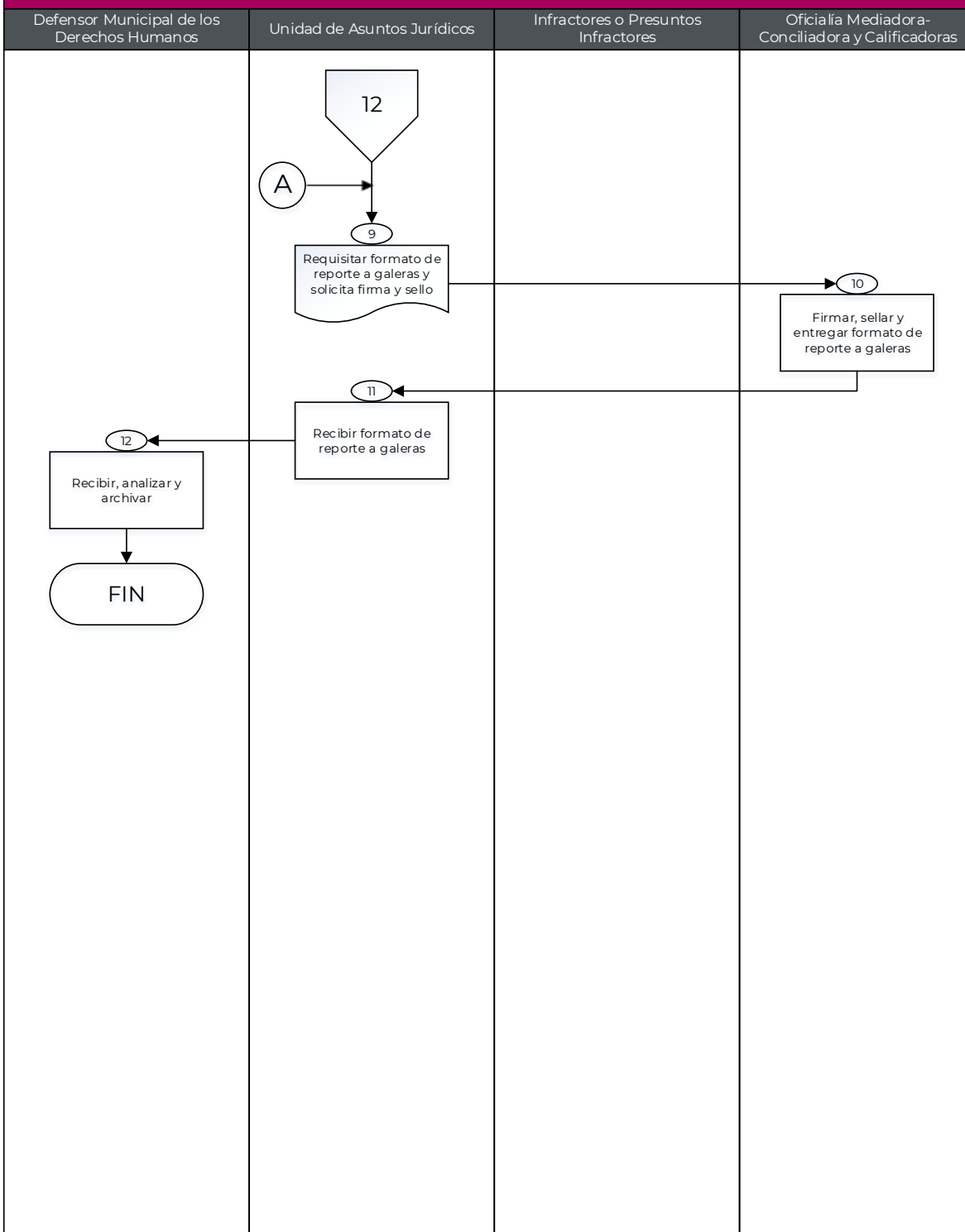
CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2023





CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2023

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN SORPRESA A GALERAS MUNICIPALES





## **2. Procedimiento GCH-DMDH-P02-2023**

### **Impartición de pláticas informativas en materia de 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 y adolescentes del Municipio de Chalco.

#### **2.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos encargados de impartir las pláticas informativas y a las escuelas solicitantes del Municipio de Chalco.

#### **2.3. Marco Jurídico**

- Artículo 147-K Fracción IX, XIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México y Artículo 9 Fracción II, III, VIII y IX, Título Segundo, Capítulo II, del reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

#### **2.4. Responsabilidades**

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es la Dependencia responsable de impartir pláticas informativas en materia de Derechos Humanos de las niñas, niños y adolescentes.

#### **El Defensor Municipal de los 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 Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos deberá:**

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

### **2.5. Insumos**

- Oficio de solicitud

### **2.6. Resultado**

- Plática informativa impartida en materia de Derechos Humanos

### **2.7. Políticas**

- Las pláticas informativas en materia de Derechos Humanos serán solicitadas y agendadas para su atención en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, en un Horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Podrán solicitar pláticas informativas todas las instituciones educativas del Municipio de Chalco.
- El oficio de solicitud de plática informativa deberá especificar nombre y dirección de la institución, así como especificar el nivel educativo al que estará dirigida dicha plática.

### **2.8. Formatos de Anexos**

- En este procedimiento, no se genera ningún formato



## 2.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para la impartición de pláticas informativas en materia de derechos humanos

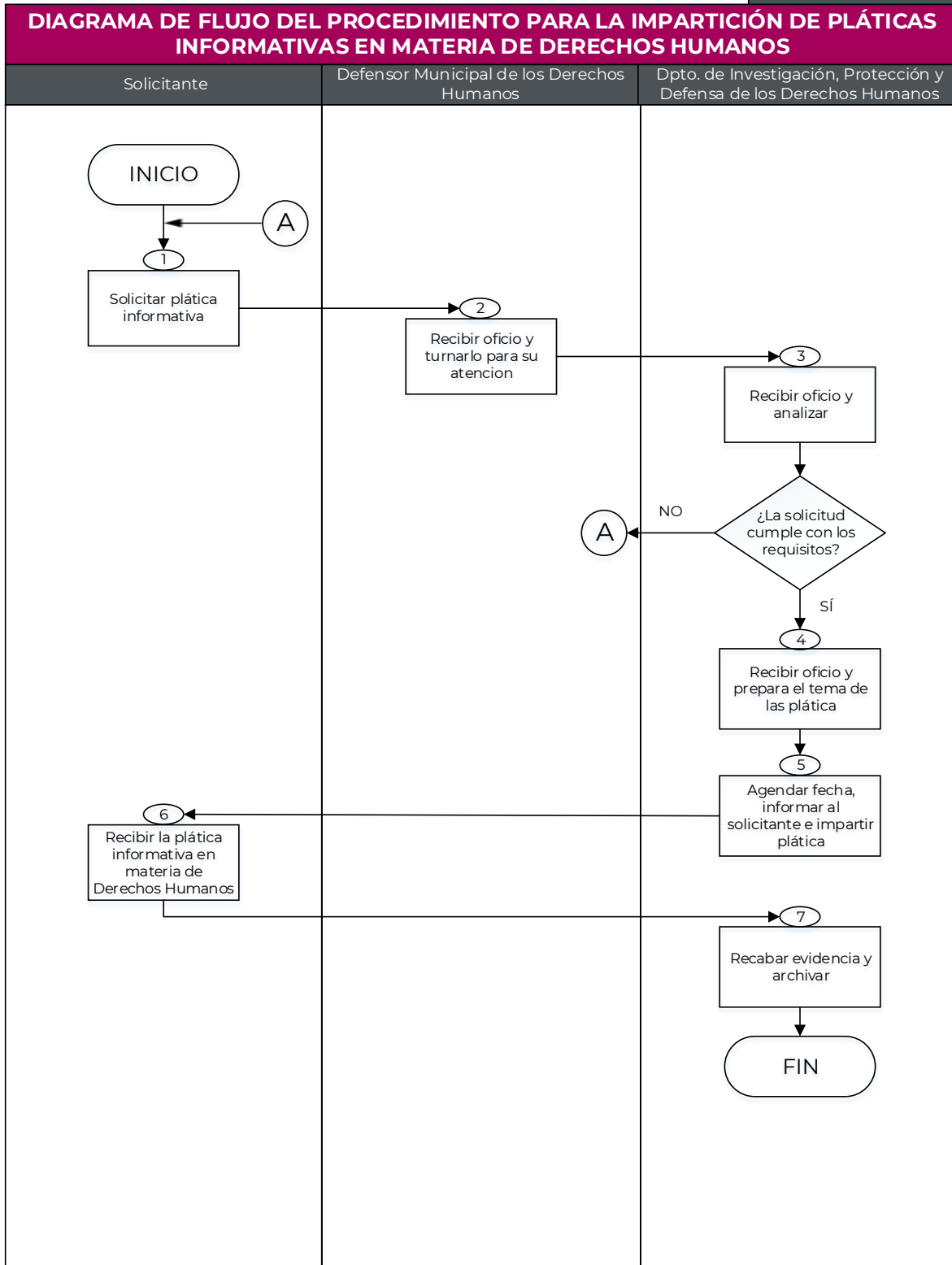
No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de plática informativa en materia de Derechos Humanos.
2	Defensor Municipal de los Derechos Humanos	Recibe oficio y turna al Departamento de Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos para su atención.
3	Departamento de Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos	Recibe oficio de solicitud 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 Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos	Recibe oficio y prepara el tema de la plática informativa
5	Departamento de Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos	Agenda fecha, informa a los solicitantes e imparte plática.
6	Solicitante	Recibe la plática informativa en materia de Derechos Humanos.
7	Departamento de Investigación, Protección y Defensa de los Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva. <b>Fin del Procedimiento.</b>





## 2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P02-2023





### **3. Procedimiento GCH-DMDH-P03-2023**

#### **Impartición de asesorías jurídicas en materia de 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 los Servidores Públicos de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica y a la población en general del Municipio de Chalco.

##### **3.3. Marco Jurídico**

- Artículo 147-K Fracción XII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México.

##### **3.4. Responsabilidades**

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

##### **El Defensor Municipal de los 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.

##### **3.5. Insumos**

- Petición verbal de la asesoría jurídica u orientación.



### 3.6. Resultado

- Asesoría Jurídica u orientación en materia de Derechos Humanos impartida.

### 3.7. Políticas

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

### 3.8. Formatos de Anexos

- Formato de asesorías

### 3.9. Descripción de Actividades

<b>Desarrollo del procedimiento para la impartición de asesorías jurídicas en materia de derechos humanos</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	El Ciudadano	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de los 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 los 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.

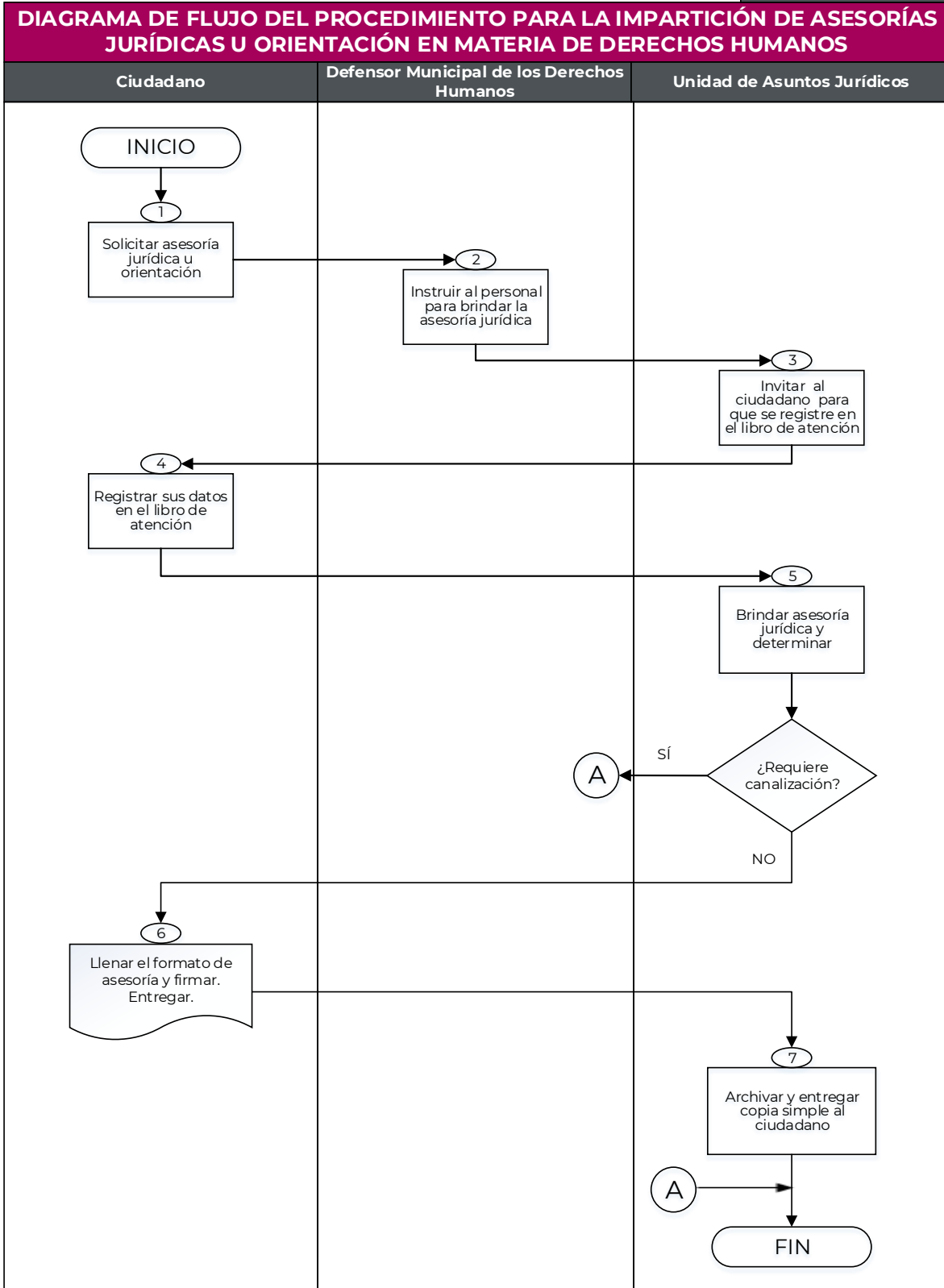


5	La Unidad de Asuntos Jurídicos	<p>Realiza el análisis del asunto, brinda la asesoría jurídica y determina:</p> <p><b>¿Requiere canalización?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>NO requerir canalización</b> a otra instancia, solicita al ciudadano llenar el formato de asesoría. <b>Se continúa con la actividad 6.</b></li><li>• <b>SÍ requerir canalización</b> a otra instancia, realiza oficio de canalización.</li></ul> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>
6	El Ciudadano	<p>Llena el formato de asesoría y firma, y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.</p>
7	La Unidad de Asuntos Jurídicos	<p>Archiva y entrega copia simple al ciudadano.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>



### 3.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P03-2023





## **4. Procedimiento GCH-DMDH-P04-2023**

### **Recepción de quejas por violación de Derechos Humanos**

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

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

#### **4.2. Alcances**

Aplica a los Servidores Públicos de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, encargados de otorgar asesoría jurídica y a los ciudadanos afectados.

#### **4.3. Marco Jurídico**

- Artículo 147-K, fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 fracción II y VIII Título Segundo capítulo II del reglamento de organización y funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

#### **4.4. Responsabilidades**

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es la dependencia responsable de recibir y remitir a la Visitaduría Regional las quejas interpuestas por la ciudadanía por presuntas violaciones de sus Derechos Humanos.

#### **El Defensor Municipal de los 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.



#### 4.5. Insumos

- Queja ciudadana.

#### 4.6. Resultado

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

#### 4.7. Políticas

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

#### 4.8. Formatos de Anexos

- Formato de quejas

#### 4.9. Descripción de Actividades

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

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano (a)	Acude a las oficinas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos a presentar su queja de manera verbal.
2	El Defensor Municipal de los 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.



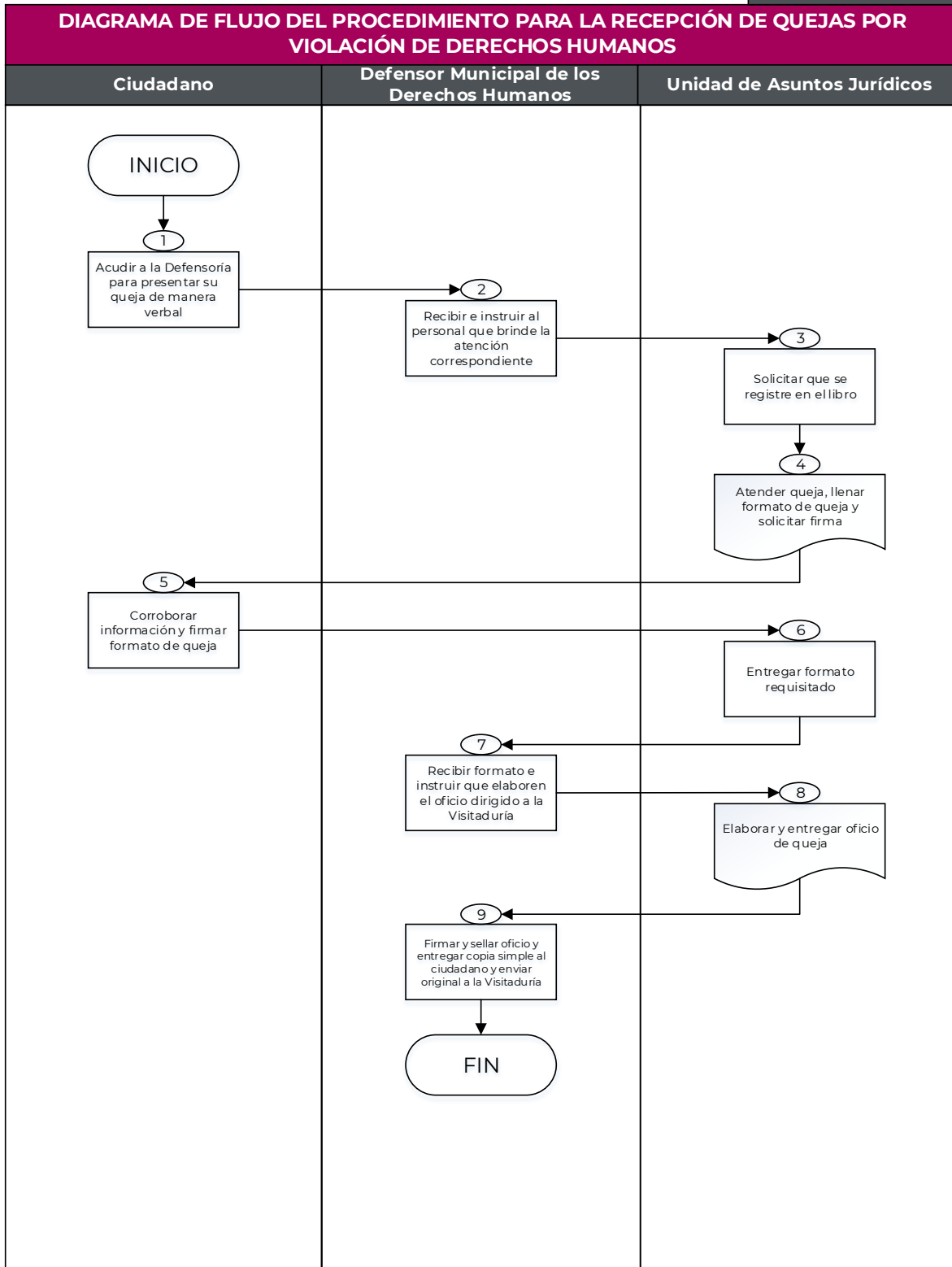
4	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Atiende la queja por presunta violación de sus Derechos Humanos, requisita el formato de queja de acuerdo a lo que el ciudadano (a) expone y solicita firme el formato.
5	Ciudadano (a)	Corroboración información, firma y entrega el formato al servidor público de la Unidad de Asuntos Jurídicos.
6	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega el formato requisitado al Defensor Municipal de los Derechos Humanos.
7	El Defensor Municipal de los 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 Regional.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Elabora oficio de queja dirigido a la Visitaduría Regional y regresa al Defensor para firma y sello.
9	El Defensor Municipal de los Derechos Humanos	Firma y sella el oficio de queja y entrega copia simple al ciudadano, envía original a la Visitaduría y archiva el expediente.  <b>Fin del procedimiento.</b>





## 4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P04-2023





## V. 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>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



## VI. GLOSARIO

**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.

**Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras:** A la autoridad facultada para intervenir en las controversias que sean sometidas a su conocimiento por los vecinos o las autoridades municipales, invitando a los participantes al diálogo y proponiendo una solución, a efecto de conciliar mediante un convenio.

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

**Gobierno de Chalco:** A la Administración Pública Municipal de Chalco 2022-2024.

**Defensor O Defensora Municipal:** Al servidor público calificado y asignado al cargo, para ser la Defensora o Defensor Municipal de los 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.

**Infractor:** Al que infringe la Ley, una norma o una disposición oficial.

**Inspección:** A examinar atentamente una cosa o un lugar.

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

**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.

**Galeras municipales:** A las instalaciones que sirven para la custodia de presuntos infractores.



**CNDH:** A la Comisión Nacional De los Derechos Humanos.

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

**Visitaduría Regional:** 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.



## VII. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Coordinación de las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras y Calificadoras.

## VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos del Gobierno de Chalco, Estado de México; junio de 2023.

### **Defensoría Municipal de los Derechos Humanos**

#### **Defensor**

Avelino Corona Contreras

#### **Historial de actualizaciones:**

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



## IX. VALIDACIÓN

**Valida**

José Miguel Gutiérrez Morales  
**Presidente Municipal Constitucional de Chalco**  
RÚBRICA

**Vo. Bo.**

César Enrique Vallejo Sánchez  
**Secretario del Ayuntamiento**  
RÚBRICA

**Elaboró**

Avelino Corona Contreras  
**Defensor Municipal de los Derechos Humanos**  
RÚBRICA



GOBIERNO DE  
CHALCO

2022-2024

