



Manual de Procedimientos

**DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL
DE DERECHOS HUMANOS**

**Administración Pública Municipal
2016 - 2018**



CONTENIDO

- II. INTRODUCCIÓN
- III. OBJETIVO DEL MANUAL
- IIII. PROCEDIMIENTOS
 - 1. PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
 - 1.1 Procedimiento de Pláticas y Conferencias
 - 1.2 Procedimiento de Asesoría
 - 1.3 Procedimiento de Queja
 - 1.4 Procedimiento de Visita Sorpresa a Galeras

INTRODUCCIÓN

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es un órgano con autonomía en sus decisiones, que para el ejercicio de sus funciones debe coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Por lo que el presente manual se realiza con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta Defensoría Municipal, que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya a orientar el personal adscrito a esta área sobre la ejecución de las actividades encomendadas.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene el propósito de conducir el desarrollo de las actividades a cargo del personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, indicando los procedimientos detallados de lo que se debe hacer, para así, conocer el seguimiento de atención y propiciar la uniformidad en el trabajo, así como evitar caer en alguna omisión que genere alguna responsabilidad administrativa para el personal adscrito a esta Defensoría.

Administración Pública

Municipal de Chalco

2016-2018

Procedimiento de Pláticas y Conferencias

PRO-DMDH-PYC-001

Versión vigente no.01

Fecha: 15 de febrero de 2018

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Guadalupe Sánchez Santos	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal
	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Defensora Municipal de Derechos Humanos

Defensoría Municipal de Derechos Humanos**1. OBJETIVO**

Establecer la forma en la cual la población en general puede realizar su solicitud de pláticas y conferencias, así como el actuar de las servidoras y servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

2. ALCANCE

Aplica a la población en general y a las servidoras y servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

3. REFERENCIAS

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 3.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.3 Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 3.4 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.5 Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.6 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 3.7 Bando Municipal de Chalco.
- 3.8 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Chalco.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **Defensor o Defensora Municipal:** La Defensora o el Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.
- 4.2 **Defensoría Municipal:** la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.
- 4.3 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

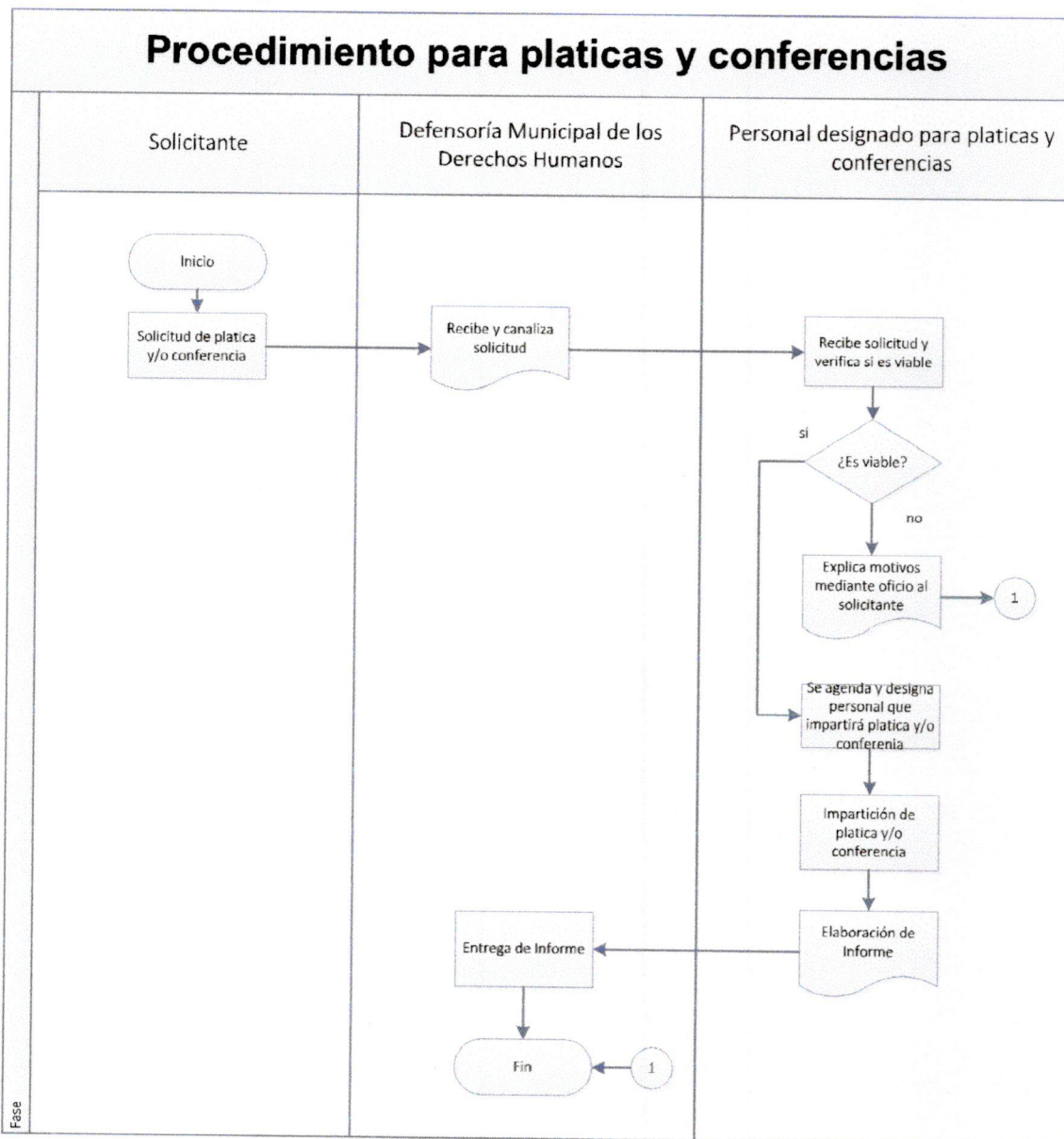
- 5.1 Es responsabilidad de la Defensora o Defensor Municipal girar instrucciones al personal indicado para agendar y dar seguimiento a las solicitudes de pláticas requeridas por la población en general.
- 5.2 Es responsabilidad del personal designado llevar a cabo las pláticas y conferencias requeridas.
- 5.3 Es responsabilidad del personal designado elaborara el informe correspondiente respecto a la impartición de las pláticas y conferencias.

6. DESARROLLO

- 6.1 Interesada o interesado solicita plática y/o conferencia vía oficio a la Defensoría Municipal.
- 6.2 La Defensora o Defensor Municipal designara al personal adecuado para atender la solicitud recibida.
- 6.3 El personal designado agendara y dará respuesta a la solicitud respecto, la factibilidad de llevar a cabo lo solicitado.
- 6.4 Si no es viable informara a la ciudadanía el motivo, mediante oficio.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

- 6.5 Si es viable el personal designado se encargara de cumplir con lo solicitado de acuerdo a lo agendado.
- 6.6 El personal designado impartirá la plática y/o conferencia solicitada y tomara las constancias correspondientes (fotos y listas de asistencia).
- 6.7 El personal designado realizara el Informe correspondiente sobre el cumplimiento.
- 6.8 El personal designado entregara el informe a la Defensora o Defensor Municipal.
- 6.9 **Fin del procedimiento**

Defensoría Municipal de Derechos Humanos
7. DIAGRAMA DE FLUJO


Defensoría Municipal de Derechos Humanos**8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Nivel de Revisión	Fecha	Descripción

FIN DEL DOCUMENTO

Este procedimiento no utiliza formatos para su realización.

Administración Pública

Municipal de Chalco

2016-2018

Procedimiento de Asesoría

PRO-DMDH-ASE-002

Versión vigente no.04

Fecha: 15 de febrero de 2018

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Guadalupe Sánchez Santos	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal
	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Defensora Municipal de Derechos Humanos

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

1. OBJETIVO

Establecer la forma en la cual se brindara la asesoría a los hombres y mujeres que lo soliciten.

2. ALCANCE

Población en general.

3. REFERENCIAS

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 3.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.3 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.4 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 3.5 Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.6 Bando Municipal de Chalco.
- 3.7 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Chalco.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

4. TERMINOLOGÍA

- a. **Defensor o Defensora Municipal:** La Defensora o el Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.
- b. **Defensoría Municipal:** la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.
- c. **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.
- d. **Orientación:** Tiene su origen en el latín “**oriri**” cuyo significado es “**nacer**”. Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a una persona hacia un sitio.

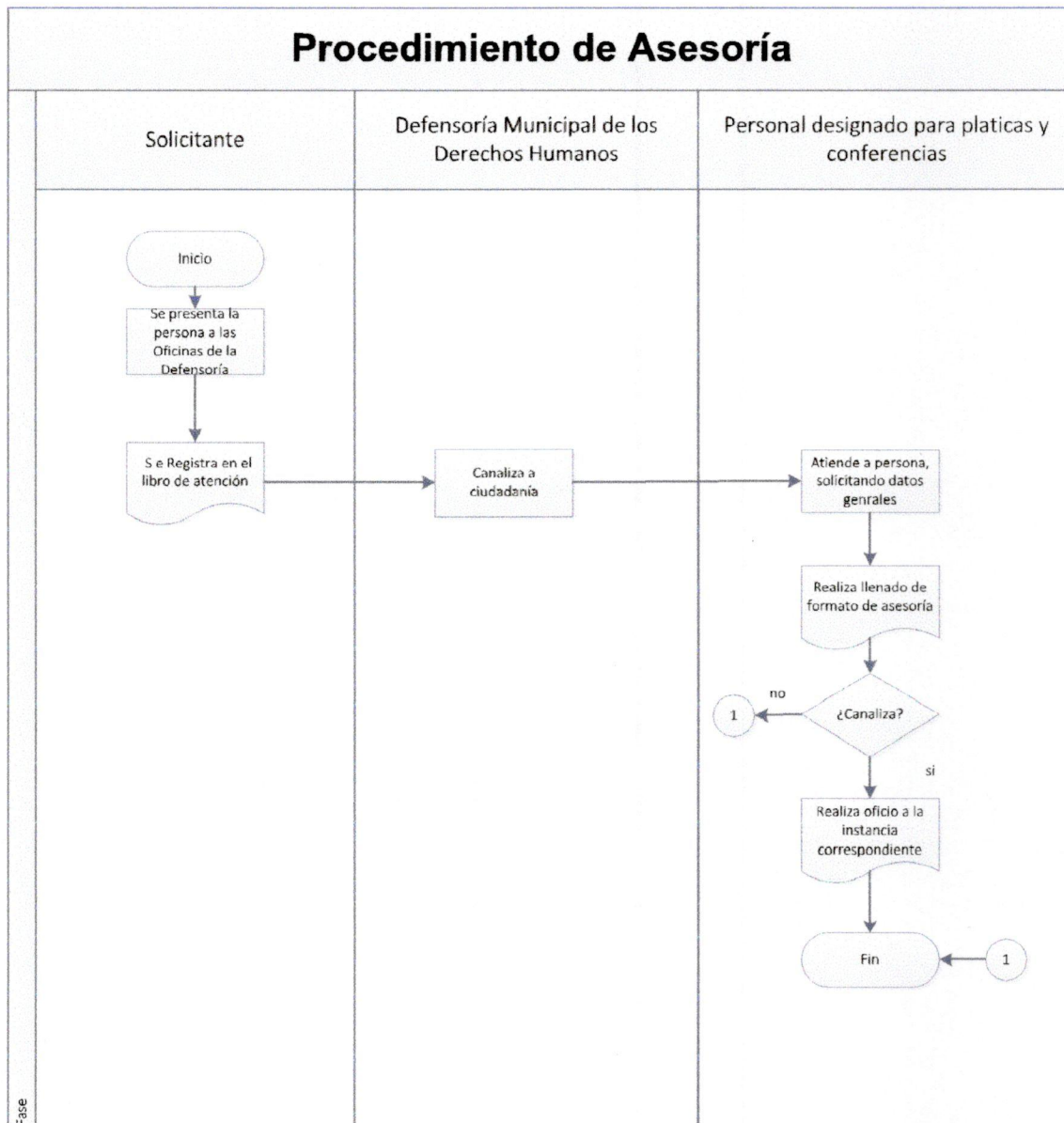
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- a. Es responsabilidad de la Defensora o Defensor Municipal, girar instrucciones a la o al servidor público que corresponda para que brinde la orientación correspondiente a la o a el solicitante.
- b. Es responsabilidad de la o el servidor público designado, brindar la orientación correspondiente y llenar el formado de asesoría.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

6. DESARROLLO

- 6.1 La ciudadana o ciudadano se presentara de manera personal a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- 6.2 La ciudadana o ciudadano se anotara en el libro de registro de atención.
- 6.3 La ciudadana o ciudadano será canalizado con la o el servidor público que le dará la asesoría.
- 6.4 La o el servidor público que brinde la asesoría, se presentara e informara a la o a el ciudadano que se le requerirán sus datos personales para el llenado del formato correspondiente a la asesoría.
- 6.5 La o el servidor público que brinde la asesoría, una vez escuchado a la o a el ciudadano, de acuerdo al análisis del asunto y de ser necesario, realizara la canalización correspondiente.
- 6.6 **Si no se realiza canalización**, se llenada el formato de asesoría. Fin del procedimiento.
- 6.7 **Si se realiza canalización**, se llenara el formato de asesoría y la o el servidor público de acuerdo al tipo de asunto realizara la canalización a las instancias correspondientes mediante oficio.
- 6.8 **Fin del procedimiento.**

Defensoría Municipal de Derechos Humanos
7. DIAGRAMA DE FLUJO


**Defensoría Municipal de Derechos Humanos
escu****8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Nivel de Revisión	Fecha	Descripción

FIN DEL DOCUMENTO

Defensoría Municipal de Derechos Humanos
FORMATO DE ASESORÍA

CHALCO		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:		
Tipo de Recepción:	Personal ()	Telefónica ()	Oficio/Mensajería ()
		Otra ()	
Información Adicional			
El Particular Pertenece a alguna ONG:		Si <input type="radio"/>	No: <input type="radio"/>
Programa de Asesoría:	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"/>	
Materia de la Asesoría:			
Administrativa ()	Penal ()	Laboral ()	Agraria ()
	Fiscal ()	Amparo ()	
	Familiar ()	Mercantil ()	Penitenciaria ()
Síntesis de los Hechos:			
Acción Realizada: Gestión <input type="radio"/> Asesoría Jurídica <input type="radio"/> Orientación <input type="radio"/> Información <input type="radio"/>			
Orientación:			
Observaciones:			
Firma del Servidor Público		Nombre y Firma del Solicitante	

Administración Pública

Municipal de Chalco

2016-2018

Procedimiento de Queja

PRO-DMDH-QUE-003

Versión vigente no.04

Fecha: 15 de febrero de 2018

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Guadalupe Sánchez Santos	María de los Ángeles Ordaz Vidal	María de los Ángeles Ordaz Vidal
	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Defensora Municipal de Derechos Humanos

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo que tanto el personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos como la ciudadanía en general, sepan los pasos a seguir, al recibir las quejas que la ciudadanía tenga respecto el actuar de alguna Servidora o Servidor Público que considere haya vulnerado sus Derechos Humanos.

2. ALCANCE

Aplica a la ciudadanía en general.

3. REFERENCIAS

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 3.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.3 Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 3.4 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.5 Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.6 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 3.7 Bando Municipal de Chalco.
- 3.8 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Chalco.

4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **Comisión:** La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 4.2 **Visitaduría General:** La Visitaduría General que corresponda por división territorial.
- 4.3 **Procedimiento:** Método o trámite necesario para ejecutar una cosa.
- 4.4 **CODHEM:** A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 4.5 **Defensor o Defensora Municipal:** La Defensora o el Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.
- 4.6 **Defensoría Municipal:** la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.
- 4.7 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

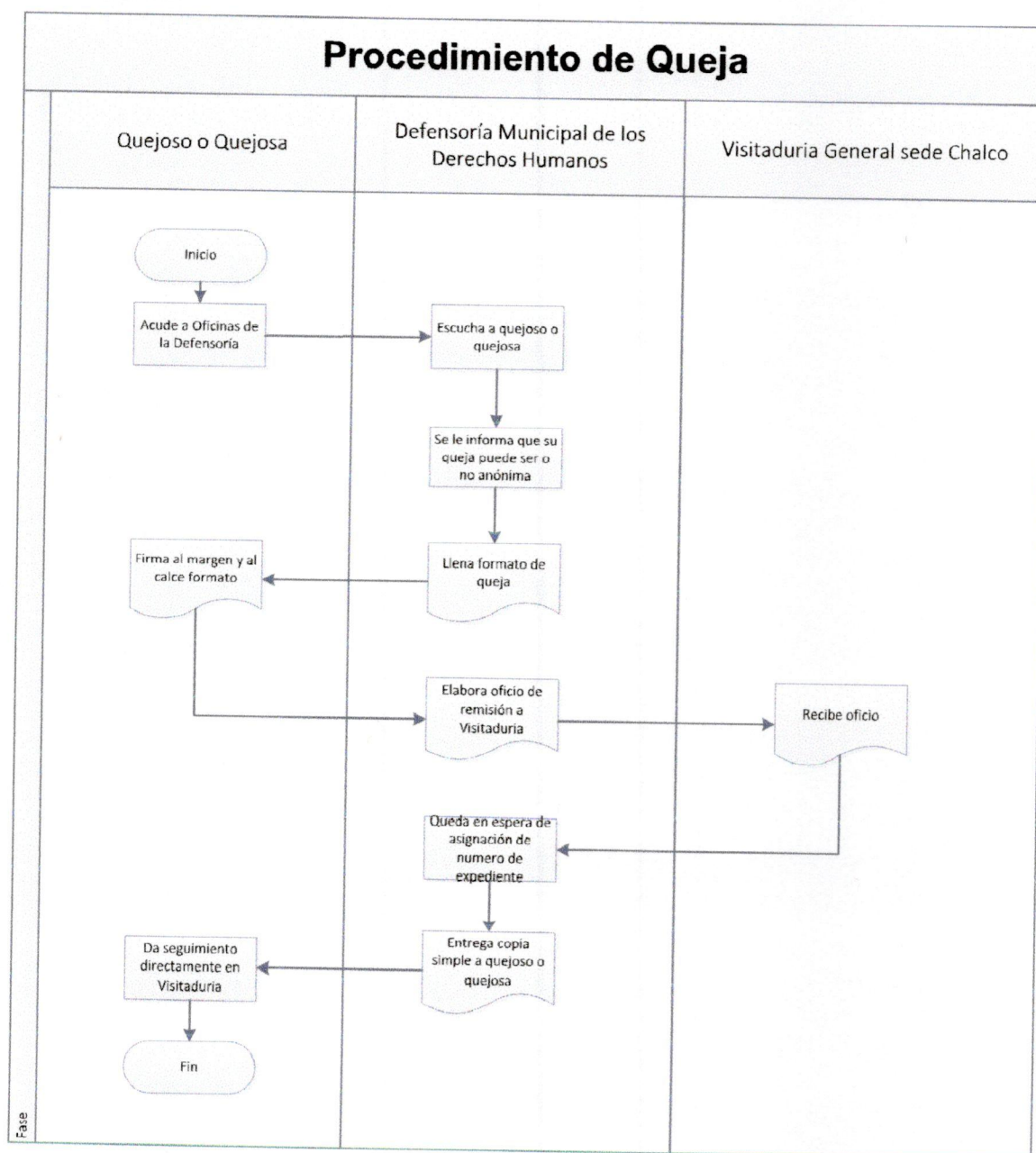
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 5.1 Es responsabilidad del Servidor Público que atiende al quejoso o quejosa, llenar el formato correspondiente de queja.
- 5.2 Es responsabilidad de la Defensora o Defensor Municipal una vez llenado el formato de queja, enviarlo mediante oficio a la Visitaduría.

6. DESARROLLO

- 6.1 El quejoso o la quejosa tiene que acudir a la Defensoría Municipal de manera personal.
- 6.2 Una vez escuchado por la servidora o servidor público correspondiente, se procederá al llenado del formato de queja.
- 6.3 Dependiendo del caso, se le informara al quejoso o a la quejosa que su queja puede ser o no de manera anónima.
- 6.4 Una vez llenado el formato tienen que ser firmado por el quejoso o la quejosa al margen y al calce de dicho formato.

- 6.5 Una vez cumplido todo lo anterior, se enviara el formato de queja debidamente llenado a la Defensora o Defensor Municipal, para la elaboración del oficio de remisión de queja dirigido a la Visitaduría.
- 6.6 Recibida la queja por la Visitaduría se estará en espera de que la Visitaduría envíe el oficio correspondiente a la Defensoría Municipal en donde se indique la recepción de la queja y el número de expediente que se le dio para que el quejoso le de seguimiento a su queja.
- 6.7 Se le entrega una copia simple al quejoso o a la quejosa del escrito enviado por la Visitaduría a la Defensoría Municipal, donde se indica el número de expediente con el cual el quejoso de manera personal le dará seguimiento directamente en la Visitaduría.
- 6.8 **Fin del procedimiento**

7. DIAGRAMA DE FLUJO


8. DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento está disponible en la página de internet
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Nivel de Revisión	Fecha	Descripción



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Dr. Jorge Olvera García
Presidente de la Comisión de Derechos
Humanos del Estado de México

QUEJA

Visitador Adjunto

Fecha: _____ Hora: _____

DATOS DEL QUEJOSO

Nombre: _____
 Nacionalidad: _____ Edad: _____ Género: ☐ F ☐ M
 Grado de Estudios: _____ Ocupación: _____
 Correo electrónico: _____
 Calle y Número: _____
 Colonia: _____ Código Postal: _____
 Entre que calle y que calle: _____
 Teléfono(s): _____
 Población: Estado de México _____ Municipio: _____

DATOS DEL AGRAVIADO

Nombre: _____
 Nacionalidad: _____ Edad: _____ Género: ☐ F ☐ M
 Grado de Estudios: _____ Ocupación: _____
 Correo electrónico: _____
 Calle y Número: _____
 Colonia: _____ Código Postal: _____
 Entre que calle y que calle: _____
 Teléfono: _____
 Población: _____ Municipio: _____

PROGRAMA DE ATENCIÓN

Migrantes () Indígenas () Tercera Edad () VIH ()
 General de Quejas (☒) Periodistas () Discapacitados () Víctimas del Delito ()
 Sistema Penitenciario () Cárceles Municipales () Atención a la Familia ()

FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA

Directa o personal (☒) Telefónica () Prensa () Internet ()
 Acta circunstanciada () Fax () Carta () Otro () Especifique: _____
 Municipio donde sucedieron los hechos: _____ Materia: _____

Versión Vigente no.04

PRO-DMDH-QUE-003

Fecha: 15/02/2018

Defensoria Municipal de Derechos Humanos



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México

¿QUE AUTORIDAD VIOLÓ SUS DERECHOS HUMANOS?

¿QUE AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?

EN CASO DE EXISTIR

Nº de Carpeta de Investigación y/o Noticia Criminal

Nº de Averiguación Previa

Carpeta Administrativa, Causa Penal y/o Expediente

Juzgado:

¿EN QUE CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

¿QUÉ PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS?

NOMBRE Y FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado: "Sistema Integral de Quejas y Asesorías", de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6 apartado A, fracciones II y III, 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 5 párrafos vigésimo, vigésimo primero, vigésimo segundo, fracciones II y III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 3 fracciones IX, XX, XXIII y XXXII, 6, 23 fracción V, 24 fracción XIV, 86 y 143 fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; artículos 4 fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XII XIII, XIV, XIX, XXII, XXIV, XXV, XLI, XLII, XLVI, XLVIII, XLIX y L, 8, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31 y 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de garantizar la publicidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad, de los datos personales que son requeridos para estar en posibilidad de brindarle el servicio que se solicita a este Sujeto Obligado.

Por lo anterior y en el marco de la interpretación conforme al artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le da a conocer lo siguiente:

I. La denominación del responsable.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.

Los administradores del sistema de datos personales son: el Doctor en Derecho José Benjamín Bernal Suárez, Primer Visitador General; el L. A. Everardo Camacho Rosales, Jefe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; y el P. L. I. Luis Enrique Arroyo Solís, Jefe del Departamento de Estadística. De igual manera y con base a lo establecido en el artículo 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, corresponde a los titulares de las unidades administrativas garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en su posesión, de conformidad con la normatividad aplicable; por lo que, adicionalmente a los servidores públicos arriba mencionados, también es administrador del citado sistema de datos personales, el

licenciado Saúl Francisco León Pasos, Visitador General sede Chalco.

III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.

Sistema Integral de Quejas y Asesorías

IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.

Para los particulares: nombre, nacionalidad, edad, género, ocupación, grado de estudios, correo electrónico, domicilio (calle y número, colonia, código postal, población, municipio y calles entre las que se encuentra el inmueble) y teléfono.

Para los servidores públicos: nombre, cargo, dependencia y datos de localización (domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico oficial).

Asimismo, se puntualiza que el único dato sensible que se solicita en el presente formato de queja, es lo relacionado con el grupo vulnerable al que pertenece, es decir, si es migrante, indígena, de la tercera edad, VIH, general de quejas, atención a periodistas, discapacitados, víctimas del delito, sistema penitenciario, cárcel municipal, o atención a la familia.

V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de los datos personales.

La entrega de los datos personales es obligatoria, toda vez que el artículo 39 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, establece los elementos y/o datos que debe contener una queja al momento de presentarse.

VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Las consecuencias conducentes, serían el que se dificultará el normal curso del trámite de investigación por las presuntas violaciones a derechos humanos alegadas por el particular.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran el consentimiento de la o el titular.

La finalidad del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales es en virtud de cumplir con las atribuciones establecidas en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 13 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por lo que, siguiendo lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, será otorgado mediante su nombre y firma o huella digital.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:

El titular de los datos personales, otorga su más amplio consentimiento a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para transmitir su información a:

- a) Destinatario de los datos: Autoridades Estatales y Municipales.*
- b) Finalidad de la transferencia: Investigar sobre presuntas violaciones a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal.*
- c) El fundamento que autoriza la transferencia. Al respecto, el artículo 66 fracción II de la Ley de*

Procedimiento de Queja

PRO-DMDH-QUE-003

Versión Vigente no.04

Fecha: 15/02/2018

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, indica: "Cuando la transferencia se realiza entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales", por lo que, no se requiere del consentimiento para realizar la transferencia de sus datos personales.

d) Los datos personales a transferir. Los que dispone el artículo 39 fracción I del Reglamento Interno de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

e) Las implicaciones de otorgar, el consentimiento expreso. Los titulares de los datos personales están conscientes de la obligatoriedad de transmitir sus datos personales a las diversas autoridades estatales y municipales, ya que de no ser así, dificultaría el normal curso del trámite respectivo, afectando así la investigación realizada por esta Comisión Estatal.

De igual manera, la información personal que usted proporcione será susceptible de ser utilizada para fines estadísticos y de control, para lo cual, de manera previa, se disociará la mayor cantidad de datos que pudieran hacer identificable a su titular, a fin de evitar una afectación con la publicación y/o difusión de los datos.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que la o el titular, pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento de la o el titular.

Al respecto, el artículo 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, indica: "Cuando la transferencia se realiza entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales", por lo que no existen mecanismo o medios para que el titular pueda manifestar su negativa.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO, debido a la primera letra de su acepción.

Son independientes entre sí, por lo tanto, el ejercer cualquiera de éstos, no es un requisito previo o impide el ejercicio de cualquier otro.

La procedencia de estos derechos en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o su representación, respectivamente.

Derecho de Acceso

El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, tales como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

El responsable debe responder al ejercicio del derecho de acceso, tenga o no datos de carácter personal del interesado en su sistema de datos.

Derecho de Rectificación

El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos.

Procedimiento de Queja**PRO-DMDH-QUE-003****Defensoría Municipal de Derechos Humanos****Versión Vigente no.04****Fecha: 15/02/2018**

incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Será el responsable del tratamiento, en términos de los lineamientos que emita el Instituto, quien decidirá cuando la rectificación resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

La rectificación podrá hacerse de oficio, cuando el responsable del tratamiento tenga en su posesión los documentos que acrediten la inexactitud de los datos.

Quando los datos personales hubiesen sido transferidos o remitidos con anterioridad a la fecha de rectificación, dichas rectificaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios o encargados, quienes deberán realizar también la rectificación correspondiente.

Derecho de Cancelación

El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable a fin que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el responsable procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo de los mismos, cuando hayan transcurrido los plazos establecidos por los instrumentos de control archivísticos aplicables.

Quando los datos personales hubiesen sido transferidos con anterioridad a la fecha de cancelación, dichas cancelaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios, quienes deberán realizar también la cancelación correspondiente.

Derecho de Oposición

El titular tendrá derecho en todo momento y por razones legítimas a oponerse al tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades o exigir que cese el mismo, en los supuestos siguientes.

I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.

II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.

III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.

IV. Cuando el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.

V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho ARCO a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del Estado de México (SARCOEM, sitio institucional: www.sarcoem.org.mx, y/o <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>), o bien de manera directa y por escrito ante el titular de la Visitaduría General sede Chalco, cita en Calle Francisco Javier Mina, número 35, Barrio La Conchita, C.P. 56500, Chalco, México, teléfonos 01 (55) 15 51 15 90 y 01 (55) 26 32 59 74.

XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de

Procedimiento de Queja
PRO-DMDH-QUE-003
Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Versión Vigente no.04
Fecha: 15/02/2018

sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

En el supuesto de que el titular de los datos personales sea su deseo revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, bastará con expresarlo por escrito, en términos de la fracción X del presente aviso de privacidad.

El escrito deberá referir lo siguiente:

- Nombre completo;
- Nombre del sistema de datos personales a través del cual se protegen sus datos personales;
- Mencionar los datos personales que se revocan en el acto; y
- Firma

XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a las o los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.

La limitación se realiza desde el momento en que este Organismo cite cualquier tipo de transferencia, y toda vez que no se consideran transferencias a las remisiones, ni a la comunicación de datos entre áreas o unidades administrativas adscritas al mismo sujeto obligado o bien cuando se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales, por lo que no se cuenta con medidas para limitar su uso o divulgación.

XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

Es menester referir que las modificaciones o actualizaciones que sufra el presente aviso de privacidad, serán conforme a lo dispuesto en el Capítulo Segundo "Del Aviso de Privacidad" de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y de existir un cambio en el aviso de privacidad, se dará a conocer a través del site institucional: <http://www.codhem.org.mx/ocai/User/codhem.org/html/avisos.html>

XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, en su artículo 4 fracción XIX, define al encargado como "la persona física o jurídica colectiva, pública o privada, ajena a la organización del responsable que sola o conjuntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del responsable".

Por lo anterior, este sujeto obligado no cuenta con la figura de encargado, toda vez que ninguna persona ajena a esta Institución se encuentra autorizada para tratar datos personales.

XV. El domicilio del responsable, y en su caso, cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.

Avenida Doctor Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex-Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, teléfono 2 36 05 60 ext. 154 y 153, edificio sede de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. De igual forma, se reitera que no se cuenta con la figura de encargado.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 y 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; 7 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho a la portabilidad.

No es aplicable esta fracción, toda vez que no se cuenta con un formato establecido, o bien comúnmente manejado por este Organismo, que pueda ser utilizado por el particular para realizar algún otro trámite ante diversas autoridades.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.

Domicilio: Av. Doctor Nicolás San Juan No. 113 Col. Ex - Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México, primer piso. Teléfono: 01 (722) 236 05 60, ext. 145.

XIX. Datos de contacto del Instituto, incluidos domicilio, dirección del portal informativo, correo electrónico y teléfono del Centro de Atención Telefónica, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de la Ley.

En caso de que requiera asesoría u orientación en materia de protección de datos personales o sobre los derechos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, ubicado en: avenida Pino Suárez sin número, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan # 111, Colonia La Michoacana, Metepec Estado de México, C.P. 52166. Teléfono: 01 (722) 226 1980. Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx. Teléfono del CAT: 01 800 821 044. Sitio institucional <http://www.infoem.org.mx/>

XX. Control de cambios.

Numero de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha
01	Todas	Actualización del Aviso toda vez que en fecha 30 de mayo del año 2017, mediante el decreto 209, se expidió la nueva Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.	08/11/2017

NOMBRE Y FIRMA
DE ENTERADO

Procedimiento de Queja

PRO-DMDH-QUE-003

Versión Vigente no.04

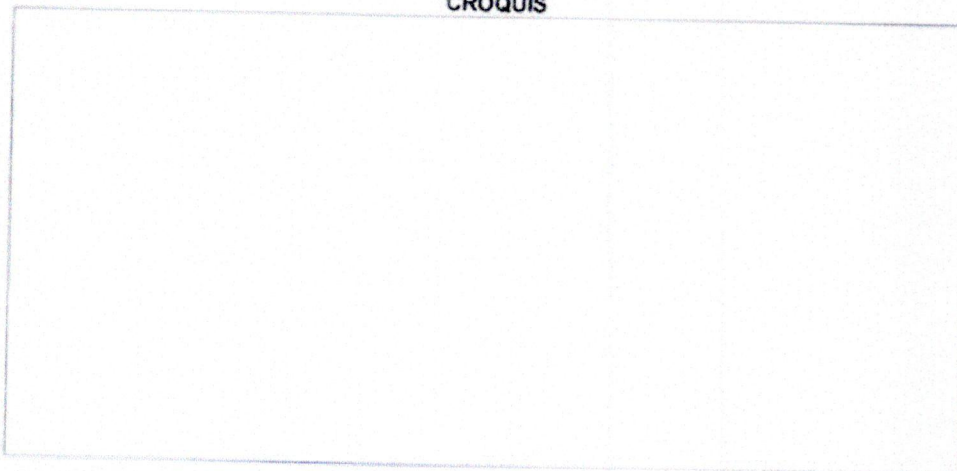
Fecha: 15/02/2018

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Con fundamento en la fracción V del artículo 103 del Reglamento Interno de este Organismo, expreso mi consentimiento para que se realicen las notificaciones pertinentes y conducentes derivadas de la atención a mi inconformidad y de esta manera fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación.

AUTORIZO
NOMBRE Y FIRMA

CROQUIS



OBSERVACIONES



Administración Pública

Municipal de Chalco

2016-2018

Procedimiento de Visita Sorpresa a Galeras

PRO-DMDH-VSG-004

Versión vigente no.04

Fecha: 15 de febrero de 2018

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Guadalupe Sánchez Santos	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal	Mtra. María de los Ángeles Ordaz Vidal
	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Defensora Municipal de Derechos Humanos

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

1. OBJETIVO

Determinar los pasos que tienen que seguir las servidoras y servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal, al realizar la visita sorpresa a galeras, para verificar que no se vulneren los Derechos Humanos de los infractores.

2. ALCANCE

Aplica a las servidoras y los servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

3. REFERENCIAS

- 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 3.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.3 Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 3.4 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.5 Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- 3.6 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **Comisión:** La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 4.2 **Defensor o Defensora Municipal:** La Defensora o el Defensor Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Chalco, Estado de México.
- 4.3 **Defensoría Municipal:** la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Chalco, Estado de México.
- 4.4 **Visita Sorpresa a Galeras.** Es la visita que la Defensoría Municipal realiza, a galeras, con el fin de verificar que no sean violentados los Derechos Humanos de los Infractores.
- 4.5 **Procedimiento.** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

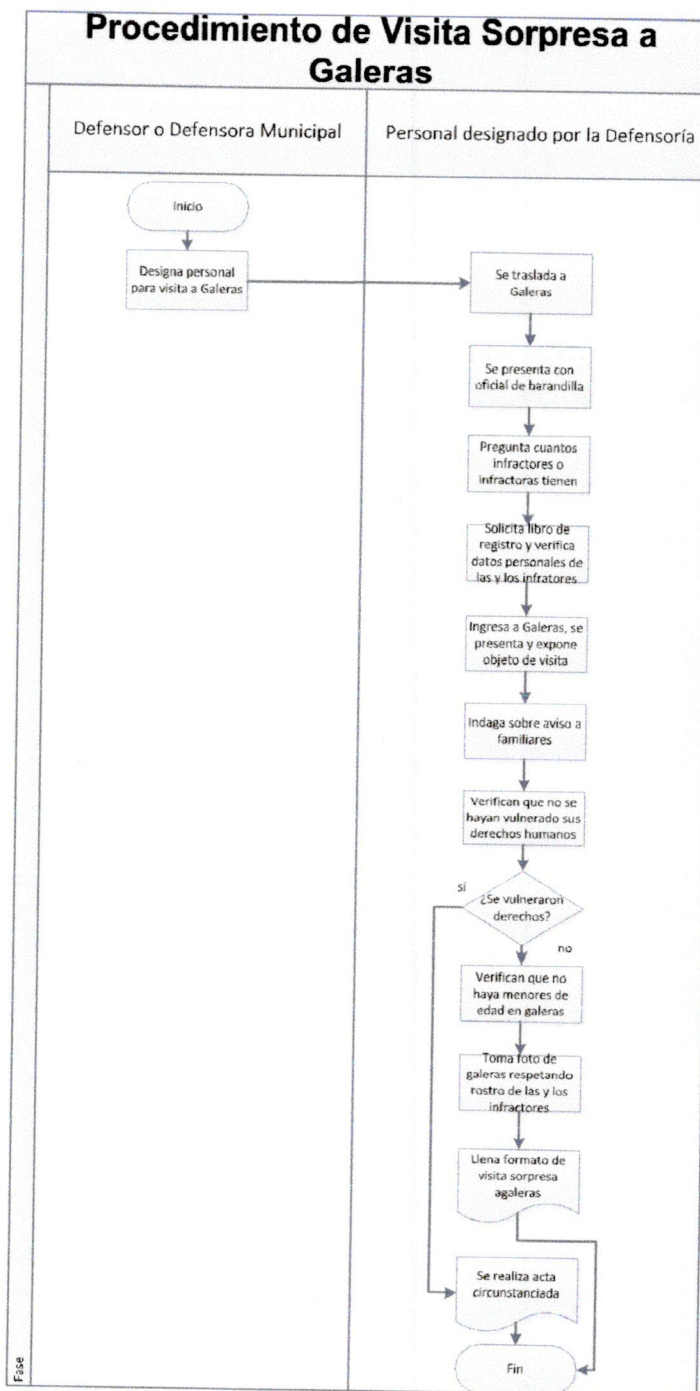
- 5.1 Es responsabilidad de la Defensora o Defensor Municipal designar a la o las servidoras o servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal, para que realicen la visita sorpresa a galeras.
- 5.2 Es responsabilidad de la o las servidoras o servidores públicos designados por la Defensora o Defensor Municipal llenar correctamente el formato de visita sorpresa a galeras y entregarlo a la Defensora o Defensor Municipal.

6. DESARROLLO

- 6.1 La Defensora o Defensor Municipal designa a la o las servidoras o servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal, para que realicen la visita sorpresa a galeras.
- 6.2 Traslado de la o las servidoras o servidores públicos designados a galeras.
- 6.3 La o las servidoras o servidores públicos designados, se presentaran con el oficial de barandilla y le preguntaran cuantas infractoras e infractores tienen.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

- 6.4 La o las servidoras o servidores públicos designados, solicitaran al oficial de barandilla el libro de registro, para verificar datos personales de las y los infractores.
- 6.5 La o las servidoras o servidores públicos designados, ingresan a galeras, se presentan con las o los infractores, señalando el objeto de su presencia.
- 6.6 La o las servidoras o servidores públicos designados, preguntaran y verificaran que no se hayan vulnerado sus derechos humanos.
- 6.7 La o las servidoras o servidores públicos designados, preguntaran a las y los infractores si ya se les aviso a sus familiares que se encuentran ahí.
- 6.8 La o las servidoras o servidores públicos designados, verificaran que si hay infractoras e infractores menores de edad se encuentren fuera de galeras.
- 6.9 La o las servidoras o servidores públicos designados, tomaran foto de evidencia, respetando a las y los infractores y cuidando que no salgan sus rostros.
- 6.10 La o las servidoras o servidores públicos designados, llenaran el formato correspondiente de la visita sorpresa a galeras, el cual deberá ser firmado por el oficial de barandilla y el Oficial Conciliador quien al firmar colocara el sello oficial correspondiente.
- 6.11 En caso de que la o las servidoras o servidores públicos designados detecten que han sido vulnerados los derechos humanos de las y los infractores dentro de galeras, deberán hacer el acta circunstanciada correspondiente, la cual deberá ser enviada a la Visitaduría General con sede en Chalco.
- 6.12 En caso de que las o los infractores señalen alguna vulneración a sus derechos humanos fuera de galeras, la o las servidoras o servidores públicos designados los invitaran a visitar la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- 6.13 En ningún momento la o las servidoras o servidores públicos designados podrán dar asesoría u orientación alguna a las o los infractores durante la visita sorpresa.
- 6.14 **Fin del procedimiento.**

Defensoría Municipal de Derechos Humanos
7. DIAGRAMA DE FLUJO


Defensoría Municipal de Derechos Humanos**8. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento está disponible en la página de internet
<http://www.municipiodechalco.gob.mx>

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Nivel de Revisión	Fecha	Descripción

FIN DEL DOCUMENTO

Defensoría Municipal de Derechos Humanos
FORMATO

VISITA SORPRESA A GALERA **FECHA:** _____ **HORA:** _____ **TURNO** _____

DATOS DE LOS DETENIDOS

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

Nº DE MEMBRES _____ **Nº DE INTERACCIONES** _____ **TOTAL** _____
OFICIALES CONSULTADOS _____
OBSERVACIONES _____

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL OFICIAL
DE EMBARCACIÓN EN TURNO