



GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



Chalco, Estado de México, julio de 2025.



© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Defensoría Municipal de 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 Derechos Humanos

Julio de 2025

Tercera 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

Christian Jesús Castillo Grimaldo
Sexto Regidor

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-P01-2025 Visita sorpresa a Galeras Municipales	6
2. Procedimiento GCH- DMDH -P02-2025 Impartición de pláticas informativas en materia de Derechos Humanos	12
3. Procedimiento GCH- DMDH -P03-2025 Impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de Derechos Humanos	17
4. Procedimiento GCH- DMDH -P04-2025 Recepción de Quejas por Violación de Derechos Humanos.....	21
5. Procedimiento GCH- DMDH -P05-2025 Impartición de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos	26
6. Procedimiento GCH- DMDH -P06-2025 Gestión de Capacitaciones en materia de Derechos Humanos impartidas por instructores certificados de la CODHEM.....	31
IV. SIMBOLOGÍA	38
V. GLOSARIO	39
VI. DISTRIBUCIÓN	41
VII. ACTUALIZACIÓN	42
VIII. VALIDACIÓN	43



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 Dependencias 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 otra 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-P01-2025

Visita 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 visita sorpresa a galeras municipales.

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 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 II, VII y VIII; y

- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción IV.

1.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de 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 Derechos Humanos deberá:

- Otorgar el Visto Bueno y aprobar el programa para la visita 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 visitas 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 visita sorpresa a galeras municipales.



1.7. Políticas

- Las visitas 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

Desarrollo del procedimiento para la visita sorpresa a galeras municipales

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 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 al Juzgado Cívico, se acreditan mediante credencial oficial e informan sobre las visitas a las Galeras Municipales.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al Juzgado Cívico 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.

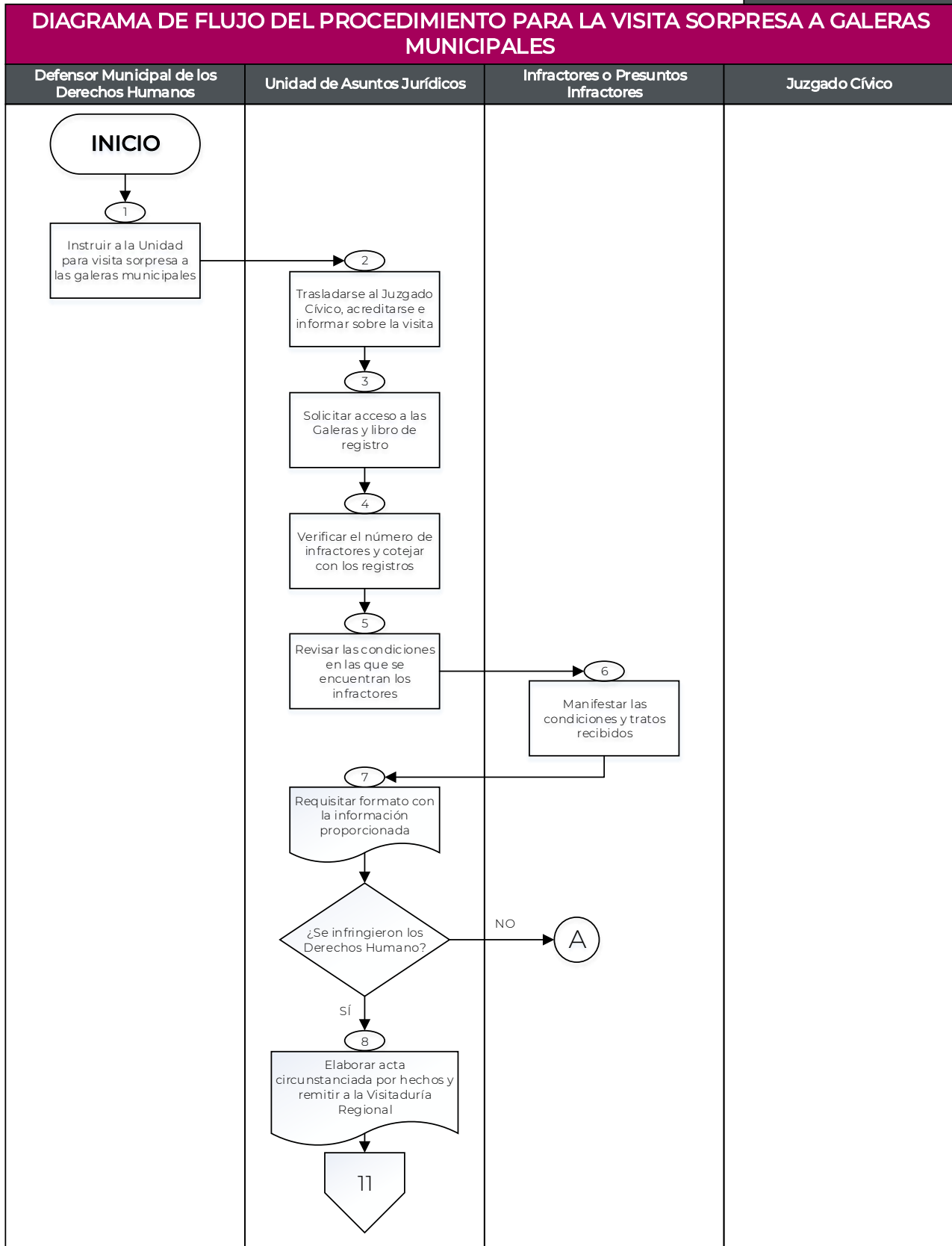


6	Infractores o Presuntos Infractores	Manifiestan las condiciones y tratos recibidos en las Galeras Municipales
7	La Unidad de Asuntos Jurídicos	<p>Requisita el Formato de visitas a Galeras Municipales con la información proporcionada durante la visita, analiza y determina:</p> <p>¿Se infringieron los Derechos Humanos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí se infringieron los derechos humanos; se continúa con la actividad 8. • No se infringieron los derechos humanos; se continúa con la actividad 9.
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 del Juzgado Cívico firma y sello.
10	El Juzgado Cívico	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 Derechos Humanos.
12	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe el Formato de visitas a Galeras Municipales, analiza y archiva. Fin del Procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

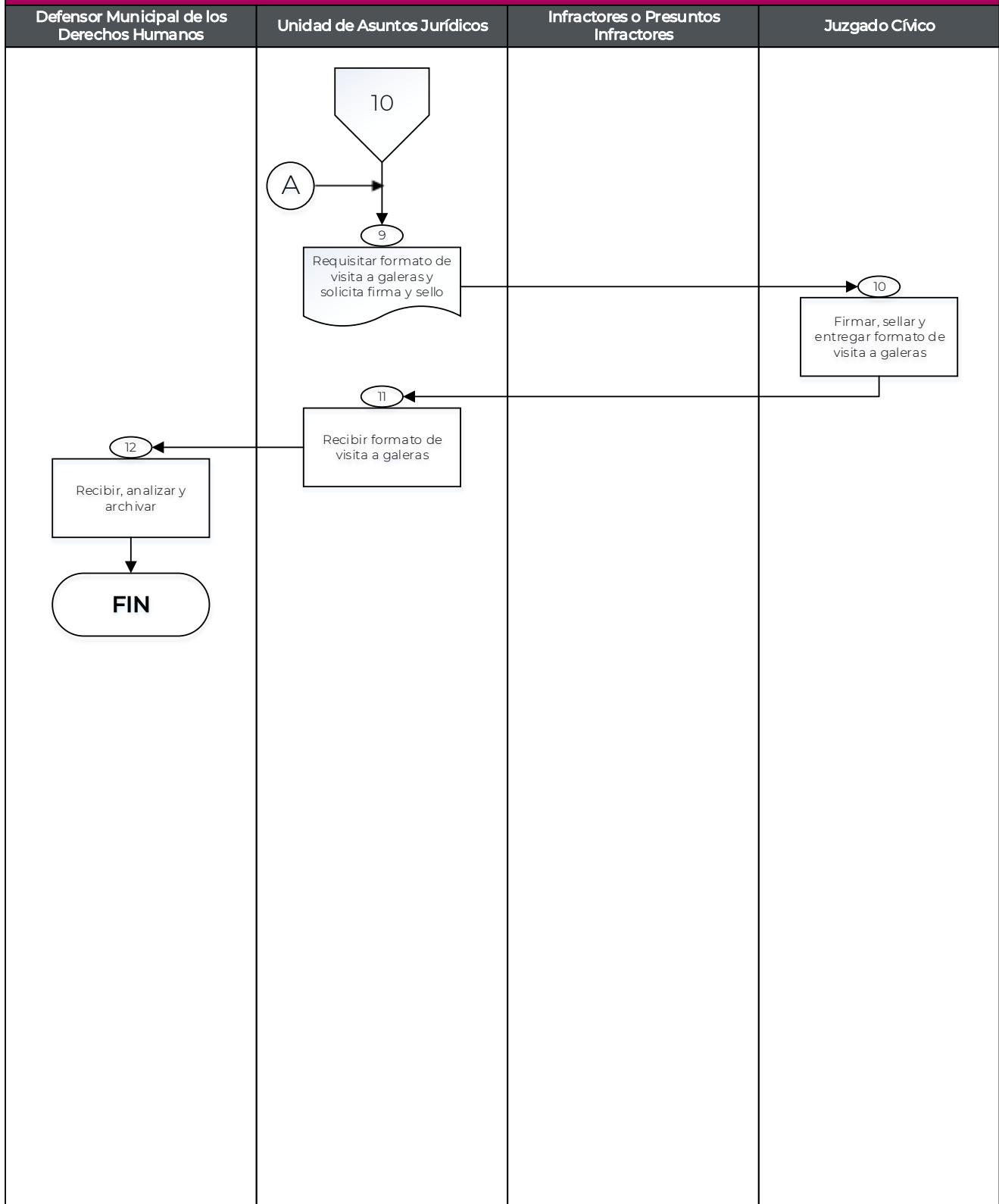
CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2025





CÓDIGO: GCH-DMDH-P01-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA VISITA SORPRESA A GALERAS MUNICIPALES





2. Procedimiento GCH-DMDH-P02-2025

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, 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. Marco Jurídico

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

2.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de impartir pláticas informativas en materia de 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.

2.5. 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 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, el formato de la plática (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

2.8. Formatos de Anexos

- Listas de asistencia
- Formato de evaluación.



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 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	<p>Recibe oficio de solicitud y/o solicitud en línea y analiza:</p> <p>¿La solicitud cumple con todos los requisitos?</p> <ul style="list-style-type: none">• Sí, se continúa en la actividad 4• No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos. <p>Se conecta con la actividad 1</p>
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Acuerda con el solicitante fecha y hora de la plática.

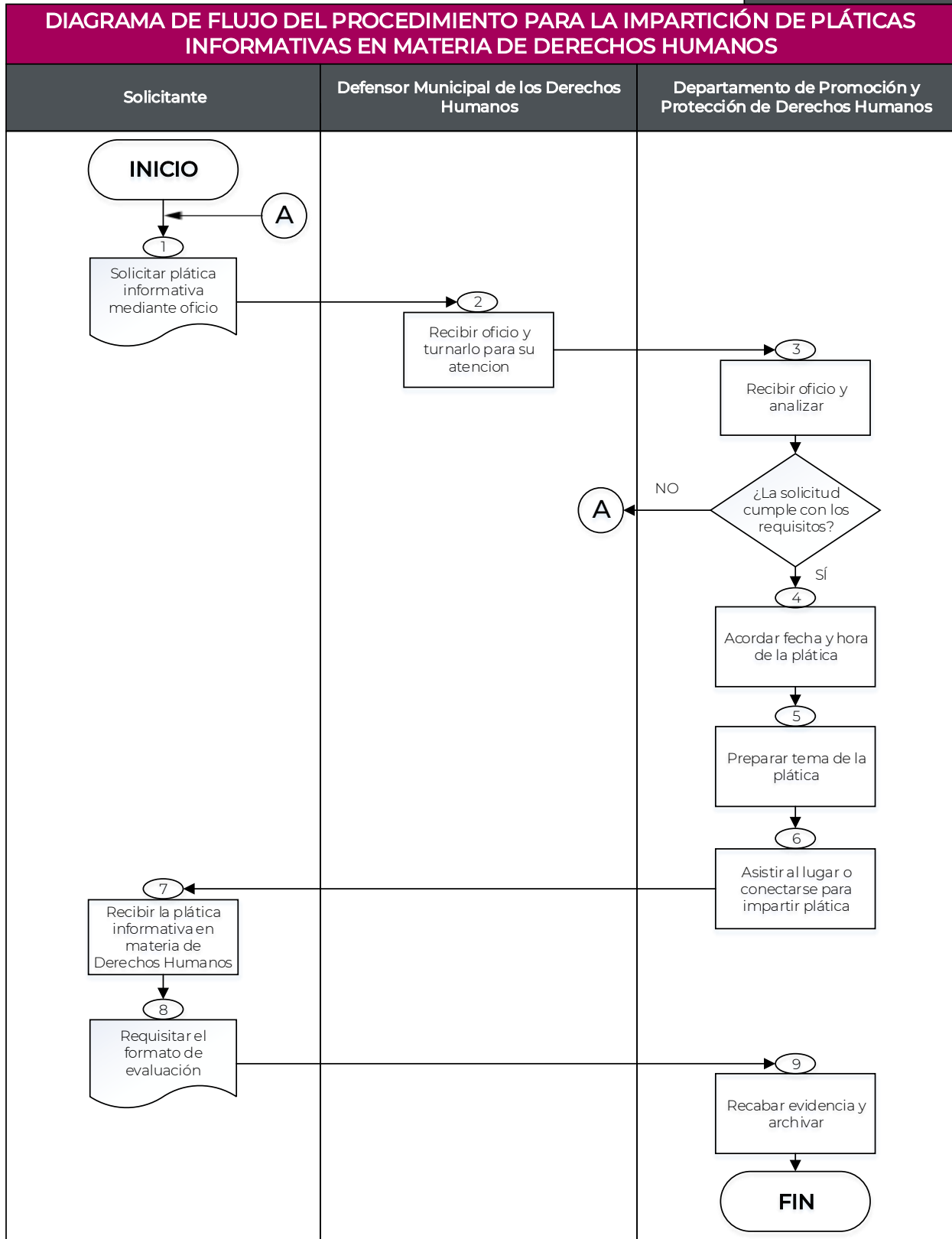


5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Prepara el tema de la plática informativa.
6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordados con el solicitante para impartir la plática.
7	Solicitante	Recibe la plática informativa en materia de Derechos Humanos.
8	Solicitante	Requisita el formato de evaluación del servicio otorgado.
9	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recaba evidencia y archiva. Fin del Procedimiento.



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P02-2025





3. Procedimiento GCH-DMDH-P03-2025

Impartición de asesorías jurídicas u orientación 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 las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Defensoría Municipal de 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 y Artículo 9 Fracción II y VIII, Título Segundo, Capítulo II, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

3.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de 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 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 Derechos Humanos del Municipio de Chalco.

3.8. Formatos de Anexos

- Formato de asesorías.
- Formato de evaluación.

3.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la impartición de asesorías jurídicas u orientación en materia de 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.

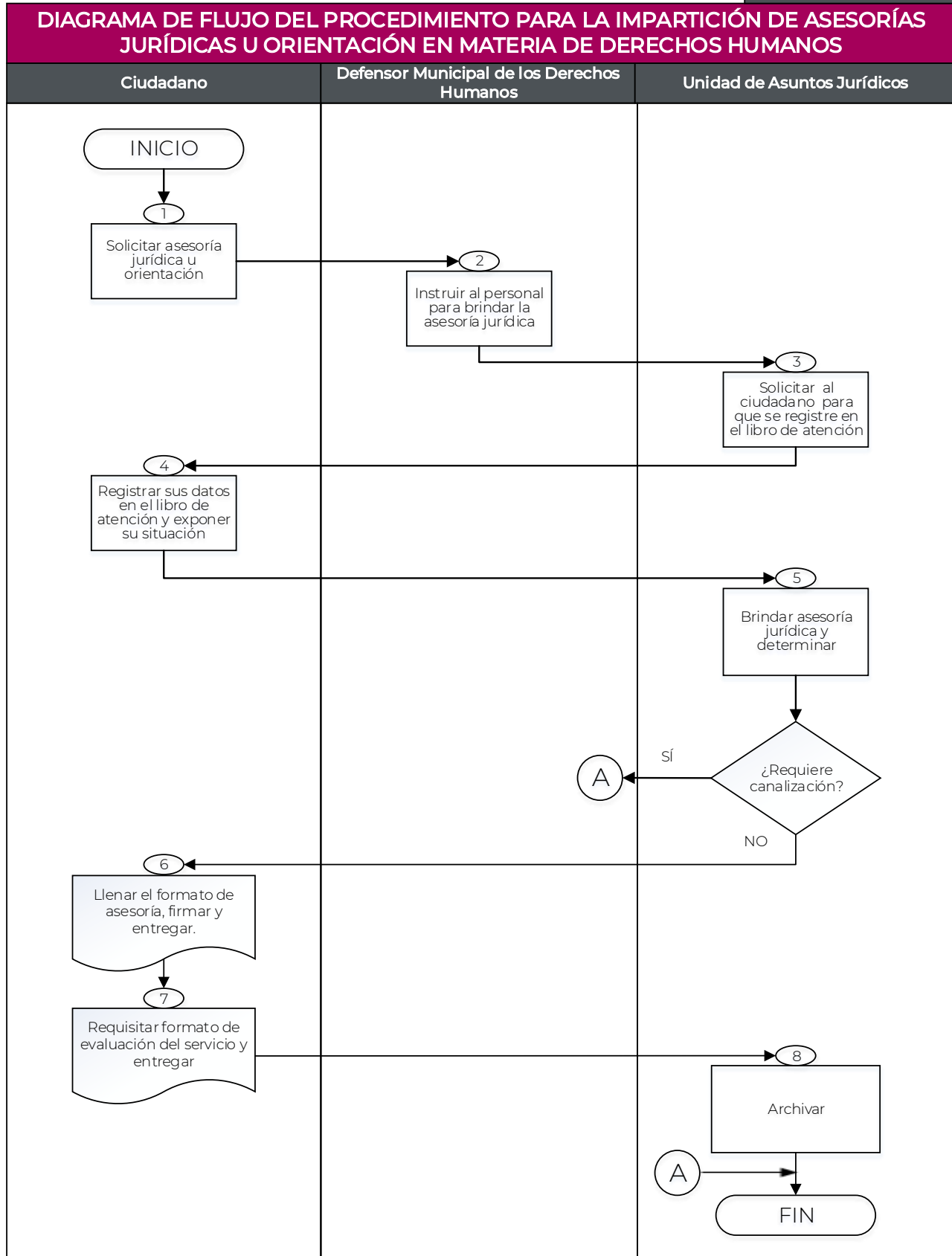


2	El Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe al ciudadano e instruye al personal de la Unidad de Asuntos Jurídicos para que brinde atención correspondiente.
3	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Solicita al ciudadano a que se registre en el libro de atención.
4	El Ciudadano	Se registra en el libro de 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: ¿Requiere canalización? <ul style="list-style-type: none"> • NO requerir canalización a otra instancia, solicita al ciudadano llenar el formato de asesoría. Se continúa con la actividad 6. • SÍ requerir canalización a otra instancia, realiza oficio de canalización. Fin del Procedimiento.
6	El Ciudadano	Llena los formatos de asesoría y los firma, y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
7	El Ciudadano	Requisita formato de Evaluación del servicio otorgado y entrega a la Unidad de Asuntos jurídicos.
8	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Recibe documentos y archiva. Fin del Procedimiento.



3.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P03-2025





4. Procedimiento GCH-DMDH-P04-2025

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 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 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 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 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.
- Oficio de queja.
- Formato de evaluación.

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 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 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 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 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 Derechos Humanos	Firma y sella el oficio de queja y comisiona a la Unidad de Asuntos Jurídicos para que lo entregue a la Visitaduría.
10	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Informa al ciudadano (a) que una vez que se entregue el oficio a la Visitaduría concluye la labor de la Defensoría y le solicita que llene el formato de Evaluación del Servicio que ha recibido.
11	Ciudadano (a)	Requisita formato de evaluación del servicio recibido y entrega.
12	La Unidad de Asuntos Jurídicos	Entrega a la Visitaduría Regional el oficio de queja y archiva el formato de evaluación del servicio. Fin del procedimiento.



4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P04-2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

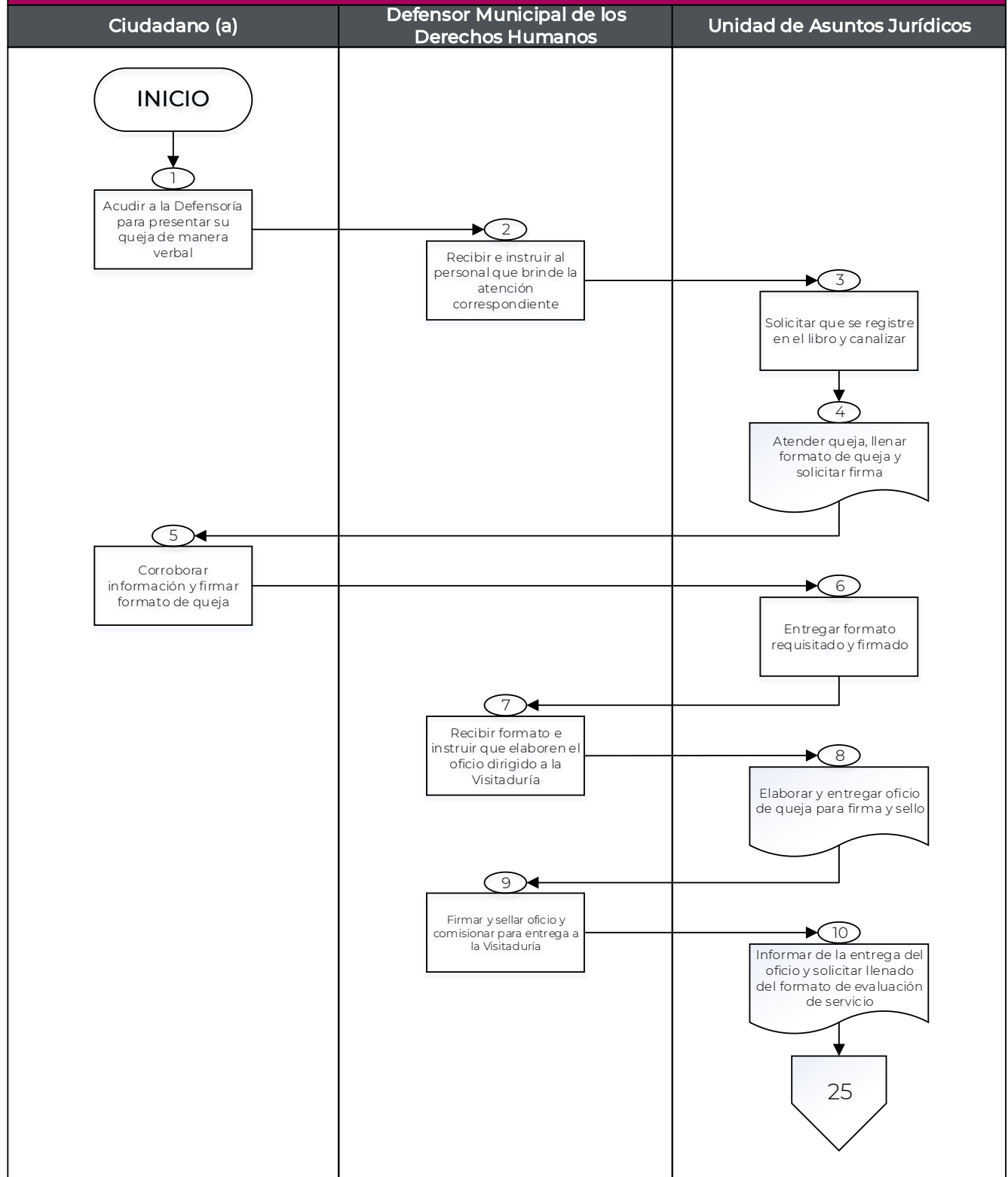
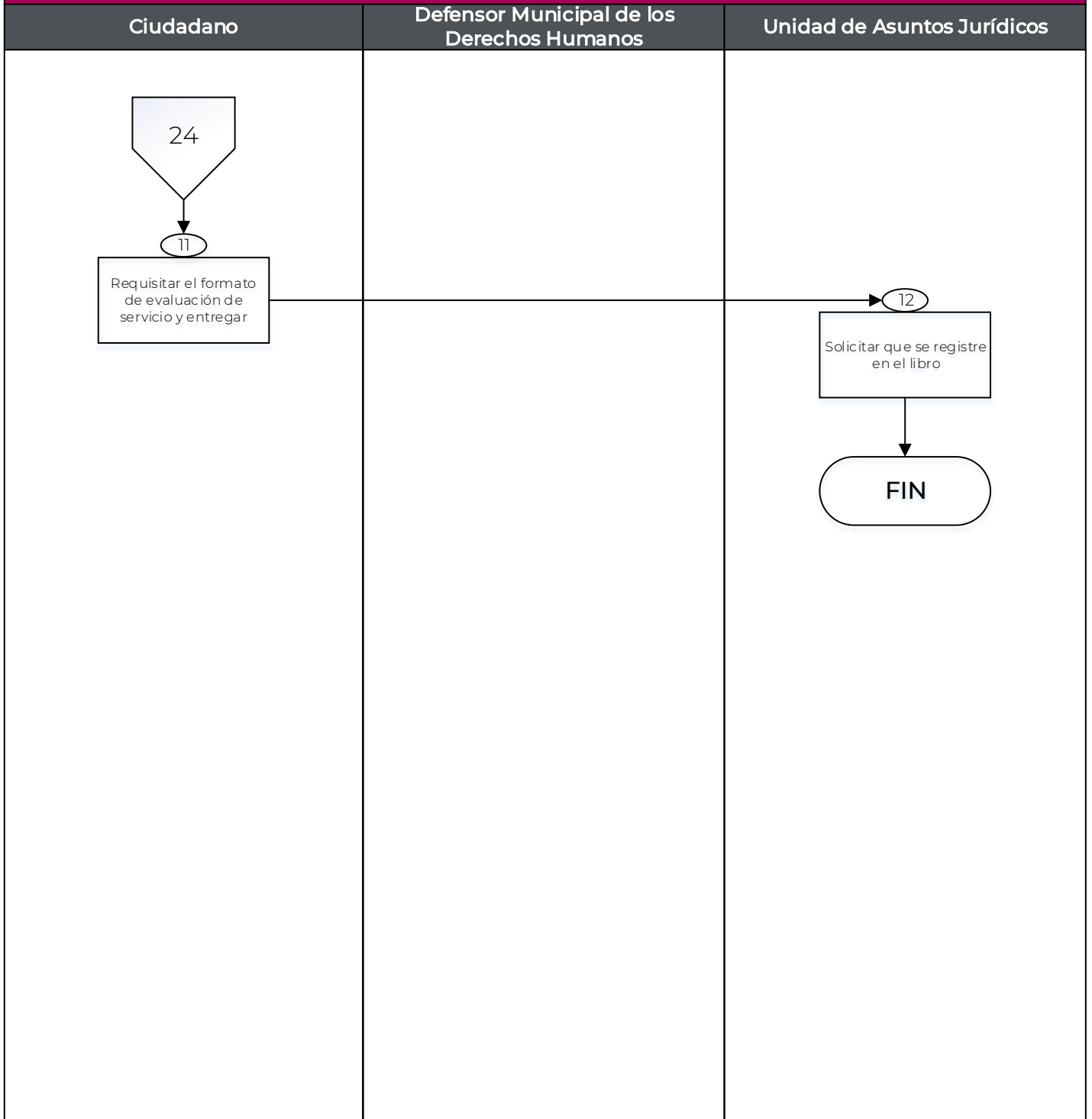




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS POR VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS





5. Procedimiento GCH-DMDH-P05-2025

Impartición de Capacitaciones en materia de 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. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción IX, X, XIII, XVIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX, Título Segundo, Capítulo II y Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI.

5.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de capacitar a las personas servidoras públicas y población del municipio en materia de 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.

5.5. Insumos

- Oficio de solicitud de capacitación

5.6. Resultado

- Capacitación impartida en materia de Derechos Humanos

5.7. Políticas

- Las capacitaciones en materia de 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, el formato en que se requiere (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

5.8. Formatos de Anexos

- Listas de asistencia
- Formato de evaluación.



5.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la impartición de capacitaciones en materia de derechos humanos

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Envía oficio de solicitud de capacitación en materia de 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">• Sí, se continúa en la actividad 4• No, se hace de conocimiento al solicitante para que complemente los requisitos. Se conecta con la actividad 1
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.

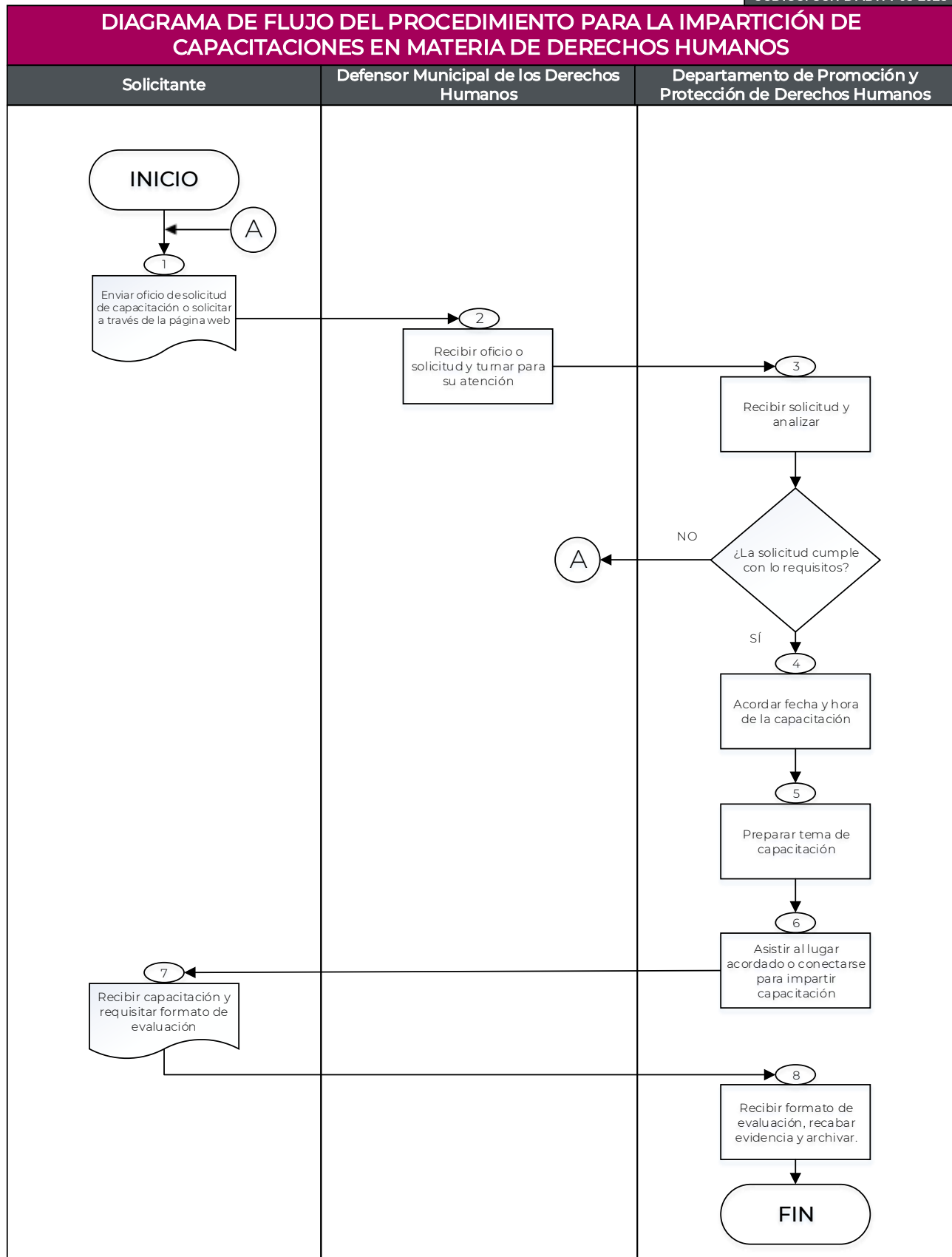


6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Asiste al lugar o se conecta en línea, en la fecha y hora acordadas con el solicitante para impartir la capacitación. Terminando, entrega formato de evaluación de capacitación al solicitante.
7	Solicitante	Recibe la capacitación en materia de Derechos Humanos, y al finalizar requisita el formato de evaluación de la capacitación y entrega.
8	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Recibe formato de evaluación, recaba evidencia y archiva. Fin del Procedimiento.



5.10 Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P05-2025





6. Procedimiento 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).

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 ingresar las solicitudes 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. Marco Jurídico

- Artículo 147-K Fracción IX, X, XIII, XVIII de la ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 Fracción II, VIII y IX, Título Segundo, Capítulo II y Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensorías Municipales de Derechos Humanos.
- Bando Municipal de Chalco 2025, Título Segundo, De los Derechos Humanos, Capítulo Único, Artículo 4, fracción VI.

6.4. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es la Dependencia responsable de participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



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.
- Llenar el formato 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:

- Ingresar las solicitudes recibidas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
- Verificar que se imparta la capacitación.
- Generar la evidencia en el cumplimiento de la impartición de la capacitación.

El solicitante deberá:

Ingresar su 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.

Su solicitud debe especificar sector de la población al que va dirigida, el formato de la capacitación (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

6.5. Insumos

- Oficio de solicitud



6.6. Resultado

- Capacitación en materia de Derechos Humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).

6.7. Políticas

- Las capacitaciones en materia de Derechos Humanos serán solicitadas 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; 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, el formato de la capacitación (presencial o virtual), lugar, fecha, hora tentativa y tema de su interés.

6.8. Formatos de Anexos

- Oficio de solicitud.
- Formato de Registro de Actividad de Capacitación.
- Formato de Evaluación



6.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento para la gestión de capacitaciones en materia de derechos humanos impartidas por Instructores Certificados de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem)

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	<p>Ingresar solicitud de capacitación en materia de Derechos Humanos.</p> <p>Se ingresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Por Oficialía de Partes, continúa en actividad 2. -Por la Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, continúa en la actividad 3. -A través del Intranet de la página oficial del Gobierno de Chalco, continúa en la actividad 4
2	Oficialía de Partes	Recibe solicitud y turna a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
3	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Recibe solicitud y turna al Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos para su atención.
4	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	<p>Revisa sitio web para ver si tiene solicitudes y analiza</p> <p>¿Las solicitudes cumplen con los datos solicitados?</p> <p>No, continúa en actividad 6 Sí, continúa en la actividad 5</p>
5	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Hace de conocimiento al solicitante para que complemente los datos.



6	Departamento de Promoción y Protección de Derechos Humanos	Ingresa solicitud a través de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) a través del portal de esta Comisión.
7	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)	Recepciona solicitud y contacta vía telefónica al Defensor Municipal de los 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 en materia de Derechos Humanos
11	Solicitante	Requisita el formato 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 el formato evaluación del servicio otorgado. Fin del Procedimiento.



6.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-DMDH-P06-2025

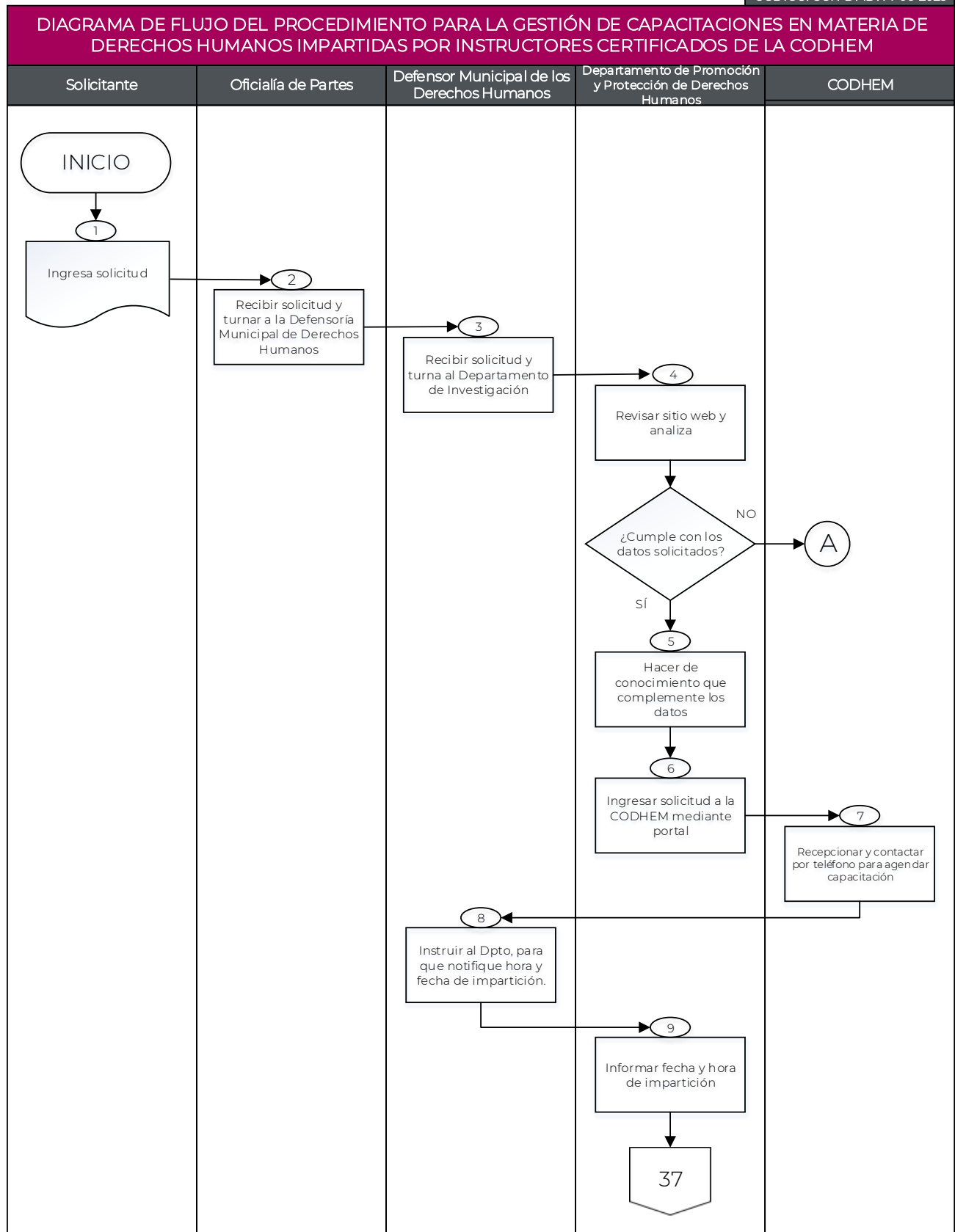
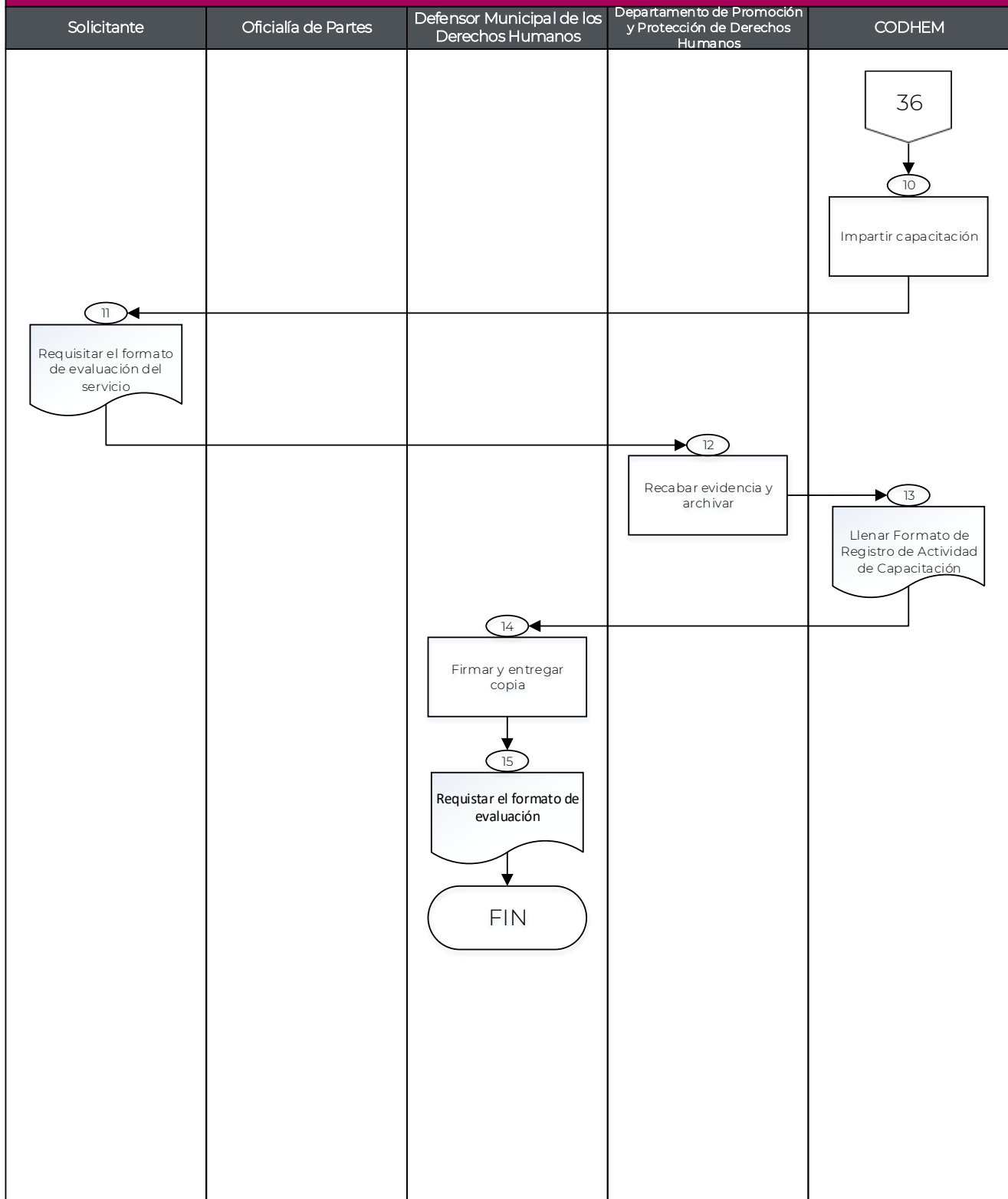






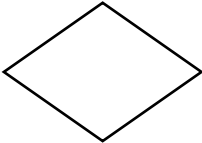
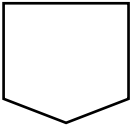



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS IMPARTIDAS POR INSTRUCTORES CERTIFICADOS DE LA CODHEM





IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: 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>Conector de Operación: 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>Operación: 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>Línea continua: 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>Decisión: 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>
	<p>Documento: Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.</p>



V. 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 2025-2027.

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.

Infraactor: 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.



VI. 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;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Juzgado Cívico



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2025.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Defensor

Avelino Corona Contreras

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none">• 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;• 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;• 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;• 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.
02	Julio de 2025	<ul style="list-style-type: none">• 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.



VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Avelino Corona Contreras
Defensor Municipal de Derechos Humanos
RÚBRICA

