



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

Visitaduría DSP y Visitadurías Generales

Manual de Procedimientos

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA

SEPTIEMBRE 2017

ÍNDICE

ORGANIGRAMA	1
MAPA DE PROCESOS	2
ÁREAS INVOLUCRADA	3 – 4
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO	6
PROCEDIMIENTOS:	
ASESORÍA, GESTION Y QUEJA	7 – 39
VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISIÓN DE CE.RE.SOS	40 – 45
CIRCUITO DE SEGURIDAD	46 – 50
VISITAR HOSPITALES	51 – 55
SUPERVISIÓN CENTROS DE REHABILITACIÓN	56 – 60
DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS	61 – 65
VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS	66 – 72
ASISTIR A AUDIENCIA COMO TESTIGO	73 – 77
REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS	78 – 83
REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MÉDICA EN EXPEDIENTES	84 – 88
SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE LOS CE.RE.SOS Y COMANDANCIAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	89 – 93
REALIZAR GESTIONES	94 – 98
DAR CONFERENCIA Y TALLERES	99 – 103
INFORME “PROTOCOLO ESTAMBUL”	104 - 108
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	109





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

En el presente Manual de procedimientos están plasmadas detalladamente todas las actividades que se llevan a cabo dentro en las Visitadurías generales, las Visitadurías adscritas a Seguridad Pública y las áreas que colaboran como Atención Médica y Psicología.

Las Visitadurías juegan un papel muy importante dentro del proceso de la Queja, ya que se encargan de darle seguimiento a los casos, de investigar a fondo y finalmente emiten una Recomendación, un Acuerdo de No Responsabilidad o un Acuerdo de Conclusión según sea el caso conforme lo determina el artículo 76 en su capítulo V de la Ley de la comisión Estatal de Derechos humanos del Estado de Chihuahua.

Para el mejor desempeño de sus funciones, los Visitadores podrán contar con Visitadores Adjuntos que serán nombrados por el Presidente de la Comisión a propuesta de los Visitadores. Los Visitadores Adjuntos auxiliarán a los Visitadores en todas las actividades que éstos les encomienden.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO DEL MANUAL

Objetivo General

Mejorar la comunicación interna dentro de la Comisión para que exista un mejor entendimiento y certeza en las acciones que cada uno debe de emprender. Y hacia el exterior, para dar una imagen correcta y precisa de lo que es la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y que el público pueda aprovechar adecuadamente los servicios con los que cuenta la CEDH en su conjunto.

Objetivos Específicos

Hacia el interior, establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiencia y oportuna prestación del servicio a los ciudadanos que acuden a la CEDH, cuidando todos los detalles en cada una de las áreas y con cada uno de sus miembros para que pueda existir una mejora continua.

Que los colaboradores de la CEDH tengan claridad sobre las tareas que realizan ellos mismos y los demás miembros de la Comisión pero sobre todo, lograr un sentido de pertenencia y que cada uno de sus integrantes se sienta tomado en cuenta para que trabajen en completa armonía.

 <p>COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS C H I H U A H U A</p>	ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA	CEDHCH-VS-00
		Fecha: Sep.2017
		Versión:2.0
		Página: 7
Área Responsable: Orientación y Quejas		
<p>1.1 Propósito del procedimiento. Atender a las personas que acudan a la CEDH con alguna situación o una Queja para poder ayudarlos a resolver su problema de la mejor manera o hacer los señalamientos adecuados a las autoridades que han violado los Derechos Humanos de los ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>La finalidad del área de Orientación y Quejas de la CEDH es incrementar el número de Gestiones y disminuir el número de expedientes de Quejas.</p> <p>1.2 Alcance. Las personas que se ven involucradas en este procedimiento son: los Quejosos, el personal del área de <i>Orientación y Quejas</i>, los <i>Visitadores</i>, <i>el Presidente</i>, <i>la Secretaría Ejecutiva</i>, <i>las secretarías de todos los anteriores</i> y personas de otras dependencias que estén señaladas como presuntas violatorias de los Derechos Humanos. También pueden verse involucradas las dependencias u organizaciones que pudieran en un dado caso colaborar con la gestión o resolución de un conflicto.</p> <p>1.3 Fundamento. <i>Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.</i></p> <p>1.4 Responsabilidades. Todos los miembros de la CEDH involucrados en este proceso tienen la responsabilidad de hacer que el ciudadano o Quejoso se lleve la mejor experiencia y sobre todo hacer lo posible para que a las personas que acudan a la CEDH se les resuelva la problemática que plantean en el menor tiempo posible y utilizando todos los recursos que estén a su alcance como servidores públicos.</p> <p>El personal encargado de verificar que los procesos se lleven a cabo de la manera correcta son: el titular del Departamento de Control Análisis y Evaluación, el Titular del <i>Área de Orientación y Quejas</i>, la <i>Secretaría Ejecutiva y Presidencia</i>.</p>		



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión:2.0

Página: 8

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.5 Definiciones.

Asesoría.- Es el servicio que se le presta a las personas que acuden a la CEDH, pero su caso no representa una Queja o una Gestión que pueda ejecutarse, únicamente requieren orientación en algún tema. Generalmente son temas jurídicos relacionados con el derecho Internacional, Laboral, Penal, Civil, Familiar o Agrario. En algunas ocasiones también se puede dar asesoría administrativa de procesos o trámites en el sector público.

Gestión.- Es el proceso a través del cual se evita que el caso del quejoso entre a un proceso de *Queja*. Con la Gestión se pretende resolver el problema del quejoso de manera inmediata. Generalmente es ante organismos e instituciones médicas, educativas, del ministerio público o cualquiera que esté violando los Derechos Humanos.

Queja.- Es el procedimiento medular de la CEDH, con el que se pretende resolver el problema del quejoso e investigar a fondo si realmente ha habido violación a los Derechos Humanos. De ser así se emite una recomendación para que la autoridad resarza sus daños y en caso de no existir la violación a los Derechos Humanos se emite un acuerdo de no responsabilidad. En este procedimiento se involucran la mayor parte de las áreas de la CEDH.

Visitador.- Licenciado en Derecho que tiene la facultad de recibir o rechazar las quejas e inconformidades presentadas por los afectados, sus representantes o los denunciantes ante la CEDH, hacer la investigación necesaria para la solución del problema y cuando sea posible, solucionar de manera inmediata las violaciones de Derechos Humanos a través de la conciliación.

Queja Estatal.- Procedimiento que se lleva a cabo cuando presuntamente una autoridad, organismo o dependencia Estatal o Municipal ha violado los Derechos Humanos del quejoso.

Queja Federal.- Procedimiento que se lleva a cabo cuando presuntamente una autoridad, organismo o dependencia Federal ha violado los Derechos Humanos del quejoso.

Recomendación.- Documento que se emite a la autoridad cuando se comprueba que ha habido violación a los Derechos Humanos por parte de la autoridad.

Acuerdo de No Responsabilidad.- Documento que se emite cuando después de recabar pruebas se comprueba que no ha habido violación a los Derechos Humanos por parte de la autoridad.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 9

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Los ciudadanos son recibidos en la recepción del *Área de Orientación y Quejas* en donde inmediatamente se les pide que se registren. Posteriormente deben ser canalizados con alguno de los Orientadores que se encuentre disponible.

La recepcionista del Área de Orientación y Quejas debe llevar un control del número de casos que va atendiendo cada Orientador para que el reparto del trabajo sea equitativo.

Una vez que el Orientador recibe al Quejoso, debe tomar los datos de identificación de la persona en el **Formato para orientación**. Una vez que se hayan tomado los datos, se le debe pedir a la persona que comience a relatar los hechos para posteriormente poder definir si será una **Asesoría**, una **Gestión** o una **Queja**.

ASESORÍA

La **Asesoría** generalmente es jurídica relacionada al Derecho Laboral, Penal, Civil o Familiar. En algunos casos la asesoría es administrativa.

Por la naturaleza del trabajo que realiza el Orientador éste debe contar con Licenciatura en Derecho.

GESTIÓN

En cuanto a la **Gestión** se refiere, se debe procurar solucionar el problema de la mejor manera y en el menor tiempo posible. Para hacer una gestión, generalmente se hace a través de llamadas telefónicas y oficios que permitan llegar a un acuerdo con la institución, organismo, dependencia o autoridad con la que el quejoso está teniendo problema.

Lo importante de la Gestión es resolver el problema y procurar que no entre en un procedimiento de Queja.

Las Gestiones generalmente se realizan ante:

- IMSS
- ISSTE
- Fiscalía
- Defensoría pública

Levar a cabo la Gestión implica que el Orientador atenderá exclusivamente al reclamante y lo ayudará a resolver su problema, mientras que en el procedimiento de la Queja, únicamente le corresponde atender el inicio del procedimiento con la elaboración de la Queja y el resto le corresponde al Visitador al que se le asigne el caso.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 10

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

QUEJA

La Queja es uno de los procedimientos más largos que tiene la CEDH el cual implica una investigación y en la que intervienen la mayor parte de las áreas de la institución.

ART. 25 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

Cualquier persona podrá denunciar presuntas violaciones a los derechos humanos y acudir ante las oficinas de la Comisión Estatal para presentar, ya sea directamente o por medio de representante, quejas contra dichas violaciones.

Cuando los interesados estén privados de su libertad o se desconozca su paradero, los hechos se podrán denunciar por los parientes o vecinos de los afectados, inclusive por menores de edad.

Las organizaciones de la sociedad civil legalmente constituidas, podrán acudir ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos para denunciar las violaciones físicas, mentales económicas o culturales, no tengan capacidad efectiva de presentar quejas de manera directa.

ART. 26 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

La queja solo podrá presentarse dentro del plazo de **un año**, partir de que se hubiera iniciado la ejecución de los hechos que se estimen violatorios o de que el quejoso hubiese tenido conocimiento de los mismos. En casos excepcionales y tratándose de infracciones graves a los derechos humanos, la Comisión Estatal podrá ampliar dicho plazo mediante resolución razonada. No contará plazo alguno cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser considerados violaciones de esa humanidad.

ART. 27 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

La instancia respectiva deberá presentarse por escrito, en casos urgentes podrá formularse por cualquier medio de comunicación electrónica; **por escrito o vía telefónica y a través de mecanismos accesibles para personas con discapacidad**; no se admitirán comunicaciones anónimas por lo que toda queja o reclamación deberá ratificarse dentro de los 3 días siguientes a su presentación, si el quejoso no se identifica y la suscribe en el primer momento.

Cuando los quejosos o denunciadores se encuentren recluidos en un centro de detención o reclusorio, sus denuncias realizadas por cualquiera de los medios señalados, en el párrafo que antecede, o cualquier otro medio, deberán ser transmitidos a la CEDH, sin demora alguna por los encargados de dichos centros o reclusorios o aquellas podrán entregarse directamente a los visitadores.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 11

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 28 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal deberá poner a la disposición de los reclamantes formularios que faciliten el trámite y en todos los casos ejercerá la suplencia en la deficiencia de la queja, para la cual orientará a los comparecientes sobre el contenido de su queja o reclamación.

Las quejas también podrán presentarse oralmente, cuando los comparecientes no puedan escribir o sean menores de edad. Tratándose de personas que no hablen o entiendan correctamente el idioma español o de aquellos pertenecientes a los pueblos o comunidades indígenas que así lo requieran o personas con discapacidad auditiva o sordomudos, se les proporcionará gratuitamente un traductor o intérprete que tenga conocimiento de su lengua de señas mexicanas.

ART. 29 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En todos los casos que se requiera, la Comisión Estatal levantará un acta circunstanciada de sus actuaciones.

ART. 30 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En el supuesto de que los quejosos o denunciados no puedan identificar a las autoridades o servidores públicos, cuyos actos u omisiones consideren haber afectado sus derechos fundamentales, la instancia será admitida, si procede bajo la condición de que se logra dicha identificación en la investigación posterior de los hechos.

ART. 31 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La formulación de quejas y denuncias, así como las resoluciones, así como las resoluciones y recomendaciones que emita la comisión Estatal no afectarán el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder a los afectados conforme a las leyes, no suspenderán ni interrumpirán sus plazos preclusivos, de prescripción o caducidad. Esta circunstancia deberá señalarse a los interesados en el acuerdo de admisión de la instancia.

ART. 32 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Cuando la instancia sea inadmisibles por ser manifiestamente improcedente o infundada, será rechazada de inmediato. Cuando no corresponda de manera ostensible a la competencia de la Comisión Estatal deberá proporcionar orientación al reclamante a fin que acuda a la autoridad o servicio público a quien corresponda conocer o resolver el asunto.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 12

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 34 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Desde el momento en que se admita la queja, el presidente o los Visitadores y en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presunta Violación de los Derechos Humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de partes involucradas, siempre dentro del respeto de los Derechos Humanos que se consideran afectados, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto.

De lograrse una solución satisfactoria, la Comisión Estatal lo hará constatar así y ordenará el archivo del expediente, el cual podrá reabrirse cuando los quejosos o denunciantes expresen a la Comisión Estatal que **no se ha cumplido con el compromiso en un plazo de 90 días**. Para estos efectos, la comisión Estatal en el término de 72 horas dictará el acuerdo correspondiente y, en su caso, proveerá las acciones y determinaciones conducentes.

ART. 35 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Si de la presentación de la queja no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Comisión Estatal, ésta requerirá por escrito al quejoso para que la aclare. Si después de **dos requerimientos el quejoso no contesta, se enviará la queja al archivo**.

ART. 36 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En el informe que deberán rendir las autoridades señaladas como responsables contra las cuales se interponga queja o reclamación, se deberá hacer constar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos u omisiones impugnados, si efectivamente éstos existieron, debiendo acompañar la documentación que lo acredite, así como los elementos de información que consideren necesarios para la documentación del asunto. La falta de rendición del informe o de la documentación que lo apoye, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de que en relación con el trámite de la queja se tengan por cierto los hechos materia de la misma, salvo la prueba en contrario. [Adición por Decreto No. 807/2012 II P.O publicado en el Periódico Oficial Del Estado No. 76 del 22 de septiembre del 2012.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 13

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 37 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Cuando para la resolución de un asunto se requiera una investigación, el Visitador tendrá las siguientes facultades:

- I. Pedir a las autoridades o servidores públicos a los que se imputen violaciones de Derechos Humanos, la presentación de informes o documentación adicional;
- II. Solicitar de otras autoridades, servidores públicos o particulares todo género de documentos e informes;
- III. Practicar visitas e inspecciones, ya sea personalmente o por medio del personal bajo su dirección en términos de ley.
- IV. Citar a las personas que deban comparecer como peritos y testigos; y
- V. Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto
- VI. Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto.

ART. 38 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Visitador tendrá la facultad de solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes que se tomen todas las medidas precautorias o cautelares necesarias para evitar la consumación irresponsable de las violaciones denunciadas y reclamadas, o la producción de daños de difícil reparación a los afectados, así como solicitar su modificación cuando cambien las situaciones que las justificaron.

Dichas medidas pueden ser de conservación o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto.

ART. 39 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las pruebas que se presenten serán valoradas en su conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso de la legalidad, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la Queja.

ART. 40 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las conclusiones del expediente, que serán la base de las recomendaciones, estarán fundamentadas exclusivamente en la documentación y pruebas que obren en el propio expediente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 14

Área Responsable: Orientación y Quejas

DE LOS ACUERDOS Y RECOMENDACIONES AUTÓNOMOS

ART. 41 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos podrá dictar acuerdos de trámite, que serán obligatorios para las autoridades y servidores públicos para que comparezcan o aporten información o documentación. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART. 42 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Concluida la investigación, el visitador formulará en su caso, un proyecto de recomendación, o acuerdo de no responsabilidad en los cuales se analizarán los hechos, los argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o servidores han violado o no los derechos humanos de los afectados, al haber incurrido en actos y omisiones ilegales, irrazonables, injustas, inadecuadas o erróneas, o hubiesen dejado sin respuesta las solicitudes presentadas por los interesados durante el periodo que exceda notoriamente los plazos fijados por las leyes. En el proyecto de recomendación, se señalarán las medidas que procedan para la afectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales, y si procede en su caso, para la preparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado. Los proyectos antes referidos serán sometidos al presidente de la Comisión Estatal para su consideración final.

ART.43. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En caso de que no se comprueben las violaciones de los derechos humanos imputadas, la Comisión Estatal dictará acuerdo de no responsabilidad.

ART.44. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La recomendación será pública y autónoma, no tendrá carácter imperativo para la autoridad o servidor público a los cuales se dirigirá y, en consecuencia, no podrá por sí misma anular, modificar, o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los cuales se hubiese presentado lo queja o denuncia. En todo caso, una vez recibida, la autoridad o servidor público de que se trate informará, dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta dicha recomendación. Entregará, en su caso, en otros quince días adicionales las pruebas correspondientes de que ha cumplido con la recomendación. Dicho plazo podrá ser ampliado cuando la naturaleza de la recomendación así lo amerite.

Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que le presente la Comisión.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 15

Área Responsable: Orientación y Quejas

Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, el Congreso del Estado o la Diputación Permanente, en su caso, podrá llamar, a solicitud de la Comisión, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante el Pleno Legislativo, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa. [Párrafo adicionado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.45. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones, acuerdos, resoluciones, u omisiones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, son impugnables ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, conforme a lo dispuesto por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la forma y términos que señala la Ley de la materia. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.46. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal no estará obligada a entregar ninguna de sus pruebas a la autoridad a la cual dirigió una recomendación o a un particular. Si dichas pruebas le son solicitadas, discrecionalmente determinara si son de entregarse o no.

ART.47. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad se referirán a casos concretos; las autoridades no podrán aplicarlos a otros casos por analogía o por mayoría de razón.

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS INFORMES

ART.48. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad se referirán a casos concretos; las autoridades no podrán aplicarlos a otros casos por analogía o por mayoría de razón.

ART.49. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Presidente de la Comisión Estatal deberá publicar, en su totalidad o en forma resumida, las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad de la Comisión Estatal. En casos excepcionales podrá determinar si los mismos solo deban comunicarse a los interesados de acuerdo con las circunstancias del propio caso.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 16

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.50. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos presentará ante los poderes estatales un informe sobre las actividades que haya realizado en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año inmediato anterior. Al efecto, comparecerá en sesión extraordinaria celebrada en el mes de enero ante el Pleno del Congreso del Estado, a la cual se invitará al Gobernador del Estado y al Supremo Tribunal de Justicia del Estado. Dicho informe será difundido en la forma más amplia posible para conocimiento de la sociedad. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. NO. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.51. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Los informes anuales del Presidente de la Comisión Estatal deberán comprender una descripción del número y características de las quejas y denuncias que se hayan presentado, los efectos de la labor de conciliación; las investigaciones realizadas, las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad que hubiesen formulando; los resultados obtenidos, así como las estadísticas, los programas desarrollados y demás datos que se consideren convenientes. Así mismo, el informe podrá contener proposiciones dirigidas a las autoridades y servidores públicos competentes, tanto estatales como municipales, para promover la expedición o modificación de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como para perfeccionar las prácticas administrativas correspondientes con el objeto de tutelar de manera más efectiva los derechos humanos de los gobernados y lograr una mayor eficiencia en la perfección de los servidores públicos.

ART.52. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Ninguna autoridad o servidor público dará instrucciones a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con motivo de los informes a que se refiere el artículo 50 de esta Ley. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

OBLIGACIONES Y COLABORACIONES

ART.53. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

De conformidad con lo establecido en esta Ley, las autoridades y servidores públicos estatales y municipales, involucrados en asuntos de la competencia de la Comisión, o que por razón de sus funciones o actividades puedan proporcionar información pertinente, deberán cumplir en sus términos con las peticiones de la Comisión en tal sentido.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 17

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.54. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las autoridades o servidores públicos a los que se les solicite información o documentación que se estime con carácter reservado, lo comunicarán a la Comisión Estatal y expresarán las razones para considerarla así. En ese supuesto, los visitadores de la Comisión Estatal tendrán la facultad de hacer la calificación definitiva sobre la reserva, y solicitar que se les proporcione la información o documentación que se manejará en la más estricta confidencialidad.

ART.55. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En los términos previstos en esta Ley, las autoridades y servidores públicos, estatales y municipales, colaborarán dentro del ámbito de su competencia, con la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. La Comisión Estatal de los Derechos Humanos auxiliará a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en los términos de los convenios o acuerdos que celebre con este organismo. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012]

DE LAS AUTORIDADES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

ART.56. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las autoridades y los servidores públicos serán responsables penal y administrativamente por los actos u omisiones en que incurran durante y con motivo de la tramitación de quejas e inconformidades ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales aplicables. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012]

ART.57. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal podrá rendir informe especial cuando persistan actitudes u omisiones que impliquen conductas evasivas o de entorpecimiento por parte de las autoridades y servidores públicos que deban intervenir o colaborar en sus investigaciones, no obstante los requerimientos que esta les hubiere formulado. La Comisión Estatal denunciará ante los órganos competentes los delitos o faltas que, independientemente de dichas conductas o actitudes, hubiesen cometido las autoridades o servidores públicos de que se trate. Respecto a los particulares que durante los procedimientos de la Comisión Estatal incurran en faltas o en delitos, la misma lo hará del conocimiento de las autoridades competentes para que sean sancionados de acuerdo con las leyes de la materia.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 18

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.58. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal deberá poner en conocimiento de las autoridades superiores competentes, los actos u omisiones en que incurran autoridades y servidores públicos, durante y con motivo de las investigaciones que realiza dicha Comisión, para efectos de la aplicación de las sanciones administrativas que deban imponerse. La autoridad superior deberá informar a la Comisión Estatal sobre las medidas y sanciones disciplinarias impuestas.

ART.59. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Además de las denuncias sobre los delitos y faltas administrativas en que pueden incurrir las autoridades y servidores públicos en el curso de las investigaciones seguidas por la Comisión Estatal, podrá solicitar la amonestación pública o privada, según el caso, al titular de la dependencia de que se trata.

Si la autoridad pide que se trate su respuesta de acuerdo a los lineamientos que la ley de transparencia indica por lo que se maneje discreción las copias del informe no puede entregar copias al Quejoso

Si el Quejoso está de acuerdo con los informes y la autoridad niega los hechos se archiva el expediente, si la autoridad reconoce la violación se solicitará que se repare los daños. Después que el Quejoso se entera del informe de la autoridad ya sea porque el mismo lo lea o se lo lea el Visitador omitiendo los datos que se tienen que ocultar de acuerdo a la Ley de Transparencia se levanta un acta circunstanciada y en ese momento se puede manifestar lo que a su derecho convenga o se le concede 15 días para que manifieste lo que a su derecho convenga.

En caso de alguna tortura se debe dar vista al MP de un posible caso, se tiene que solicitar la ayuda del médico y el psicólogo para realizar las valoraciones correspondientes.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 19

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Recepcionista	Recibir al Quejoso o Reclamante	
2	Recepcionista	Tomar los datos de identificación de la persona	Libro de registro
3	Recepcionista	Canalizar a la persona con el orientador que esté disponible	
4	Orientador	Recibir a la persona	
5	Orientador	Tomar los datos personales del ciudadano	Formato para orientación
6	Orientador	Escuchar al ciudadano	
7	Orientador	Interpretar lo que busca	
8	Orientador	Identificar si es una Asesoría , una Gestión o una Queja	
9	Orientador	¿Es una Asesoría, una Gestión o una Queja?	
A.1	Orientador	ASESORIA. Definir qué tipo de Asesoría puede ser (Administrativa, jurídica, etc...)	
A.2	Orientador	Dar la orientación necesaria para que la persona resuelva su problema	
G.1	Orientador	GESTIÓN. Llamar a la autoridad competente	
G.2	Orientador	¿Se resolvió el problema con la llamada?	
G.2.1	Orientador	Si, Dar por terminada la Gestión	
G.2.2	Orientador	No, Hacer oficio correspondiente para la autoridad señalada.	Oficio
G.2.2.3	Orientador	Entregar al ciudadano el oficio para que le sirva como salvoconducto	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 20

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
G.3	Orientador	Dar seguimiento para verificar que el problema del quejoso se haya resuelto	
G.4	Orientador	¿Se resolvió el problema con el oficio?	
G.4.1	Orientador	SI. Dar por terminada la Gestión	
G.4.2	Orientador	NO. Buscar otra alternativa	
Q.1	Orientador	QUEJA. Recabar información detallada para elaboración de proyecto de Queja	
Q.2	Orientador	Hacer un borrador de los hechos que ellos hayan manifestado	Documento de Word
Q.3	Orientador	Imprimir	
Q.4	Orientador	Pedir al Quejoso que revise el documento	Documento de Word
Q.5	Orientador	Hacer las modificaciones que el Quejoso indique	Documento de Word
Q.6	Orientador	Imprimir nuevamente	
Q.7	Orientador	Pedir firma al Quejoso	
Q.7.N	Orientador	¿El caso compete a la Comisión Estatal o a otro organismo?	
Q.7.N	Orientador	OTROS ORGANISMOS. Elaborar un oficio dirigido a la CNDH, CONAMED, CONAPRED u otra instancia según corresponda.	
Q.7.N.1	Orientador	Sacar una copia de una identificación del quejoso	
Q.7.N.2	Orientador	Proporcionar a la Secretaria los documentos incluyendo la copia de la identificación del quejoso para que los envíe a la instancia correspondiente	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 21

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.7.N.3	Secretaria O.Q	Poner los documentos en un sobre membretado	
Q.7.N.4	Secretaria O.Q	Llenar una papeleta con los datos del destinatario y pegarla en el sobre	Papeleta de mensajería
Q.7.N.5	Secretaria O.Q	Colocar sobre con el resto de la paquetería	
Q.7.E	Orientador	Estatal. Elaborar acuerdo de radicación	Acuerdo de Radicación
Q.7.E.1	Orientador	Asignar número de expediente según el Libro de Gobierno	
Q.7.E.2	Orientador	Proporcionar al Quejoso los datos del Visitador que llevará su caso	
Q.7.E.3	Orientador	Entregar expediente a la secretaria del Área	Expediente de Queja
Q.7.E.4	Secretaria O.Q	Escanear y subir el expediente al sistema	Expediente de Queja
Q.7.E.5	Secretaria O.Q	Entregar expediente al Visitador correspondiente según el Libro de gobierno	Expediente de Queja
Q.8	Secretaria del Visitador	Recibir documentación por parte del Área de Orientación y Quejas.	
Q.9	Secretaria del Visitador	Presentarle inmediatamente al Visitador con el expediente correspondiente	
Q.10	Secretaria del Visitador	Agregar la Queja a la lista de el Visitador y subirla al sistema (abrir carpeta)	
Q.11	Secretaria del Visitador	Realizar las solicitudes de informes con los cuestionamientos que el Visitador indique	
Q.12	Secretaria del Visitador	Agendar los días que se realizaron las solicitudes de informes para más tardar 18 días se realice el recordatorio correspondiente en caso de haber recibido respuesta.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 22

Área Responsable: Visitadurías

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.13	Secretaria del Visitador	Acomodar los expedientes en el archivero	
Q.14	Visitador	Solicitar los informes a la autoridad involucrada a través de un escrito, vía mail y/o correo certificado en caso de ser foráneo.	
Q.15	Visitador	Esperar 15 días para recibir los informes	
Q.16	Visitador	¿La autoridad envió los informes?	
Q.16.1	Visitador	NO. Hacer una nueva solicitud de la misma manera con un plazo de 10 días. (Si es la 2ª o 3ª solicitud)	Oficio
Q.16.1.1	Visitador	Esperar 10 días.	
Q.16.2	Visitador	SI. Citar al Quejoso para informarle de la contestación de la autoridad	
Q.16.2.1	Visitador	Entregar al Quejoso una copia de la contestación de la autoridad refiérase Artículo 8 de la Ley de la comisión Estatal de derechos Humanos del Estado del Estado de Chihuahua.	
Q.17	Visitador	¿Cuándo la autoridad confiesa haber cometido la violación?	
Q.17.1	Visitador	SI. Buscar que la autoridad resarza los daños al quejoso.	Acta circunstanciada
Q.17.2	Visitador	NO. Hacer una acta al quejoso solicitándole que manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.	
Q.17.2.1	Visitador	Esperar un plazo de 15 días para que el quejoso haga las manifestaciones que a su interés convenga.	
Q.17.2.2	Visitador	Intentar una conciliación o solución durante el trámite.	
Q.18	Visitador		



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 23

Área Responsable: Visitadurías

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
		¿Respondió el quejoso a la solicitud?	
Q.18.1.A	Visitador	NO. A) Continuar la investigación cuando sea factible	
Q.18.1.B	Visitador	B) Enviar el expediente al Archivo cuando no haya posibilidad de recabar evidencia	
Q.18.2	Visitador	SI. Recabar las evidencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos	
Q.18.2.1	Visitador	¿Se requiere analizar el fondo del asunto para resolver?	
Q.18.2.1.1	Visitador	NO. Emitir un acuerdo de conclusión por desistimiento, solución, conciliación o incompetencia según corresponda.	Acuerdo de conclusión
Q.18.2.1.2	Visitador	SI. Se declara agotada la etapa de investigación	Proyecto de ANR
Q.19	Visitador	¿La autoridad resultó violatoria de los Derechos Humanos?	Proyecto de Recomendación
Q.19.1	Visitador	NO. Elaborar proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad (ANR)	
Q.19.2	Visitador	SI. Hacer un proyecto de recomendación a la autoridad.	Libro de Proyectos de Recomendaciones y ANR
Q.20	Visitador	Entregar a la secretaria del Dpto. de Control Análisis y Evaluación (C.A.E).	
Q.21	Secretaria C.A.E	Registrar en el libro de proyectos de Recomendación	
Q.22	Secretaria C.A.E	Entregar al Titular del Departamento de Control, Análisis y Evaluación (C.A.E)	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 24

Área Responsable: Visitadurías

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.23	Titular de Control Análisis y Evaluación	Revisar que el proyecto de Recomendación o el Acuerdo de No Responsabilidad cumpla con los requerimientos	
Q.24	Titular C.A.E	¿Hay observaciones en el proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad?	
Q.24.1	Titular C.A.E	SI. Devolver proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Visitador responsable	
Q.24.2	Titular C.A.E	NO. Entregar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Presidente	
Q.25	Presidente	Revisar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad	
Q.26	Presidente	¿Hay observaciones en el proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad?	
Q.26.1	Presidente	SI. Devolver proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Visitador responsable	
Q.26.2	Titular C.A.E	NO. Entregar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Presidente	
Q.27	Presidente	Revisar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad	
Q.28	Presidente	¿Hay observaciones en el proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad?	
Q.29	Presidente	SI. Devolver el Proyecto al titular del Dpto. de C.A.E	
Q.30	Secretaria del Dpto. de C.A.E	NO. Asignar número de Proyecto de Recomendación o de ANR y registrar en el Libro	Libro de proyectos



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 25

Área Responsable: C.A.E., Sec. E., Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.31	Presidente	Firmar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad	
Q.32	Presidente	Devolver proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Dpto. de Control Análisis y Evaluación	
Q.33	Titular C.A.E	Entregar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad a Secretaría Ejecutiva	
Q.34	Secretaria de Secretaría	Elaborar notificación de la Recomendación o ANR	
Q.35	Ejecutiva	Entregar al mensajero	
Q.36	Mensajero	Entregar Recomendación o ANR a la autoridad o al Quejoso según corresponda.	
Q.36.1	Secretaría Ejecutiva	Esperar un máximo de 15 días la respuesta por parte de la autoridad	
Q.36.2	Secretaría Ejecutiva	Recibir respuesta por parte de la autoridad	
Q.37		Hacer del conocimiento del Quejoso	
Q.38	Secretaría Ejecutiva	¿La autoridad aceptó la recomendación?	
Q.38.1	Secretaría Ejecutiva	NO. Hacer del conocimiento público esta circunstancia y del quejoso	
Q.38.2	Secretaría Ejecutiva	SI. Esperar las pruebas de cumplimiento. (Esperar 15 días como máximo).	
Q.39	Secretaría Ejecutiva	Dar seguimiento de la Recomendación emitida	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 26

Área Responsable: Secretaría Ejecutiva

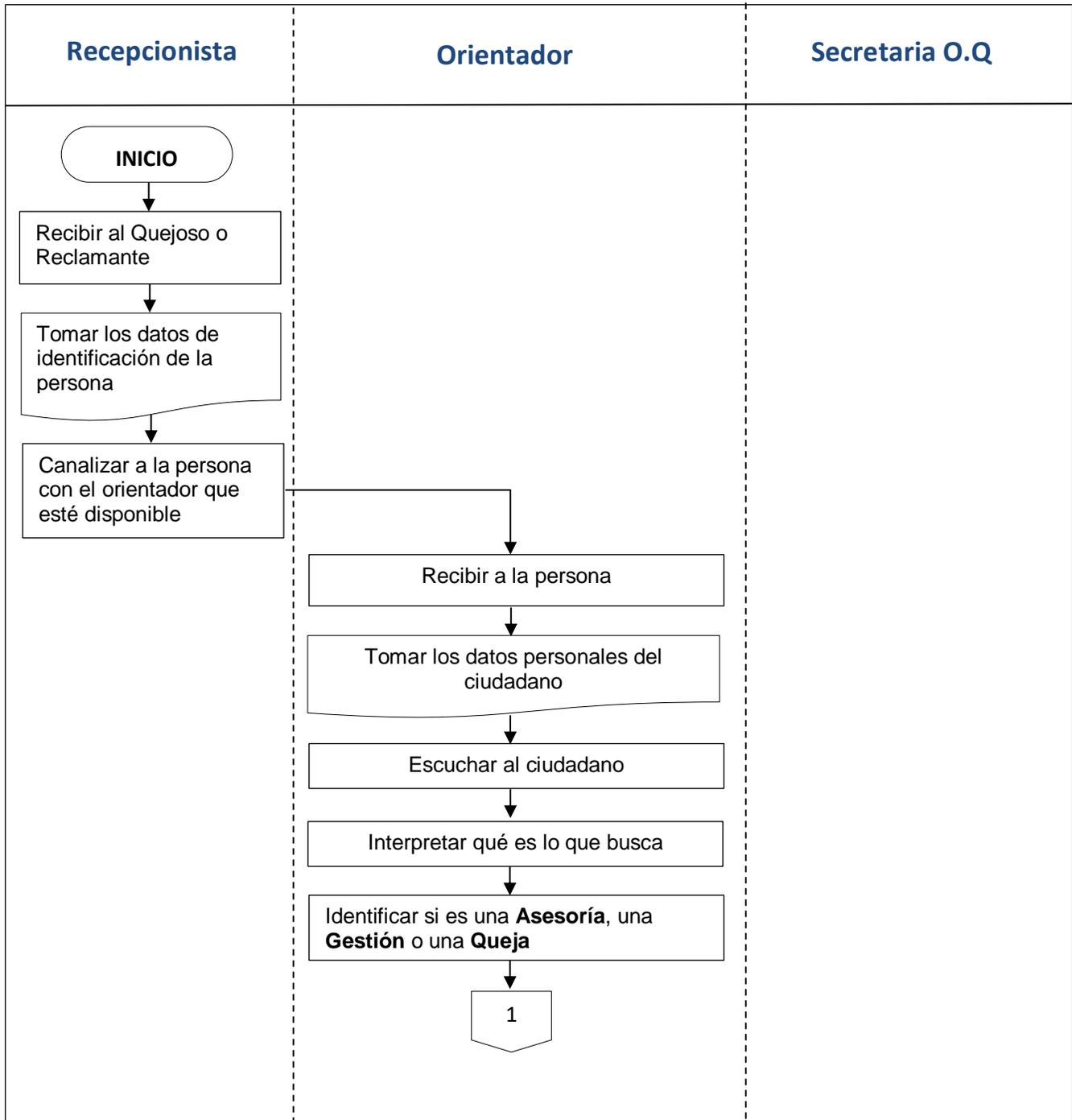
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.40	Secretaría Ejecutiva	Entregar un reporte al presidente de el seguimiento que se le ha dado a la recomendación	
Q.41	Secretaría Ejecutiva	¿Se impugnó la recomendación emitida?	
Q.42.1	Secretaría Ejecutiva	NO. Dar el seguimiento necesario o dar por cumplida la Recomendación según corresponda	
Q.43.2	Secretaría Ejecutiva	SI. Elaborar un oficio para la CNDH informando sobre la impugnación	Impugnación
Q.43.2.1	Secretaria de Secretaría E.	Elaborar copias de expediente	Expediente de Queja
Q.43.2.2	Secretaria de Secretaría E.	Certificar las copias expediente	
Q.43.2.3	Secretaria de Secretaría E.	Poner en un sobre membretado con todos los datos	
Q.43.2.4	Secretaria de Secretaría E.	Dejar en el área de paquetería	
Q.43.2.5	Secretaria de Secretaría E.	Entregar al mensajero de la empresa de paquetería	
Q.43.2.6	Mensajero	Notificar al Quejoso que su caso fue remitido a la CNDH	oficio
Q.44	Secretaría Ejecutiva	¿La CNDH confirmó el deshecho?	
Q.44.1	Secretaría Ejecutiva	CONFIRMA. - Estar al pendiente de esa confirmación	
Q.44.2	Secretaría Ejecutiva	DESHECHA. -Se da por terminado el trámite de la resolución	



Área Responsable: Orientación y Quejas

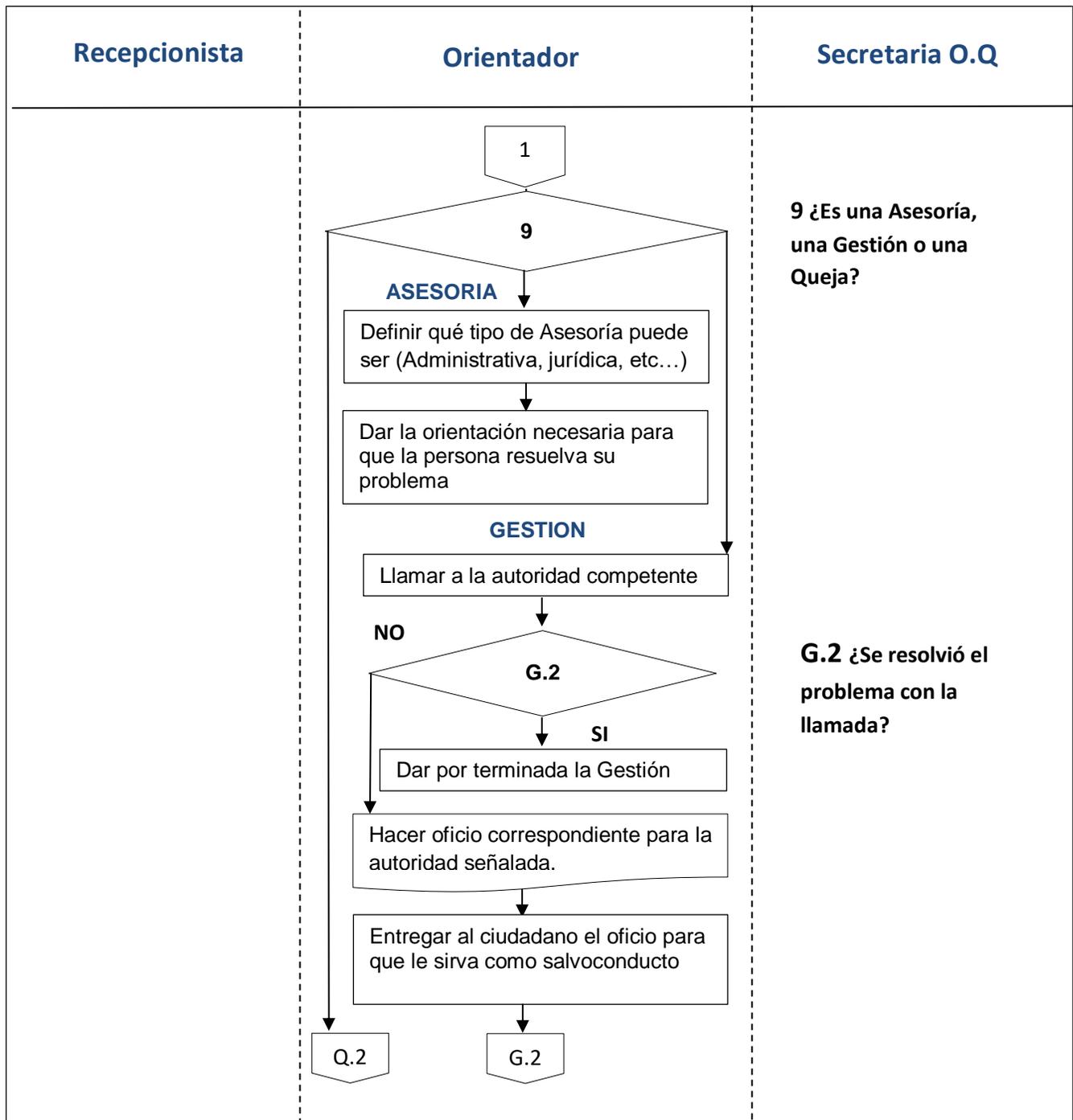
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

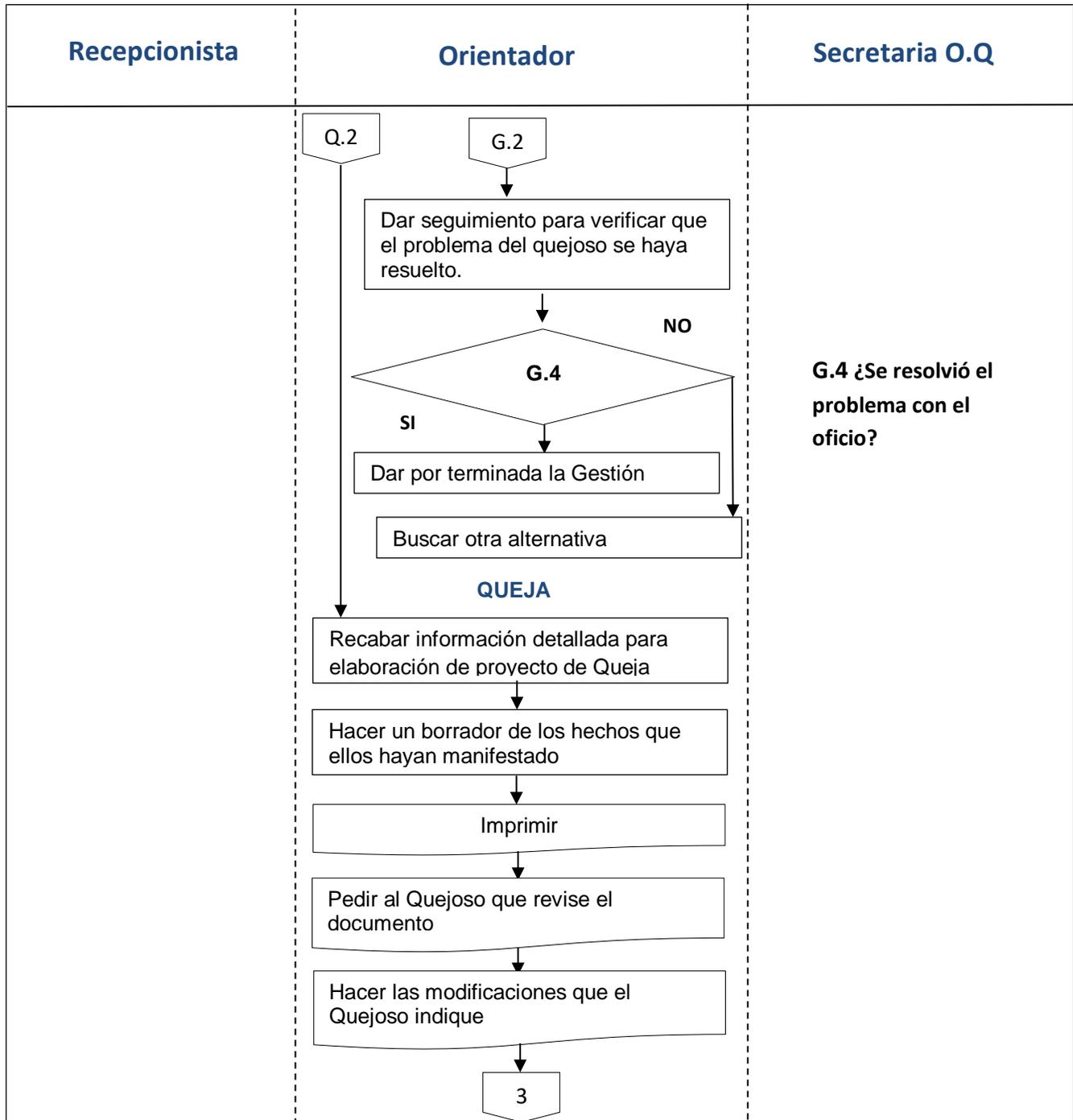
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

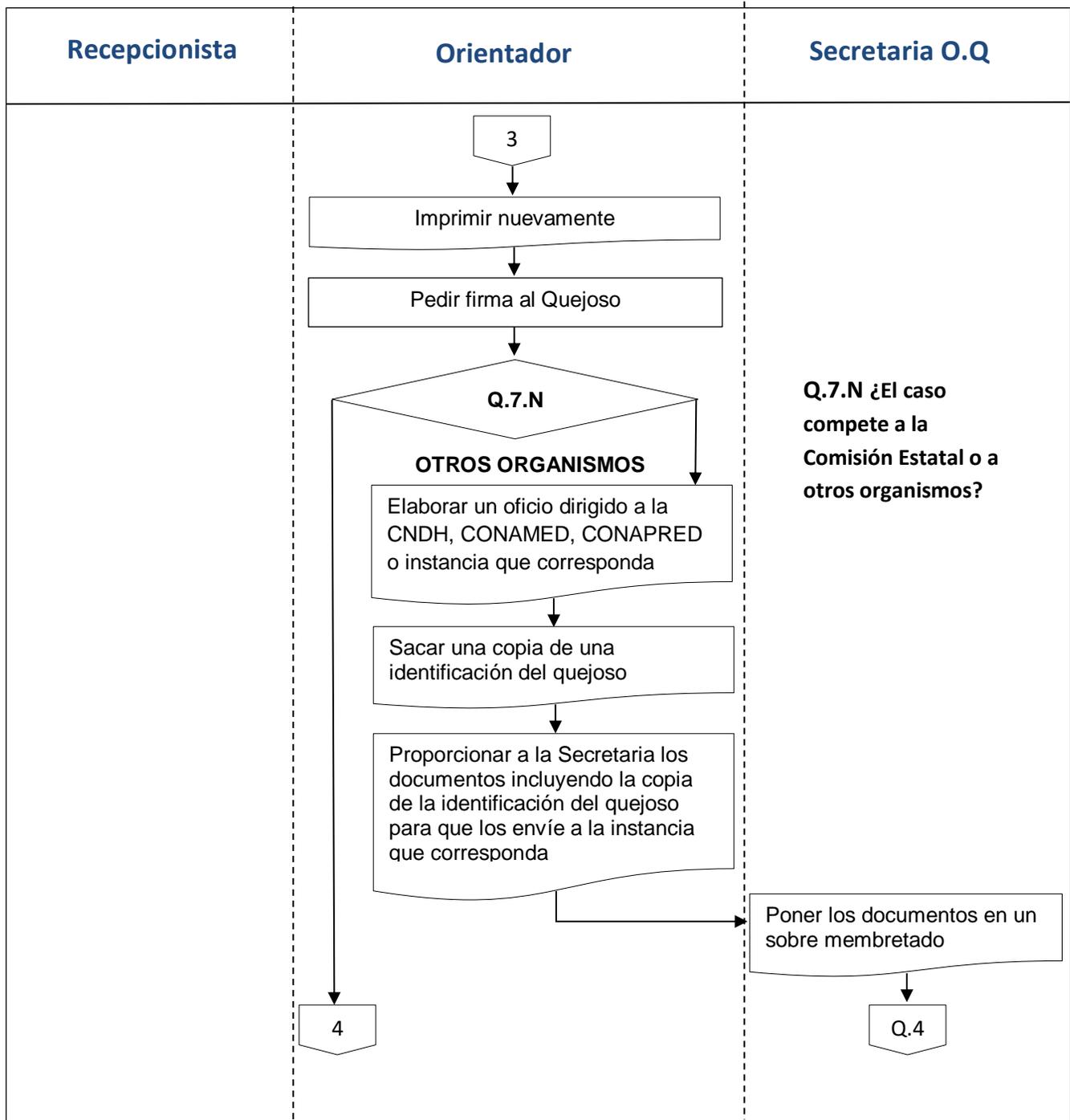
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

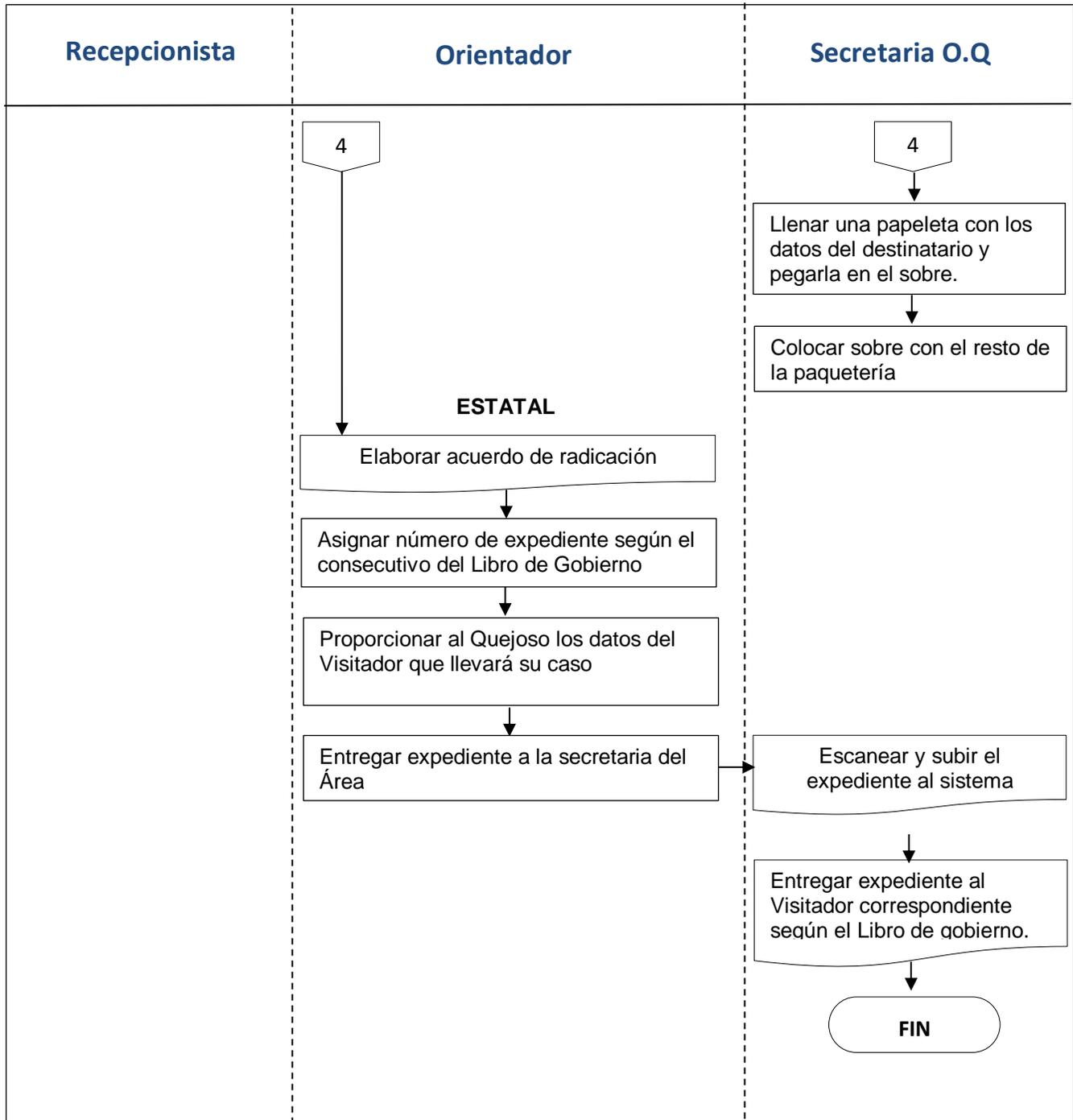
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 31

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

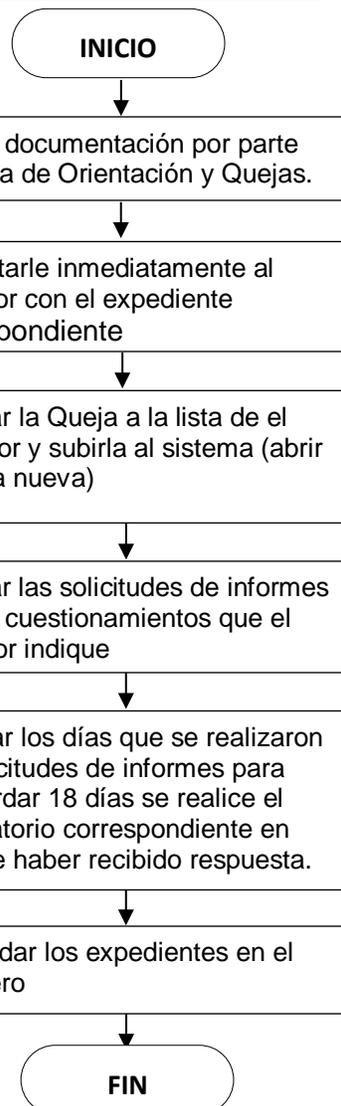
Versión: 2.0

Página: 32

Área Responsable: Visitadurías

Diagrama de Flujo

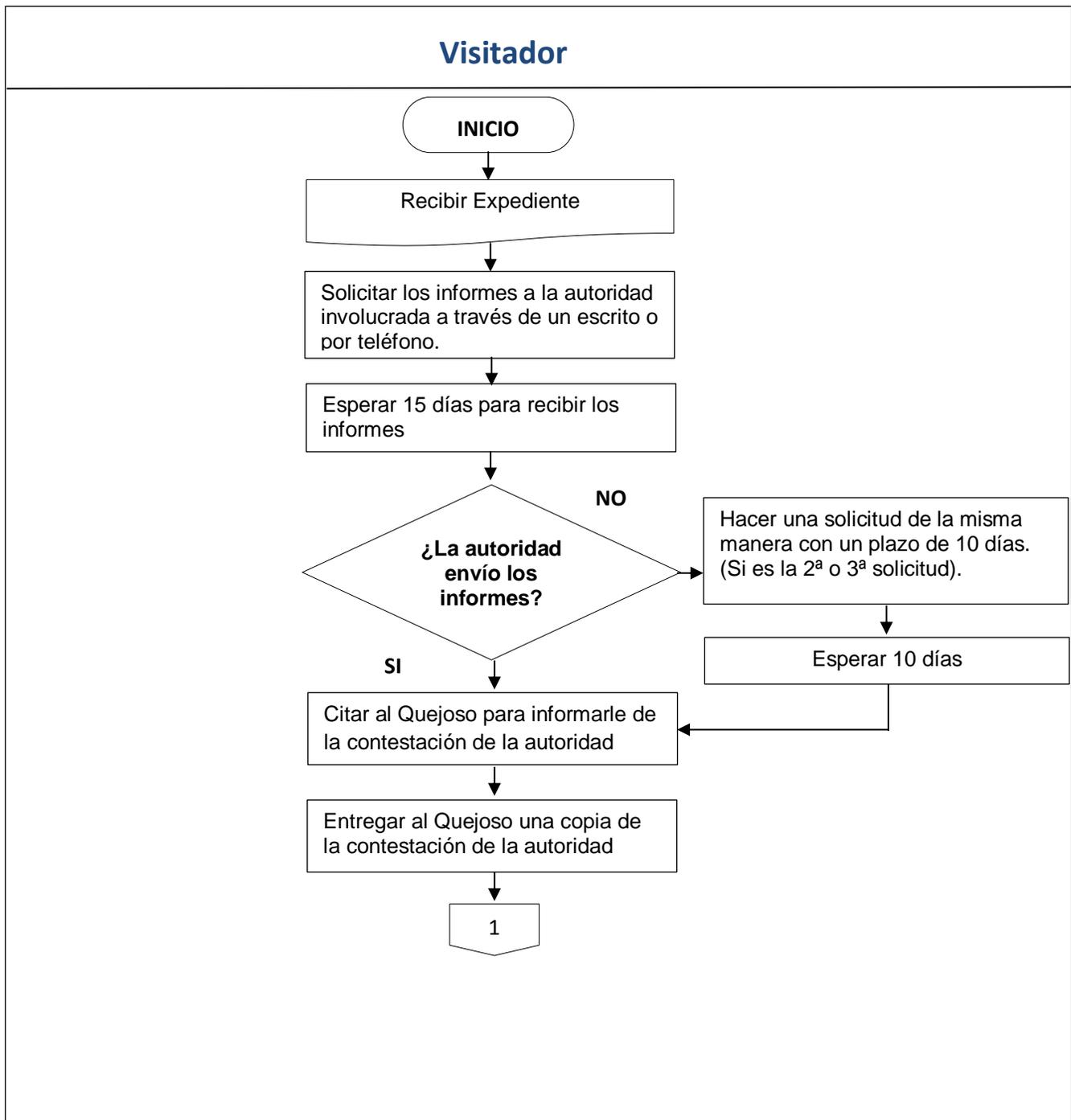
Secretaría del Visitador





Área Responsable: Visitadurías

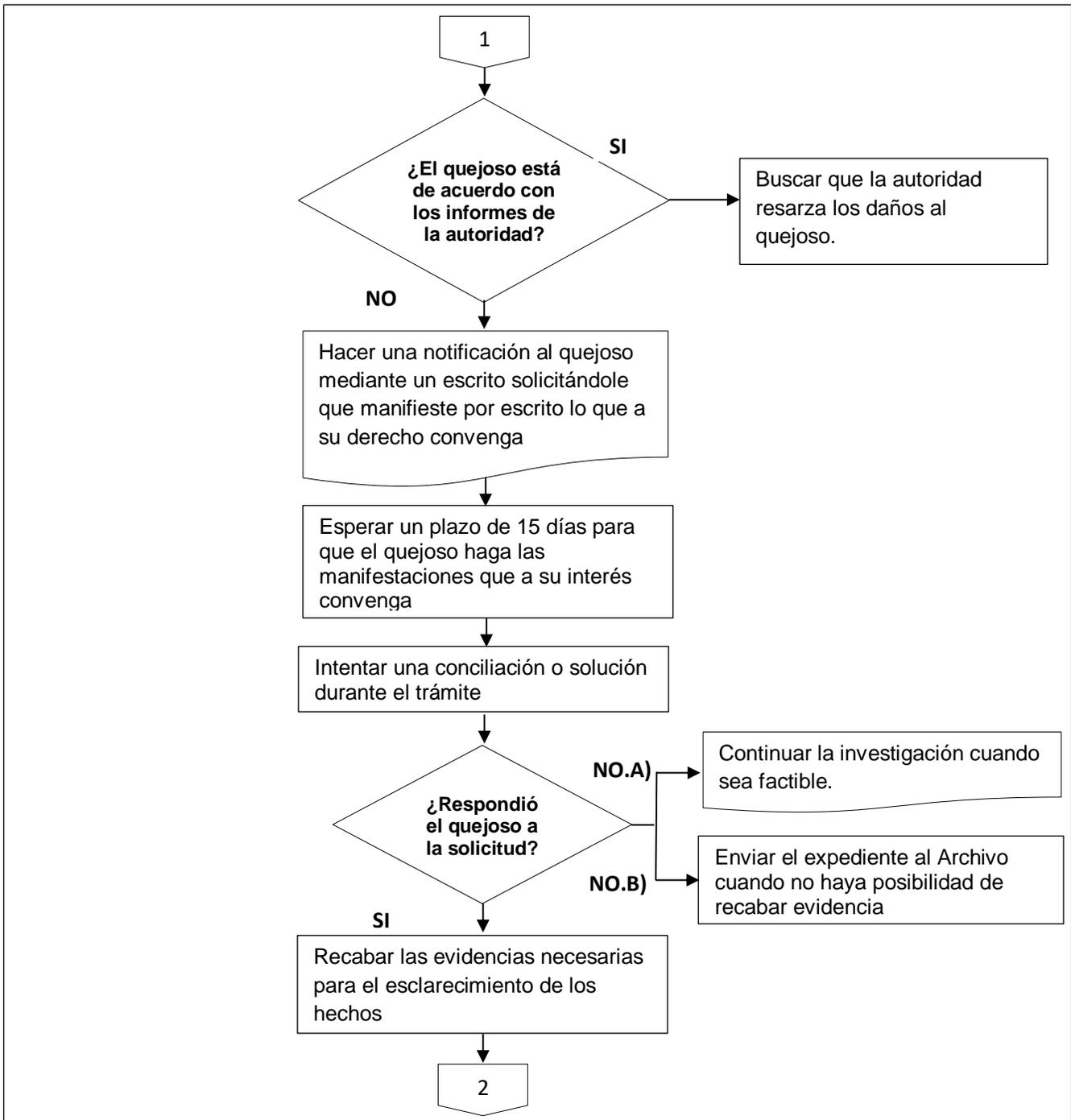
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Visitas durías

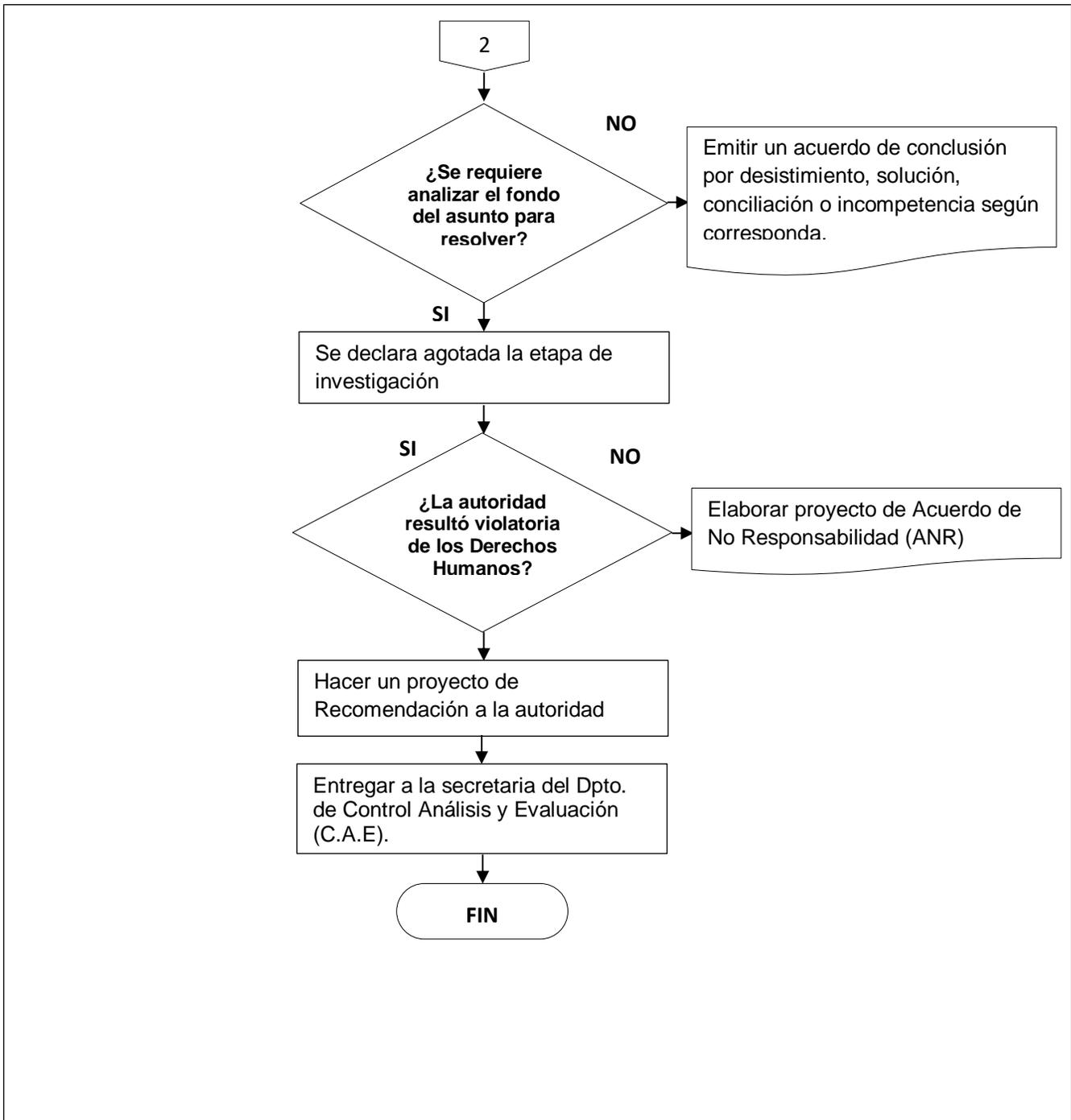
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Visitadurias

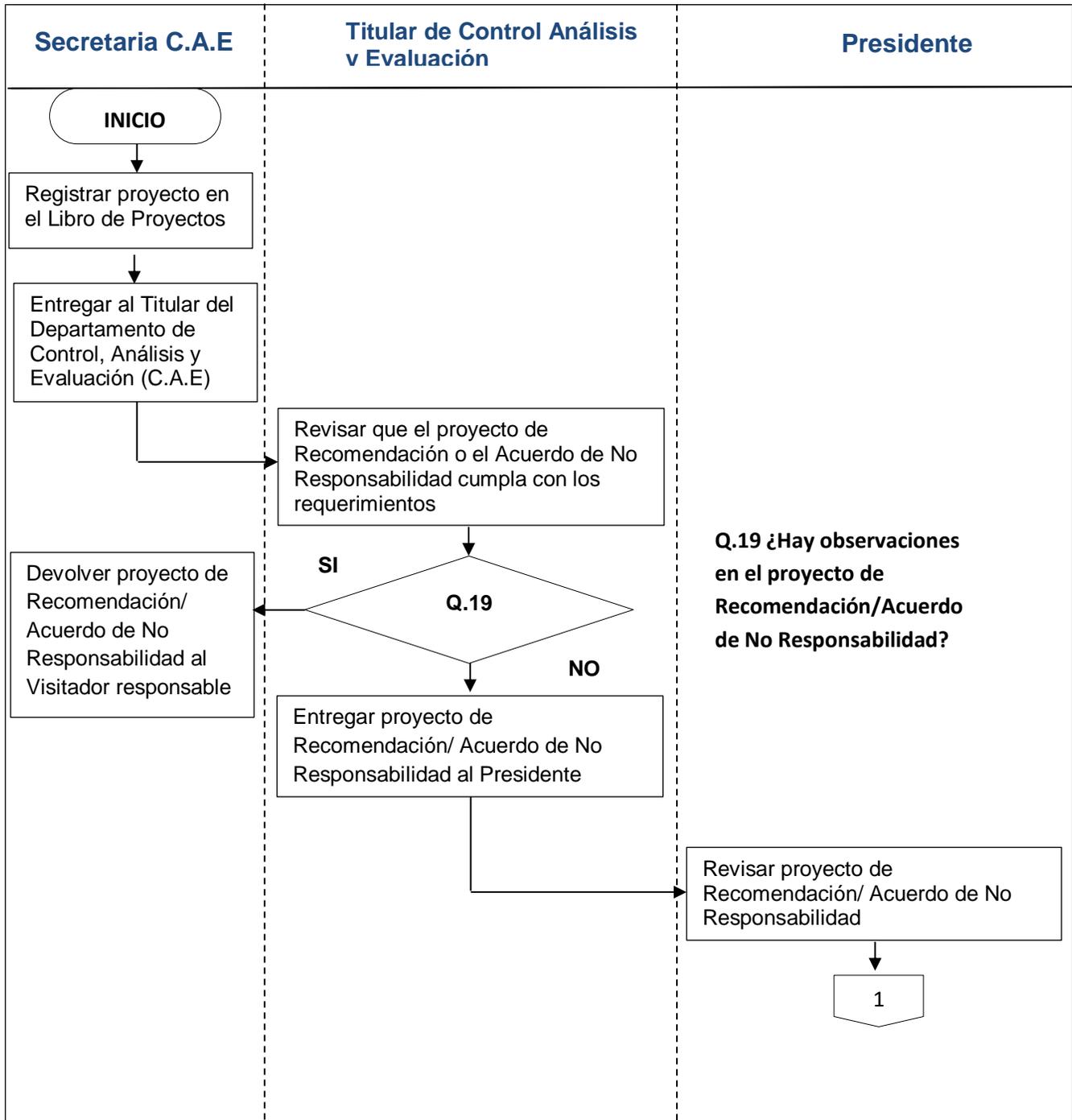
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Control, Análisis y Evaluación y Presidencia

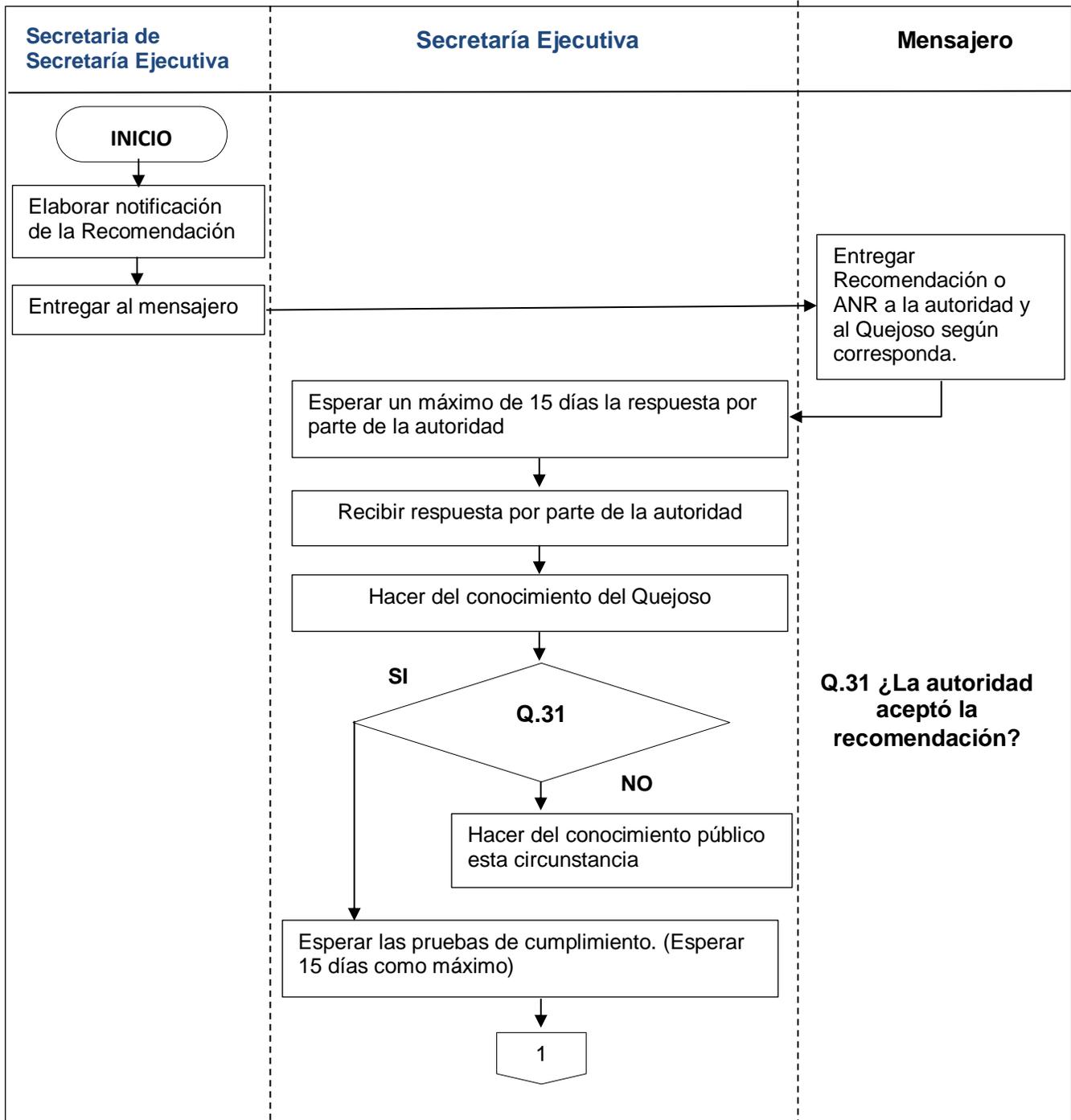
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Secretaría Ejecutiva Y Servicios Administrativos.

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-VS-00

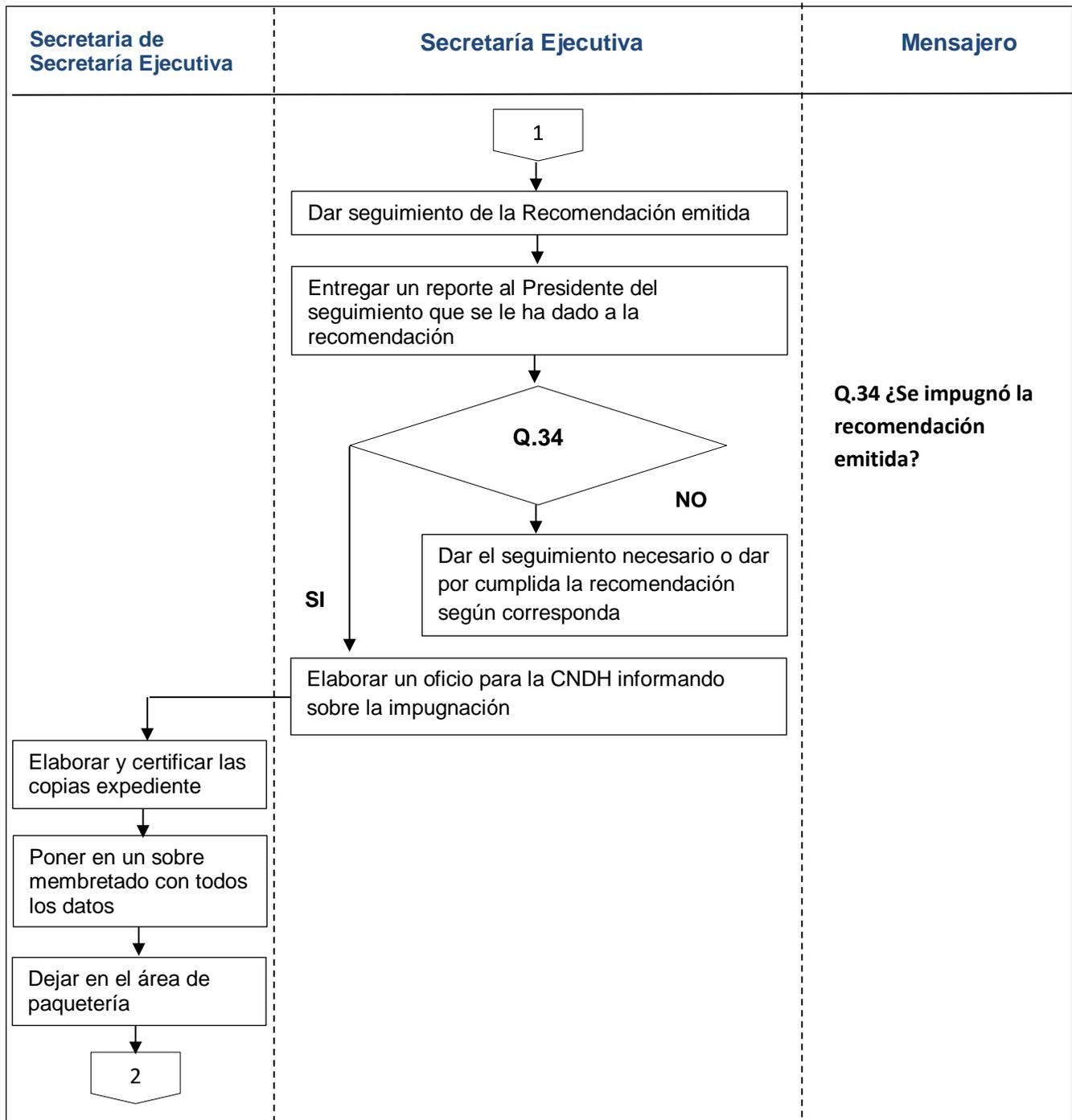
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 39

Área Responsable: Secretaría Ejecutiva y Servicios Administrativos.

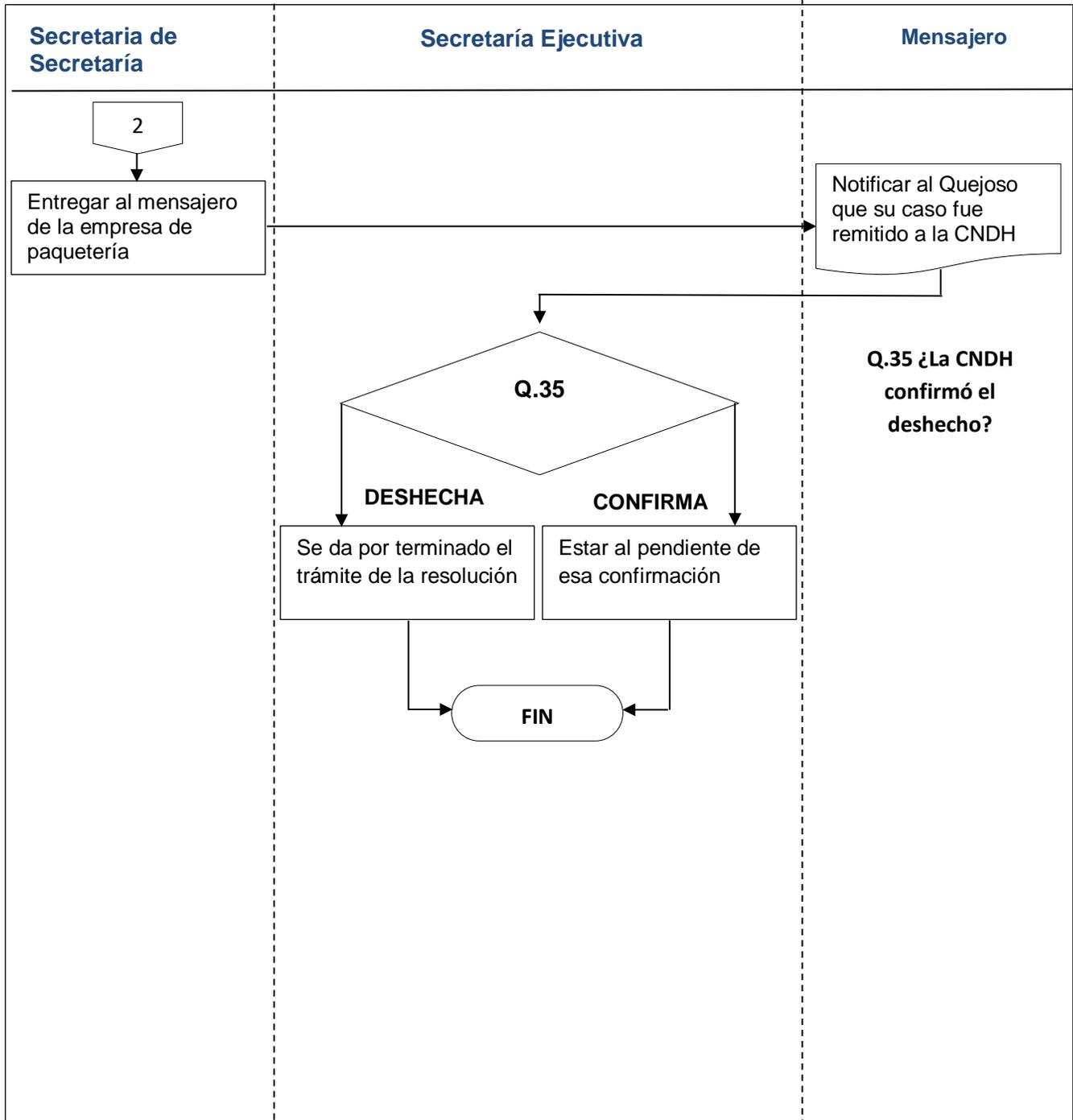
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Secretaría Ejecutiva y Servicios Administrativos.

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

QUEJA, GESTIÓN Y ASESORÍA

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 41

Área Responsable: Orientación y Quejas

ACUERDO DE RADICACIÓN

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, A LOS _____ DÍAS DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE. Téngase por recibido escrito de queja presentado por la/el C. _____, por medio del cual hace del conocimiento de esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, hechos que considera violatorios de derechos humanos. Con base en lo anterior, se hace constar que la queja quedó registrada en el libro de control que para estos efectos se lleva en esta oficina bajo el número _____/2017. Atendiendo al análisis de las manifestaciones hechas por la parte quejosa y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con el artículo 57 fracción I del Reglamento Interno de este Organismo, el suscrito considera que los hechos que motivan la presente queja constituyen una **PROBABLE VIOLACIÓN AL DERECHO A _____**, específicamente por _____. Dichas violaciones son imputadas a _____. En su oportunidad hágase del conocimiento a la parte quejosa que el/la Visitador (a) que se encargará de la tramitación de esta queja es la/el LIC. _____, que los trámites que se sigan ante este Organismo son totalmente gratuitos, que las oficinas se ubican en la Avenida Zarco no. 2427 de la colonia Zarco en esta ciudad de Chihuahua, Chih., y que para información relacionada con el trámite de su queja se podrán comunicar, incluso por cobrar, al teléfono número (614) 201 29 90; asimismo, hágase de su conocimiento que la formulación de la presente queja, así como las resoluciones y recomendaciones que emita este Organismo protector, no afectarán el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder a su persona como afectada conforme a las leyes, no suspendiendo, ni interrumpiendo sus plazos de preclusión, de prescripción o caducidad. En virtud de lo anterior, pídase el informe de ley a las autoridades señaladas como responsables y procédase conforme lo establece la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con fundamento en los artículos 3, 4, 25, 26, 27, 31, 33, 34 y 37, en relación a los artículos 45, 65, 66 y demás aplicables del Reglamento Interno.----- C Ú M P L A S E. -----
-----Así lo acordó y firma el C. LIC. JAIR JESÚS ARAIZA GALARZA, Titular del Área de Orientación y Quejas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. -----
----- DOY FE -----

En fecha _____ de _____ de 2017, se hace constar por el suscrito, que se notificó en forma personal a el/la C. _____, quien se encuentra presente y se da por enterada del contenido y consecuencias legales del acuerdo que antecede, manifestando quedar notificada.----- CONSTE. -----



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**VISITAR PERSONAS
DETENIDAS Y SUPERVISION DE
Ce.re.sos Y COMANDANCIAS**

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 42

Área Responsable: Visitaduría DSP

1.1 Propósito del procedimiento.

El procedimiento de *visitar a personas detenidas y supervisión de Ce.re.sos y comandancias* tiene como finalidad el descartar los malos tratos o la posible tortura que los detenidos puedan tener, de igual manera, que los detenidos tengan un lugar adecuado con todo lo necesario para su bienestar.

1.2 Alcance.

Este procedimiento involucra al Médico, Psicólogo y el Visitador DSP que juntos forman un equipo para evaluar a los detenidos y hacer la revisión de todo el Ce.re.sos asegurándose que no les falte algún servicio, también se involucran los detenidos que es por lo que se hacen la visita y las personas (familiares de los detenidos) poniendo la queja que a alguno de los detenidos está recibiendo los malos tratos

1.3 Responsabilidades.

La persona en asumir la responsabilidad en este proceso es el Visitador DSP de la CEDH, porque, es quien se asegura que el lugar este en buenas condiciones y adecuado para los detenidos, que de igual manera el detenido no esté recibiendo malos tratos. De ser así es la persona que procede a que resuelvan el conflicto.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISION DE Ce.re.sos Y COMANDANCIAS

CEDHCH-VS.00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 43

Área Responsable: Visitaduría DSP

Políticas y Lineamientos

El procedimiento de *Visita a Personas Detenidas y Supervisión de Ce.re.sos y Comandancias*, ocurre cuando alguna persona, familiar del detenido en Ce.re.sos o Comandancia acusa de malos tratos o posible tortura de parte del personal que opera en él lugar, o de los mismos detenidos en Ce.re.sos y comandancias, de igual manera, acusando que no hay instalaciones adecuadas del lugar para los detenidos como: no hay agua, luz, higiene en la preparaciones de la comida, etcétera.

En los casos, cuando acusan que el detenido está siendo torturado, se solicita la ayuda al Médico de la CEDH para que realice la revisión al detenido y poder descartar la posible tortura. Posteriormente el Psicólogo de la CEDH realiza una segunda visita para descartar daños psicológicos derivados de la tortura.

El acta circunstanciada se debe pasar al Área de Orientación y Quejas para que el personal de esta área le dé el trámite que corresponda.

Este procedimiento también se realiza anual, por motivo del informe anual que realiza la CEDH.

Continuamente hace revisión desde su oficina de la CEDH por medio de cámaras de seguridad instaladas en las comandancias para supervisar que no se le practique algún caso de tortura.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISION DE Ce.re.sos Y COMANDANCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 44

Área Responsable: Visitaduría DSP

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Visitador DSP	Petición de un familiar	
1.1	Visitador DSP	Recibir familiar del detenido acusando de malos tratos o posible tortura	
1.2	Visitador DSP	Acudir al Ce.re.sos o Comandancia donde se encuentra el detenido	
1.3	Visitador DSP	Solicitar ayuda del Médico de la CEDH para descartar la posible tortura	
1.4	Visitador DSP	Realizar la entrevista con el detenido	Manual de Supervisión "Encuesta"
1.5	Visitador DSP	Realizar el "acta circunstanciada"	
1.6	Visitador DSP	Pasar acta circunstanciada al Área de Orientación y Quejas	
1.7	Visitador DSP	Notificar la contestación o tramite que se le dará, a la persona detenida involucrada en el conflicto (personalmente)	
1.8	Visitador DSP	Hacer un recorrido para realizar una sencilla revisión de que el lugar donde está el detenido sea adecuado, con apoyo del formato establecido para realizar las anotaciones	Manual de Supervisión "Entrevista con el director o encargado del centro"
2	Visitador DSP	Informe anual	
2.1	Visitador DSP	Acudir al Ce.re.sos o Comandancia	
2.2	Visitador DSP	Hacer un recorrido para realizar una sencilla revisión para saber si el lugar es adecuado para los detenidos o internos, con apoyo del formato establecido para realizar las anotaciones	Manual de Supervisión "Información proveniente"



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISION DE Ce.re.sos Y COMANDANCIAS

CEDHCH-VS-00

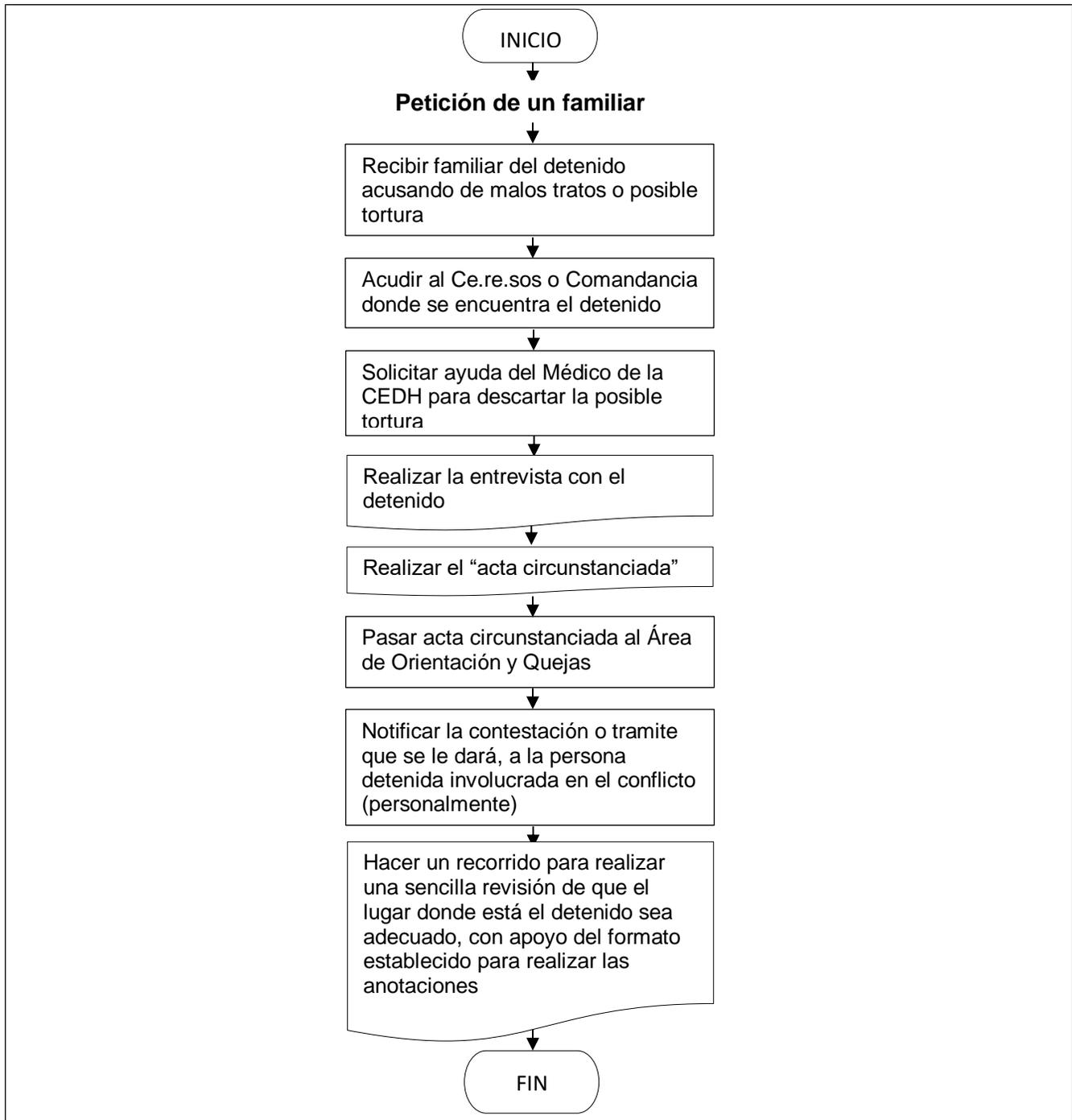
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 45

Área Responsable: Visitaduría DSP

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISION DE Ce.re.sos Y COMANDANCIAS

CEDHCH-VS-00

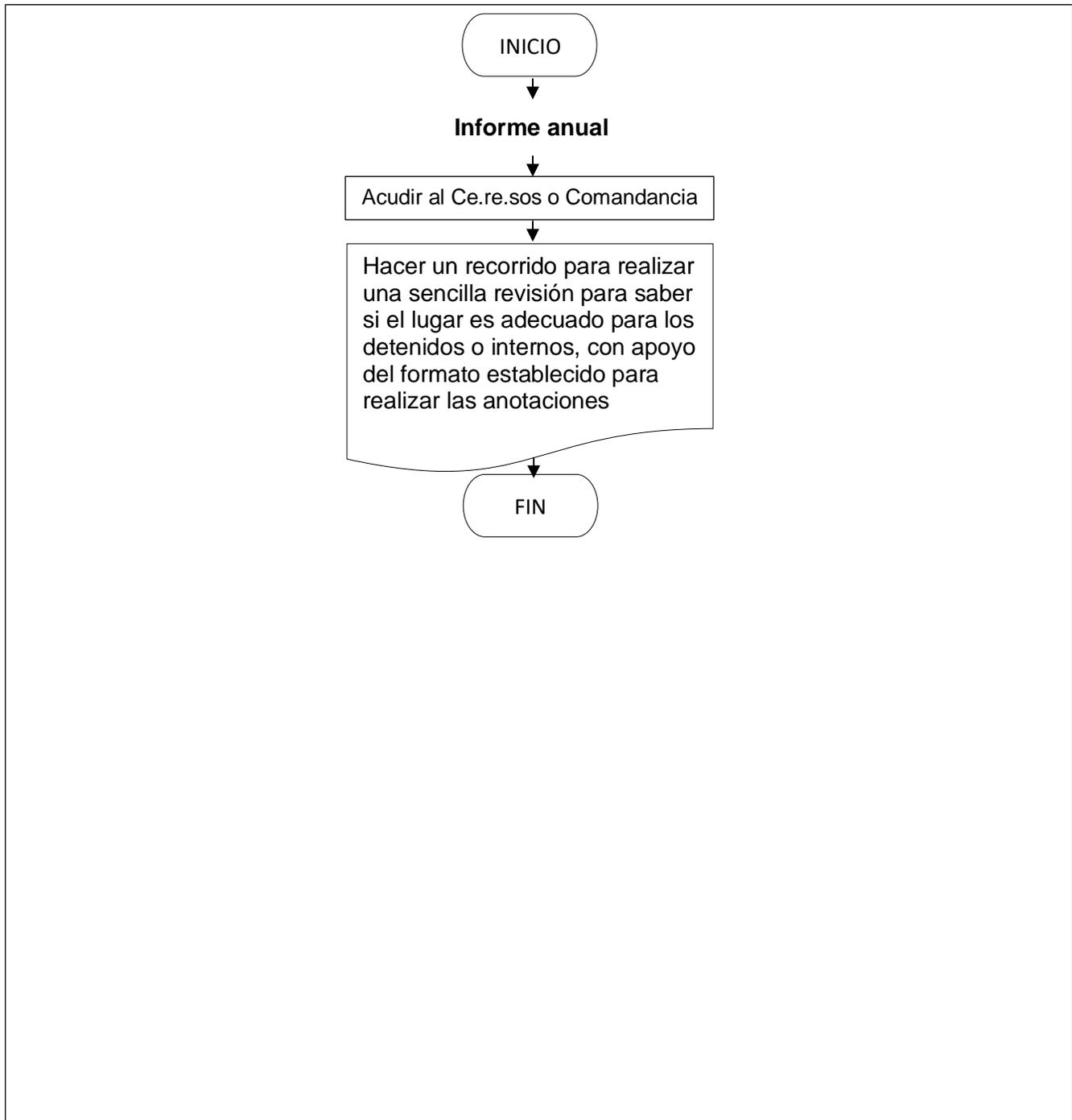
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 46

Área Responsable: Visitaduría DSP

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

VISITAR PERSONAS DETENIDAS Y SUPERVISION DE Ce.re.sos Y COMANDANCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 47

Área Responsable: Visitaduría DSP

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CIRCUITO DE SEGURIDAD

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 48

Área Responsable: Visitaduría DSP

1.1 Propósito del procedimiento.

En el procedimiento de circuito de seguridad tiene como finalidad de asegurarse que las comandancias municipales del Estado están en buena condición de agua, higiene, buenos tratos en pocas palabras que este adecuada para los detenidos

1.2 Alcance.

Este procedimiento involucra al directivo de la comandancia que es la persona con la que llega el Visitador se reúne y le hace saber que procederá a una revisión y el Visitador que es la persona que realiza la revisión

1.4 Responsabilidades.

En este procedimiento la persona que asume la responsabilidad es el Visitador DSP porque es la persona que realiza la supervisión en las cárceles municipales junto con las anotaciones y observaciones



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CIRCUITO DE SEGURIDAD

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 49

Área Responsable: Visitaduría DSP

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

En este procedimiento consiste en realizar una visita cada 4 años en las diferentes cárceles de los municipios de los estados aproximadamente para asegurarse que cumplan con estándares de seguridad, higiene, agua, alimentos y trato a detenidos



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CIRCUITO DE SEGURIDAD

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 50

Área Responsable: Visitaduría DSP

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Visitador DSP	Acudir a la comandancia a revisar	Formato de inspección a cárceles municipales
2	Visitador DSP	Hacer saber la revisión al directivo de la comandancia	
3	Visitador DSP	Hacer la supervisión realizando anotaciones y observaciones respectivas en el formato	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CIRCUITO DE SEGURIDAD

CEDHCH-VS-00

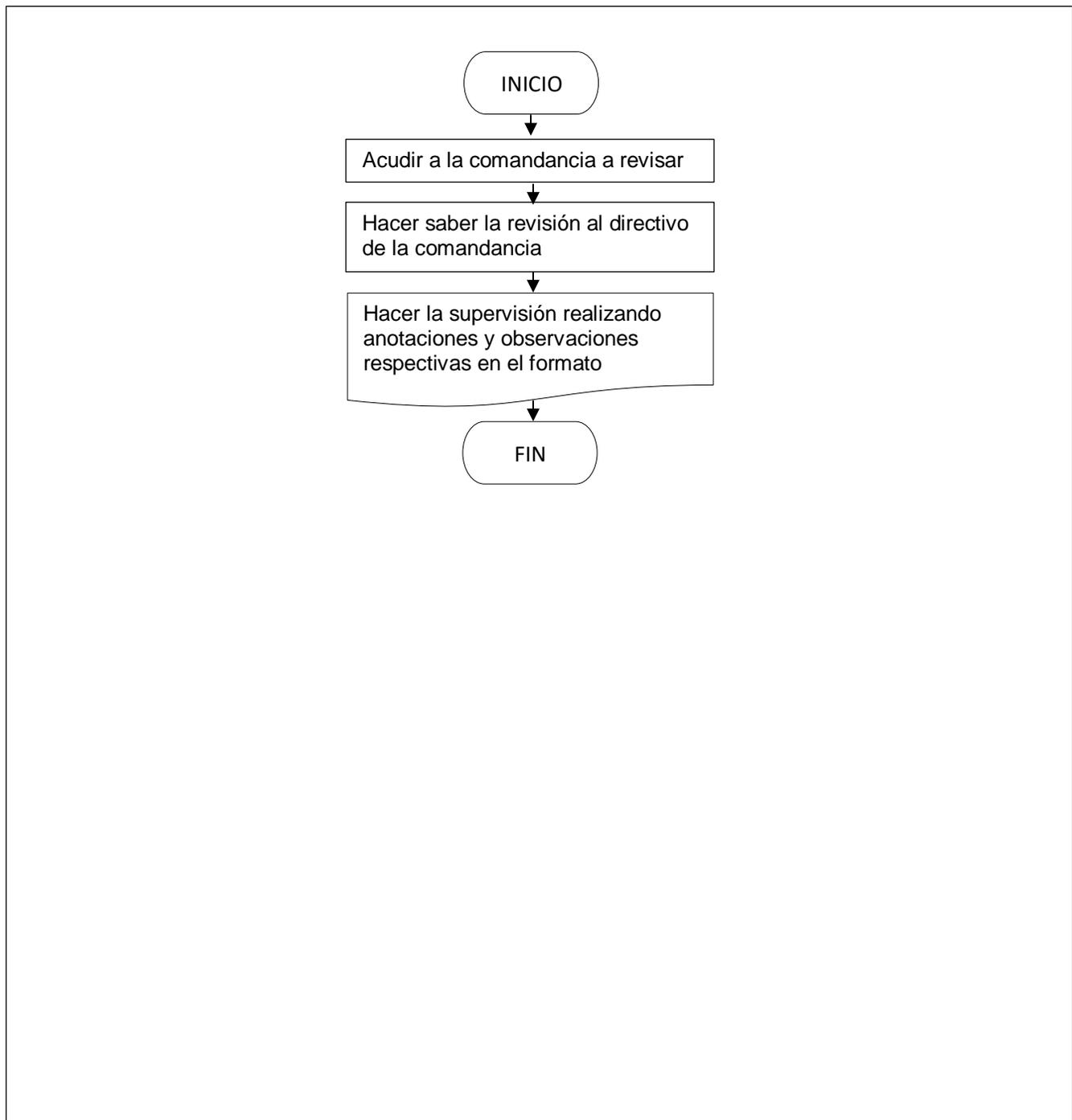
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 51

Área Responsable: Visitaduría DSP

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CIRCUITO DE SEGURIDAD

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 52

Área Responsable: Visitaduría DSP

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

VISITAR HOSPITALES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 53

Área Responsable: Visitaduría DSP

1.1 Propósito del procedimiento.

Este procedimiento cumple con la finalidad de que las personas que necesiten los servicios médicos sean bien atendidos, otorgándoles sus medicamentos (si se cuentan con ellos) e incluso interferir por aquellos pacientes que necesiten ser atendidos con urgencia y que no se les ha querido recibir.

1.2 Alcance.

Este procedimiento involucra a las personas que recurren a la Comisión levantando una queja señalando que en alguna institución de salud no se le ha querido atender adecuadamente, a la institución que se señala y al Visitador DSP que interfiere a resolver el conflicto

1.3 Responsabilidades.

La persona que asume la responsabilidad en este procedimiento es el Visitador DSP porque es la persona que interfiere a resolver el conflicto



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR HOSPITALES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 54

Área Responsable: Visitaduría DSP

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

En este procedimiento existen casos en los que el reclamante se acerca y él quiere levantar la Queja, esto se debe hacer tal como él lo pide pero de igual manera se realiza la gestión directa con el director de la institución de salud para negociar el conflicto y ver de qué manera se puede resolver



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR HOSPITALES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 55

Área Responsable: Visitaduría DSP

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Visitador DSP	Recibir al reclamante	
2	Visitador DSP	Realizar la gestión directamente (vía telefónica) con el director de la institución de salud	
3	Visitador DSP	Dar a conocer el acuerdo que se llegó con el director al reclamante	
4	Visitador DSP	Cuando piden levantar la Queja	
5	Visitador DSP	Realizar el "acta circunstanciada"	
6	Visitador DSP	Levantar la Queja	
7	Visitador DSP	Pasar Queja al Área de Orientación y Quejas para su trámite respectivo	
8	Visitador DSP	Canalizar (paquetería o vía electrónica) con CNDH en caso de ser Queja federal	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VISITAR HOSPITALES

CEDHCH-VS-00

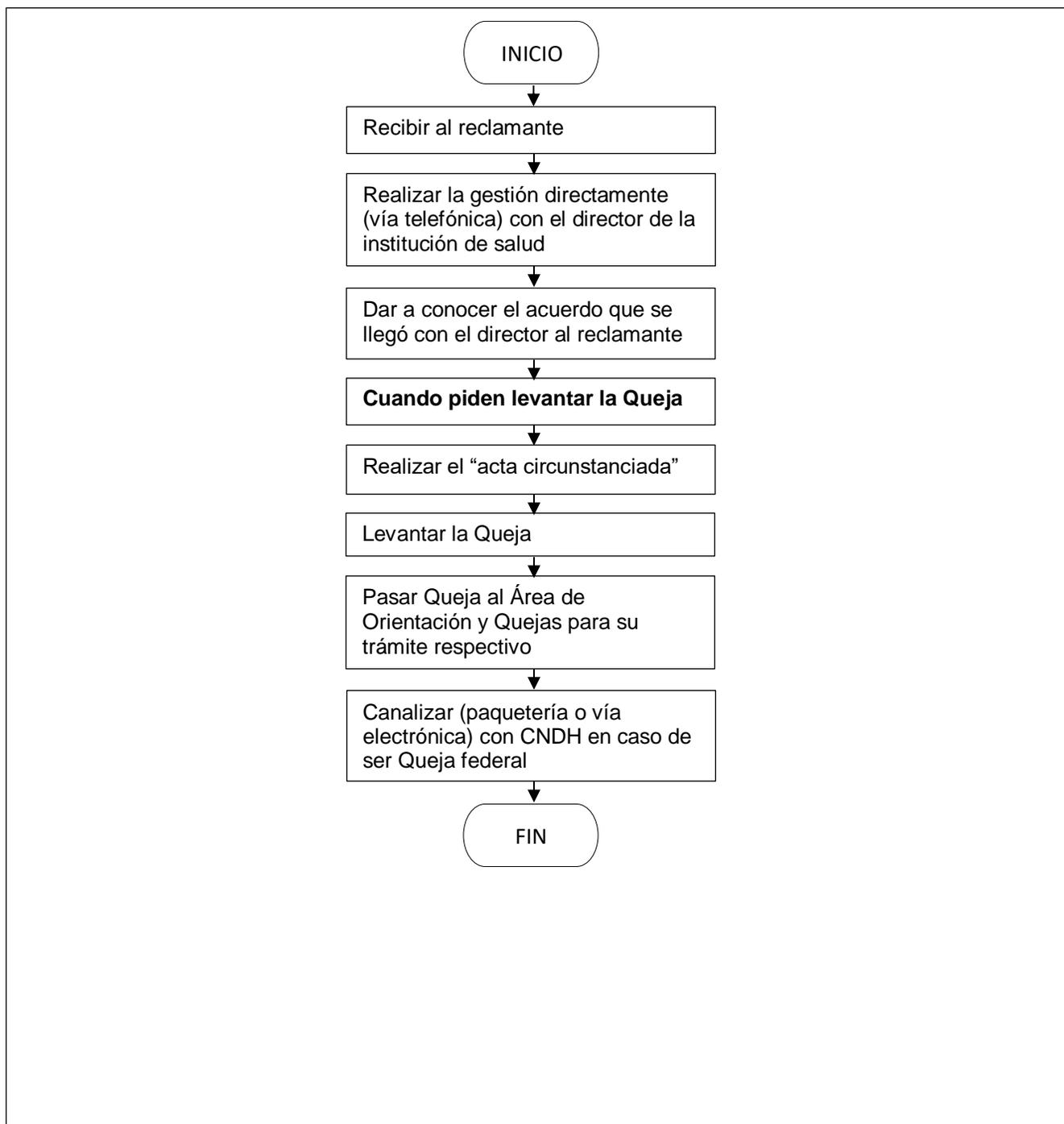
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 56

Área Responsable: Visitaduría DSP

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

Nombre del Procedimiento

VISITAR HOSPITALES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 57

Área Responsable: Visitaduría DSP

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

SUPERVISION CENTROS DE REHABILITACION.

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 58

Área Responsable: Visitaduría DSP

1.1 Propósito del procedimiento.

En el procedimiento de Supervisar Centros de Rehabilitación cumple con la finalidad de cerciorarse que las personas necesitadas de terapias se les brinden el trato que merecen y necesiten para su bienestar y salud.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se involucran las personas que reciben las terapias de parte de los centros, los especialistas que dan la terapia, y así mismo, el visitador DSP que de alguna manera influye en que se les brinde este servicio de la manera más adecuada y que se sientan en un lugar seguro y estable.

1.3 Responsabilidades.

La persona que asume la responsabilidad en este procedimiento es el Visitador DSP porque es la persona que supervisa las condiciones de los centros y el trato que los especialistas les ofrecen a las personas que se les da la terapia



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

SUPERVISIÓN CENTROS DE REHABILITACIÓN.

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 59

Área Responsable: Visitaduría DSP

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

En este procedimiento se supervisa la atención que se les brinda en los centros de rehabilitación a las personas que necesitan terapias, de igual manera, que el centro esté en buenas condiciones de luz, agua, las maquinas especiales para realizar sus terapias, baños limpios



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

SUPERVISION CENTROS DE REHABILITACION.

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 60

Área Responsable: Visitaduría DSP

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Visitador DSP	Recibir la Queja viniendo del Área de Orientación y Quejas por parte de familiar del que recibe rehabilitación	
2	Visitador DSP	Trasladarse al centro de rehabilitación	
3	Visitador DSP	Presentar con el encargado del centro de rehabilitación	
4	Visitador DSP	Revisar los puntos que se especifican en la Queja	
5	Visitador DSP	Levantar el "acta circunstanciada" exponiendo el resultado de la revisión	
6	Visitador DSP	Pasar el "acta circunstanciada" al Área de Orientación y Quejas para que se le dé el trámite correspondiente	
7	Visitador DSP	Sacar copia del "acta circunstanciada"	
8	Visitador DSP	Archivar copia del "acta circunstanciada por fecha	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

SUPERVISION CENTROS DE REHABILITACION.

CEDHCH-VS-00

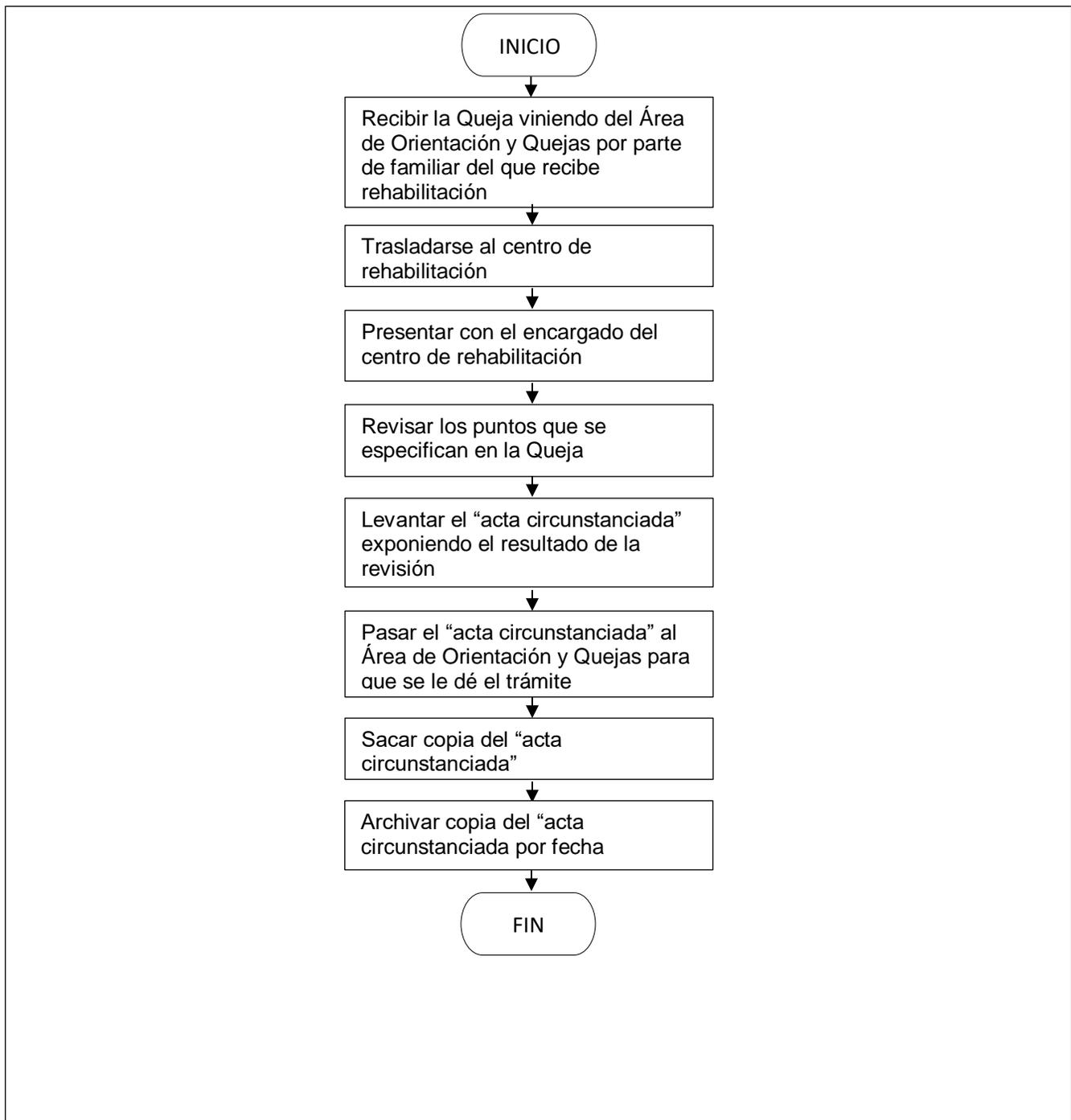
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 61

Área Responsable: Visitaduría DSP

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

SUPERVISION CENTROS DE REHABILITACION.

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 62

Área Responsable: Visitaduría DSP

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 63

Área Responsable: Psicología

1.1 Propósito del procedimiento.

Este procedimiento tiene como propósito dar a conocer a los ciudadanos y servidores públicos temas relacionados con los Derechos en el área de humanidades y que tengan que ser impartidos por un especialista, en este caso por un Psicólogo.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se involucra a la audiencia, la dependencia u organización que solicita la conferencia y el Psicólogo que es la persona que imparte la conferencia.

1.3 Responsabilidades.

La persona que asume la responsabilidad para que la conferencia se imparta con claridad es el Psicólogo



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 64

Área Responsable: Psicología

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Las capacitaciones y/o conferencia de talleres que el Psicólogo son:

- Taller de inteligencia emocional
- Padres y madres espejos de sus hijos
- Educación para la paz
- Mediación y resolución no violenta de conflictos
- Diversidad sexual
- Prevención de las adicciones
- Violencia

Quienes requieren estas conferencias son las escuelas, empresas o instituciones privadas. Para solicitar la conferencia o capacitación se requiere que el interesado envíe un oficio o llame al Área de Capacitación para solicitar la conferencia.

Todos los capacitadores, cuentan con una agenda electrónica donde están todas las conferencias reservadas. Una vez que se toma la llamada o que se recibe el oficio donde se está requiriendo alguna conferencia, el Psicólogo debe revisar en su agenda si está disponible y posteriormente confirmar.

Cabe señalar que algunas dependencias se comunican solicitando conferencias que no van de acuerdo a los temas que el Psicólogo imparte. En estos casos se le debe hacer saber al solicitante los temas que imparte.

Cuando la organización o dependencia que está solicitando la conferencia no cuenta con las herramientas necesarias para dar la conferencia (proyector, extensión y micrófono), el Área de Capacitación se encarga de llevar las herramientas a utilizarlas, cuando estas herramientas son ocupadas por algunos de los capacitadores que está impartiendo otra capacitación se debe pedir las herramientas al Titular del Área de Informática (verbalmente) esta persona se hace a cargo del control al prestar las herramientas con sus propios formatos.

Una vez que se imparte la conferencia el capacitador solicita a la institución u organización que llene el formato con la finalidad de transparencia donde especifica datos de: personas capacitadas (diferenciadas en sexo) y rubro gubernamental al que pertenecen, así también el material que se impartió.

Si la manera de trasladarse al lugar donde se imparte la conferencia se usa automóvil propio se le notifica al presidente (lo hace directamente el Titular del Área de Capacitación) de la CEDH para que el realice el acuerdo con el Administrador de la CEDH y poder cubrir el gasto de la gasolina teniendo listo un cheque para la hora de salida del Psicólogo.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 65

Área Responsable: Psicología

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Psicólogo	Recibir oficio o llamada telefónica por parte de la dependencia interesada	
2	Psicólogo	Revisar agenda electrónica para saber si hay disponibilidad.	
3	Psicólogo	¿Hay disponibilidad?	
3.1	Psicólogo	Si , confirmarle a al interesado	
3.1.1	Psicólogo	Preguntar si se cuenta con el equipo (proyector, extensión y micrófono) disponible para impartir la conferencia, sino para llevar el material a ocupar.	
3.2	Psicólogo	No , negociar una cita para la conferencia	
4	Psicólogo	Trasladarse al lugar que se impartirá la capacitación	
5	Psicólogo	Llenar formato de hoja de transparencia	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS

CEDHCH-VS-00

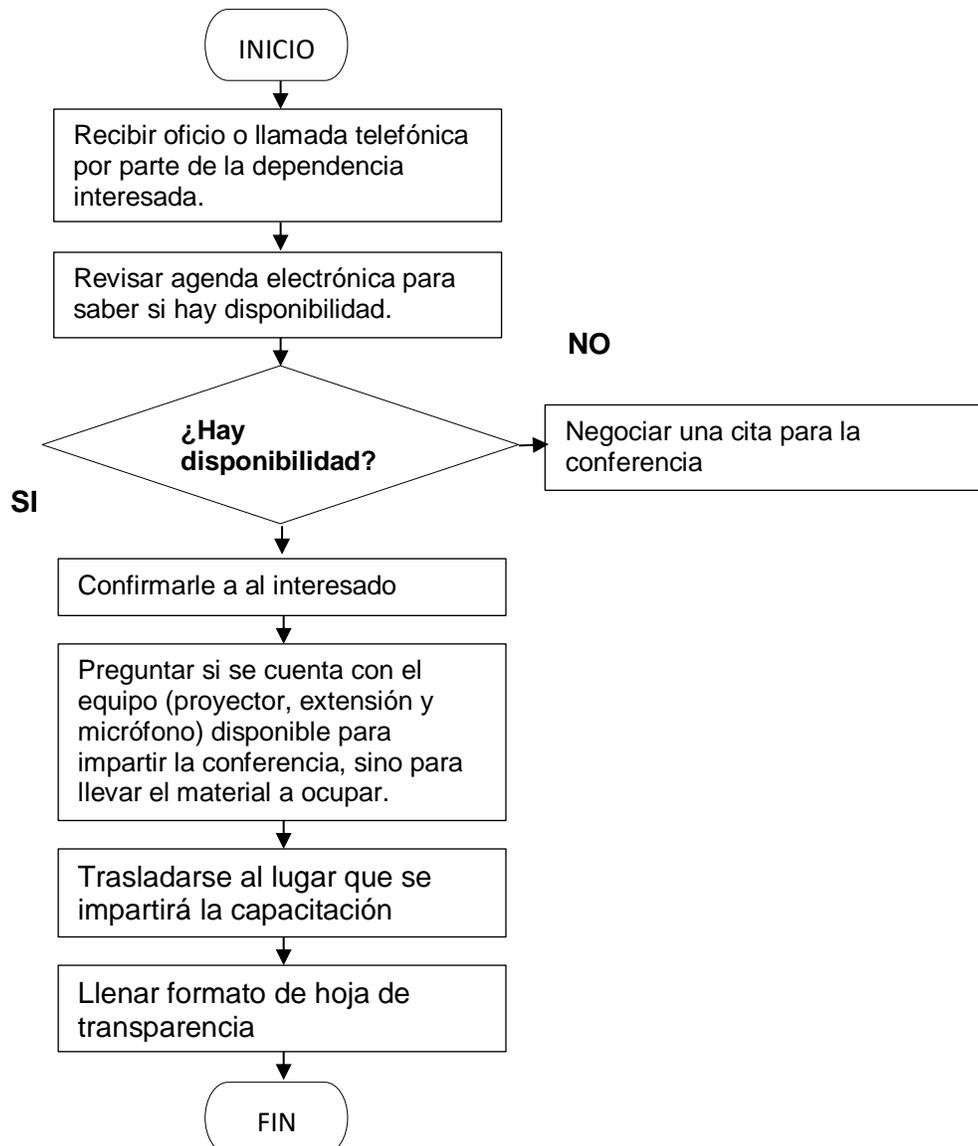
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 66

Área Responsable: Psicología

Psicología





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CAPACITACIONES Y/O CONFERENCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 67

Área Responsable: Psicología

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 68

Área Responsable: Psicología

1.1 Propósito del procedimiento.

El procedimiento de hacer valoraciones psicológicas a Quejosos (refiriéndose a malos tratos y/o tortura en un proceso de detección por un servidor público del ámbito judicial) tiene como finalidad descartar o confirmar el supuesto de que ha quedado algún daño psicológico después de que el Quejoso posiblemente ha sufrido tortura y/o malos tratos.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se involucra la persona o detenido a la que se le hará la valoración y el Psicólogo que es la persona que realiza las valoraciones a las personas o detenidos en Ce.RE.SO.

1.3 Responsabilidades.

La persona que asume la responsabilidad de hacer las valoraciones es el Psicólogo de la CEDH.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 69

Área Responsable: Psicología

Políticas, Lineamientos y especificaciones

Las valoraciones psicológicas se hacen una vez que el Médico y el Visitador Adscrito a Seguridad Pública ya han tenido una visita en el Ce.re.so o atendido a la persona que se reporta con malos tratos o posible tortura.

En el caso de los Ce.re.so, el Psicólogo debe acudir en los días en que los detenidos pueden salir. El rol es el siguiente:

- **Martes y Jueves:** detenidos en los módulos **1 al 4**
- **Miércoles y Viernes:** detenidos en los módulos **5 al 8** y los de alta seguridad **9 y 10**
- **Lunes:** se puede solicitar detenidos de cualquier modulo

Cuando personas externas (público en general) acudan a la CEDH con la situación de que han sido víctimas de malos tratos o torturas, el psicólogo debe conseguir un lugar que esté sólo para que sea más fluida la entrevista y evaluación con ayuda del Visitador que esté solicitando la valoración.

Hacer una valoración psicológica toma aproximadamente una hora.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 70

Puesto Responsable: Psicología

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Psicólogo	Recibir por parte del Visitador un oficio en físico requiriendo una valoración psicológica.	
2	Psicólogo	Registrar en cuadro de Excel "Listado de Valoraciones" y en un cuaderno (fecha, número y asunto de oficio, nombre del Visitador que manda el oficio y nombre del detenido o persona externa que se le realizará la valoración)	Listado de Valoraciones
3	Psicólogo	¿Es un Quejoso que acude a la CEDH o un detenido del Ce.re.so?	
3.A.1	Psicólogo	Detenidos en CE.RE.SO	
3.A.2	Psicólogo	Trasladarse al CE.RE.SO	
3.A.3	Psicólogo	Solicitar al custodio que esté en turno el detenido que se evaluara.	Consentimiento Informado
3.A.4	Psicólogo	Pedir que autorice la evaluación firmando el "consentimiento informado"	<i>Evaluación psicológica para casos de posible torturas y otros tratos</i>
3.A.5	Psicólogo	Proceder con la entrevista según el formato "Evaluación psicológica para casos de posible tortura y otros tratos"	
3.A.6	Psicólogo	Realizar pruebas psicológicas	
3.B	Psicólogo	Quejosos que acude a la CEDH	
3.B.1	Psicólogo	Recibir al quejoso	
3.B.2	Psicólogo	Conseguir lugar para realizar las valoraciones	Consentimiento informado
3.B.3	Psicólogo	Pedir que nos autorice la evaluación firmando el "consentimiento informado"	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 71

Área Responsable: Psicología

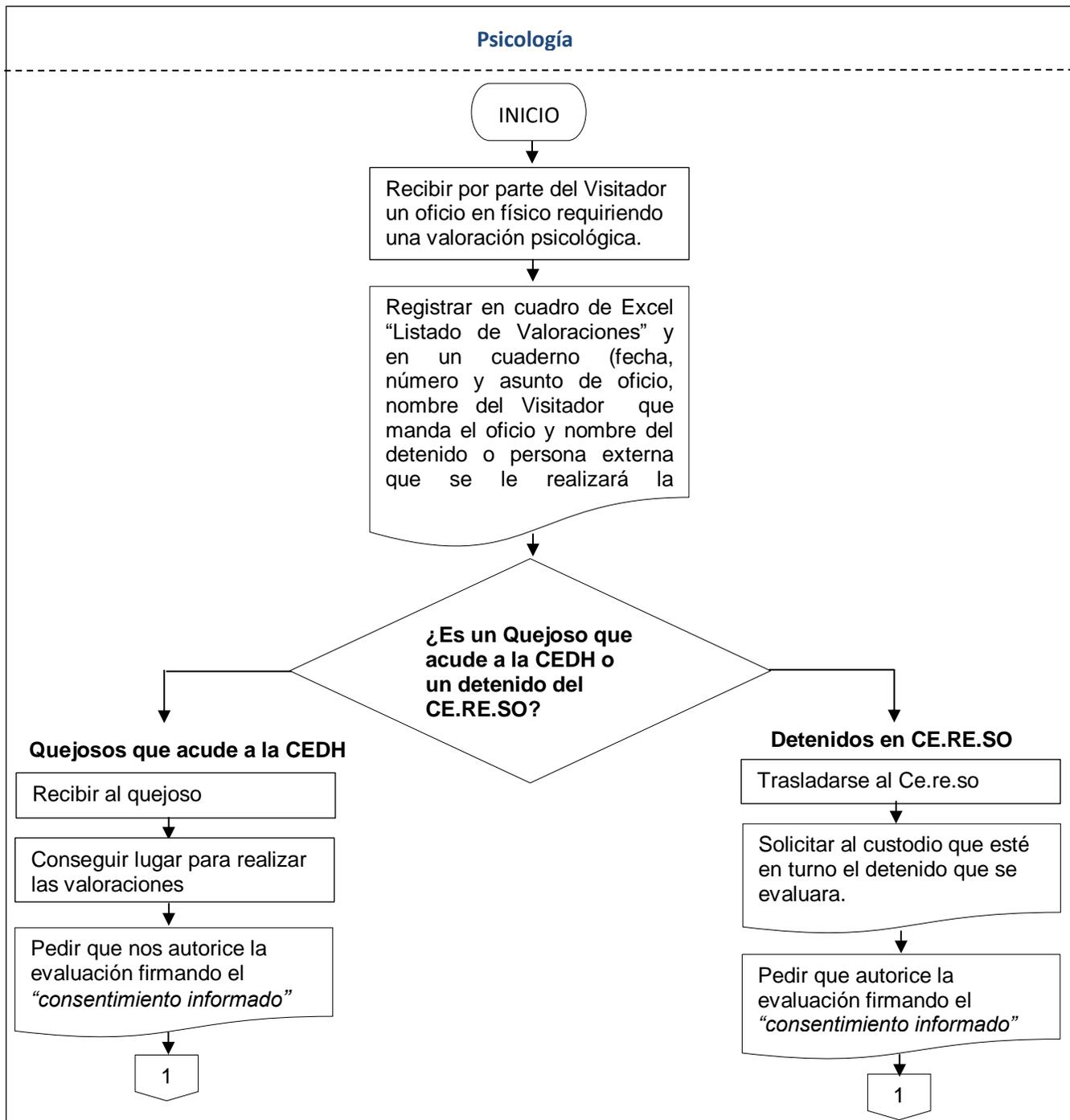
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
3.B.4	Psicólogo	Proceder con la entrevista según el formato <i>"evaluación psicológica para casos de posible torturas y otros tratos"</i>	
3.B.5	Psicólogo	Realizar pruebas psicológicas	
4	Psicólogo	Entregar informe al Visitador que lo solicita	
5	Psicólogo	Registrar en el formato de Excel y en el cuaderno el día que se hizo la visita y cuando se entregó el informe al Visitador	



Área Responsable: Psicología

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

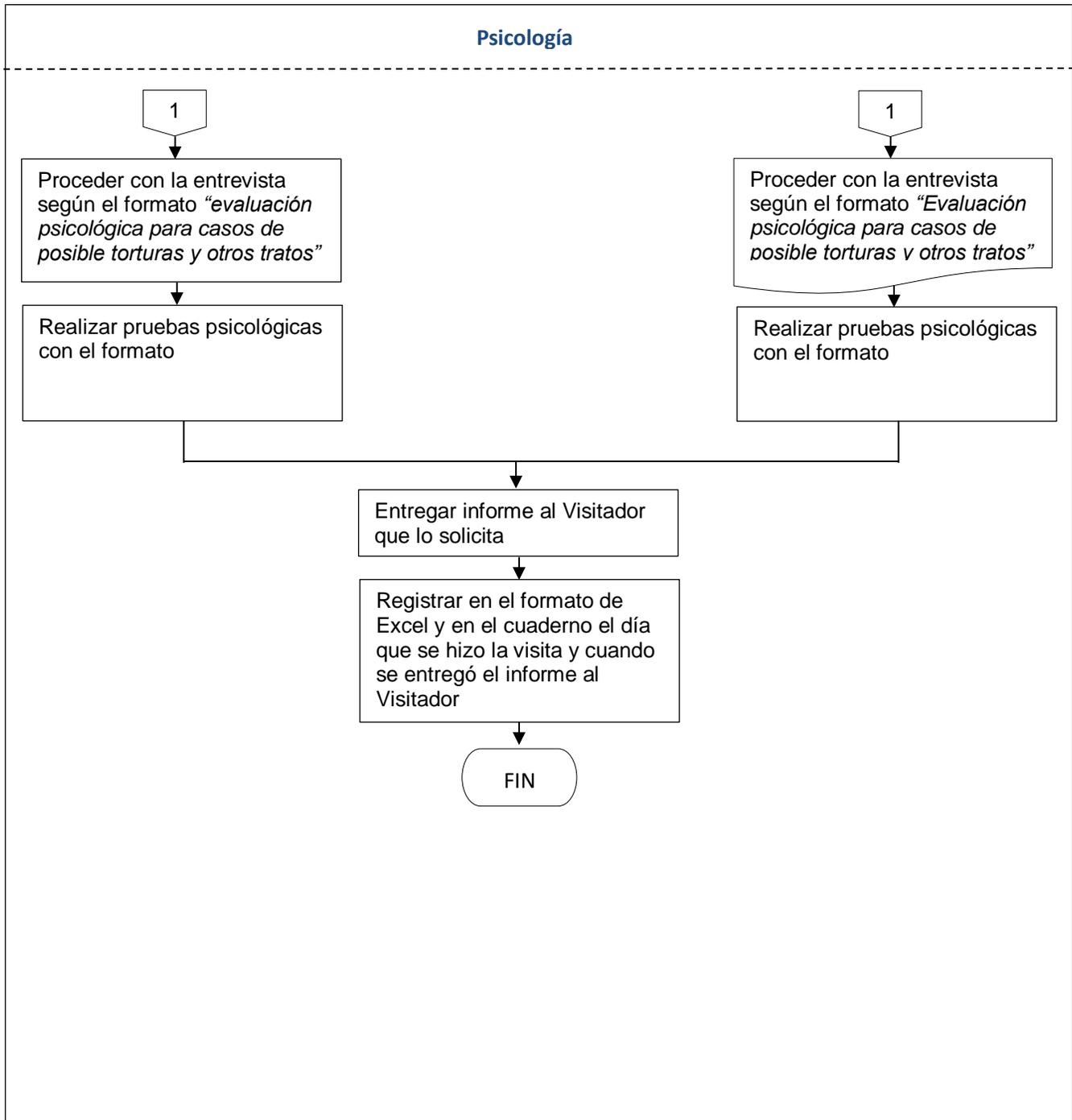
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 73

Área Responsable: Psicología

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

VALORACIONES PSICOLOGICAS A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 74

Área Responsable: Psicología

"2017, Año del Centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

EXPEDIENTE. No. AO XXXX/2017
OFICIO. No. CHI-AOI XXX/2017
Chihuahua, Chih., a 07 de julio de 2017

LIC.FABIÁN OCTAVIO CHÁVEZ
PSICÓLOGO DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE LOS DERECHOS HUMANOS.
P R E S E N T E

Por este conducto solicito su intervención, a fin de realizar una valoración psicológica para detectar síntomas de posibles hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, con la finalidad de determinar si existió tortura en contra del interna XXXXXXXXXXXX, bajo el expediente AO XXX /2017, quien se encuentra interna en el Centro de Reinserción Social Núm. 1, en el área de ingresos.

Sin otro particular, quedo de Usted.

ATENTAMENTE

LIC. ARNOLDO OROZCO ISAÍAS
VISITADOR GENERAL



CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA LA APLICACIÓN DEL DICTAMEN MÉDICO
PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA CASOS DE
POSIBLE TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS
CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES

Lugar _____ Fecha ____/____/____
No. de Expediente _____

Yo _____ estoy de acuerdo en prestar mi testimonio acerca de los malos tratos de que fui víctima el día _____ y autorizo que un médico y un psicólogo me efectúen, cada uno dentro de sus ámbitos de competencia, un examen clínico y psicológico.

Autorizo también se tomen fotografías y video con el fin de documentar e ilustrar la investigación. Entiendo que estos exámenes son confidenciales y serán utilizados únicamente para la investigación y documentación de un posible caso de tortura, tratos o penas crueles inhumanos o degradantes.

Acepto No Acepto que mi caso sea utilizado como ejemplo para futuras investigaciones y actividades académicas. En este caso manteniendo siempre en secreto mi nombre y cualquier dato sobre mi identidad.

Se me explicó que puedo revocar éste consentimiento en cualquier momento sin generar ningún perjuicio.

Nombre y firma del entrevistado _____

Nombre y firma del Médico entrevistador _____

Nombre y firma del Psicólogo entrevistador _____

Yo _____ en forma libre y voluntaria, declaro que revoco la autorización dada a través del Consentimiento Informado firmado anteriormente para realizarme el estudio _____ Médico _____ psicológico.
Fecha ____/____/____ Hora ____:____ Firma del entrevistado _____



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASISTIR A AUDIENCIAS COMO TESTIGO

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 75

Área Responsable: Psicología

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de este procedimiento es que el psicólogo de la CEDH que hizo las valoraciones al Quejoso sea un testigo y de fe de lo escrito en el reporte de la valoración, ante una audiencia de juicio oral y el cual es solicitado a comparecer.

1.2 Alcance.

Este procedimiento tiene impacto en el Quejoso, el Psicólogo y todos los presentes en la audiencia.

1.3 Responsabilidades.

La persona responsable de llevar a cabo este procedimiento es el psicólogo de la CEDH.

1.5 Definiciones.

VEHÍCULOS DE CIRCUITO.- Automóvil oficial de la CEDH exclusivos para el uso en carretera y en el caso exclusivo que se necesite cuando se tenga que ir a audiencia fuera de la ciudad.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASISTIR AUDIENCIAS COMO TESTIGO

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 76

Área Responsable: Psicología

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El procedimiento de ir a las audiencias de juicios como testimonio para rectificar lo que está escrito en el informe de las valoraciones, se deriva del procedimiento de valoraciones. Los abogados defensores de los Quejosos toman el informe de las valoraciones como pruebas ante el juez.

El psicólogo recibe un oficio en el que le notifican que se requiere su presencia en la audiencia y en este mismo oficio se le señala la fecha y lugar del juicio.

En algunos casos el psicólogo debe asistir a juicios en Camargo, Cd. Juárez, Delicias, Cuauhtémoc e Hidalgo del Parral y por ende, debe solicitar el vehículo de circuitos de la CEDH.

El vehículo de circuitos se solicita cuando es fuera de la ciudad de Chihuahua y el vehículo del Área de capacitación se solicita cuando es dentro de la ciudad de Chihuahua.

El oficio que el Psicólogo debe redactar un oficio para solicitar vehículo, los viáticos y los recursos necesarios. Este oficio es dirigido al Administrador de la CEDH para que él pueda solventar estos gastos (cuando la audiencia es fuera de la ciudad).



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASISTIR A AUDIENCIAS COMO TESTIGO

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 77

Área Responsable: Psicología

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Psicólogo	Recibir oficio en físico del juzgado	
2	Psicólogo	Registrar en el cuaderno el oficio recibido por el juzgado	
3	Psicólogo	Realizar un oficio donde se notifica que le están pidiendo asistir a la audiencia y así solicitar el vehículo de circuitos o vehículo del Área de Capacitación de la CEDH, de igual manera, viáticos y los recursos a necesitar.	
4	Psicólogo	Sacar copia del oficio que se recibió del juzgado	
5	Psicólogo	Anexar copia de oficio que se recibió del juzgado	
6	Psicólogo	Dar al Administrador de la CEDH los oficios para que pueda realizar el cheque.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASISTIR A AUDIENCIAS COMO TESTIGO

CEDHCH-VS-00

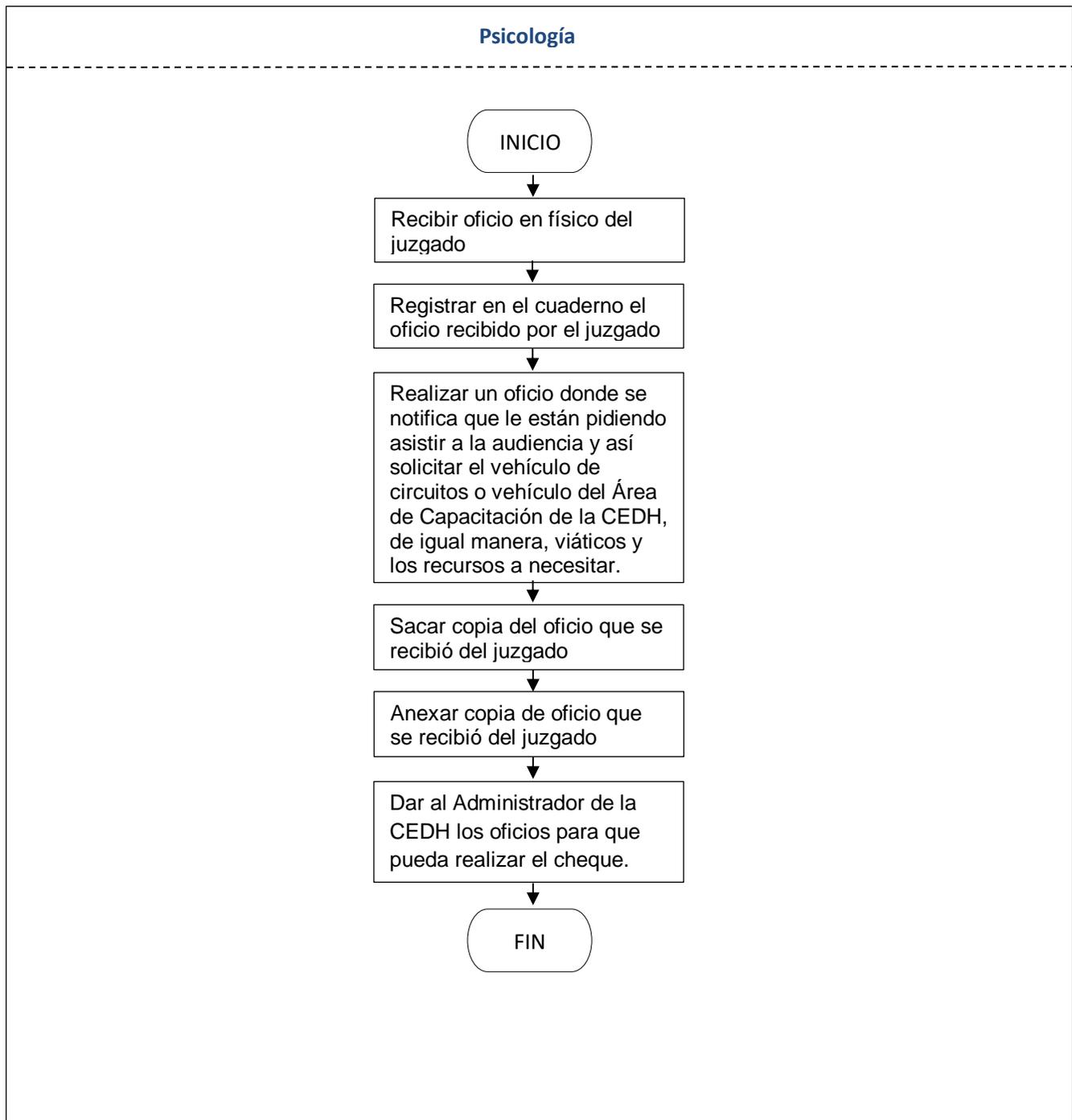
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 78

Área Responsable: Psicología

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASISTIR A AUDIENCIAS COMO TESTIGO

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 79

Área Responsable: Psicología



EVALUACIÓN PSICOLÓGICA PARA CASOS DE POSIBLE TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS CRUELES E INHUMANOS O DEGRADANTES.

Lugar _____ Fecha ____/____/____ Hora ____

La evaluación se llevó a cabo en:

No. de Expediente _____ Solicitado por _____

DATOS GENERALES INFORMATIVOS DE LA PERSONA EXAMINADA:

Nombre _____ Edad: _____

Sexo: _____

Fecha de Nacimiento ____/____/____ Lugar de

Nacimiento _____

Nacionalidad _____ Ocupación _____

Religión _____ Estado Civil _____ Escolaridad _____

De origen étnico minoritario Si No Nombre de la

Etnia _____

Idiomas que habla la persona examinada: Lengua Materna _____ Domina el

español

Nombre del intérprete, en caso de haber sido

requerido _____

5. HECHOS DENUNCIADOS COMO POSIBLE CASO DE TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES.

¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Por qué? ¿Para qué?

6. ANTECEDENTES MÉDICOS Y PSICOLÓGICOS

*¡preguntar Médicos! para saber si al momento de la valoración esté bajo tx médico que pueda
afectar los resultados. Si dime si te parece bien o lo eliminamos*

Se le realizó alguna evaluación psicológica anterior de tortura y malos tratos: Si No
¿Dónde? _____

7. ANTECEDENTES DE USO Y DE ABUSO DE SUSTANCIAS

8. EVALUACION DEL FUNCIONAMIENTO SOCIAL Y EXAMEN DEL ESTADO MENTAL

Fenotipo y apariencia:

Estado Mental:

Estado de ánimo:

Actitudes:

9. QUEJAS PSICOLÓGICAS ACTUALES

10. HISTORIA PREVIA Y POSTERIOR A LA TORTURA

10.1 NUCLEO FAMILIAR
PRIMARIO

10.2 DESARROLLO
ACADEMICO

10.3 DESARROLLO
LABORAL

10.4 DESARROLLO
PSICOSOCIAL

10.5 NUCLEO FAMILIAR
SECUNDARIO

10.6
AUTOCONCEPTO

10.7 AREA
EMOCIONAL

10.8 RELACIONES
INTERPERSONALES



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 80

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de esta actividad es hacer una revisión médica a los quejosos cuando sea solicitada por parte de los Visitadores para determinar si existen o no maltratos físicos y posteriormente preceder a dar inicio a la Queja.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye al Médico del Área de *Atención Médica*, los Visitadores que solicitan la revisión física, al Visitador DSP quien es el encargado de asistir a los penales o CE.RE.SO y al quejoso al que se le hará la revisión médica.

1.3 Responsabilidades.

La responsabilidad de llevar a cabo esta revisión es el Médico del Área de *Atención Médica*, los Visitadores que piden que se realice la atención médica y quien la supervisa es el Titular del Dpto. de *Control, Análisis y Evaluación*.

1.4 Definiciones.

Visitador DSP: Visitador Ajunto a Seguridad Pública que se encarga de vigilar a los reos y asistir a los CE.RE.SO cuando haya necesidad de hacerlo.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 81

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Cuando los Visitadores estén trabajando con un caso en el que presuntamente ha habido tortura o algún tipo de maltrato físico al quejoso, el Visitador deberá solicitar una revisión médica del quejoso al área de *Atención Médica*. Esta solicitud se hace a través de un oficio.

En el caso de las Oficinas foráneas deberán enviar un oficio por medio de correspondencia y una vez que se reciba esta solicitud, el Médico del área de *Atención Médica* deberá acudir a la oficina correspondiente para hacer la revisión.

Cuando el afectado no pueda asistir a la CEDH porque se encuentra hospitalizado o en algún Penal, el Médico del área de *Atención Médica* de la CEDH tendrá que asistir a donde se encuentre el quejoso.

Cuando se deba hacer un **examen físico de lesiones** a una persona que se encuentre en un penal o en un CE.RE.SO puede asistir acompañado del Visitador DSP o independientemente.

“EL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE EXAMEN MÉDICO” es el formato en el que se le pide su consentimiento al quejoso para hacer la revisión médica y con esto poder verificar si existe maltrato físico. Este debe de contener:

- Lugar
- Fecha
- Número de expediente
- Nombre del quejoso
- Un espacio donde el quejoso dice estar de acuerdo con la revisión física y que se tomaran fotografías,
- Firma del médico
- Firma del quejoso.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 82

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El formato en el que se hace el informe que se le entrega al Visitador se llama "EXAMEN FISICO DE LESIONES", en el cual se llena con los siguientes datos:

- Lugar y fecha
- Lugar en el que se llevó a cabo la evaluación
- Fecha y hora de la evaluación
- Número de expediente
- Nombre de la persona que solicitó la revisión
- Nombre de las personas presentes durante el examen
- Datos personales del quejoso
- Los hechos referidos por la persona examinada

Además se debe confirmar se haya realizado el consentimiento informado, el examen físico, la documentación fotográfica, las conclusiones y recomendaciones.

Por otro lado se deben declarar las restricciones en la práctica del examen y finalmente debe ir firmado por la persona que realizó el examen.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 83

Área Responsable: Atención Médica

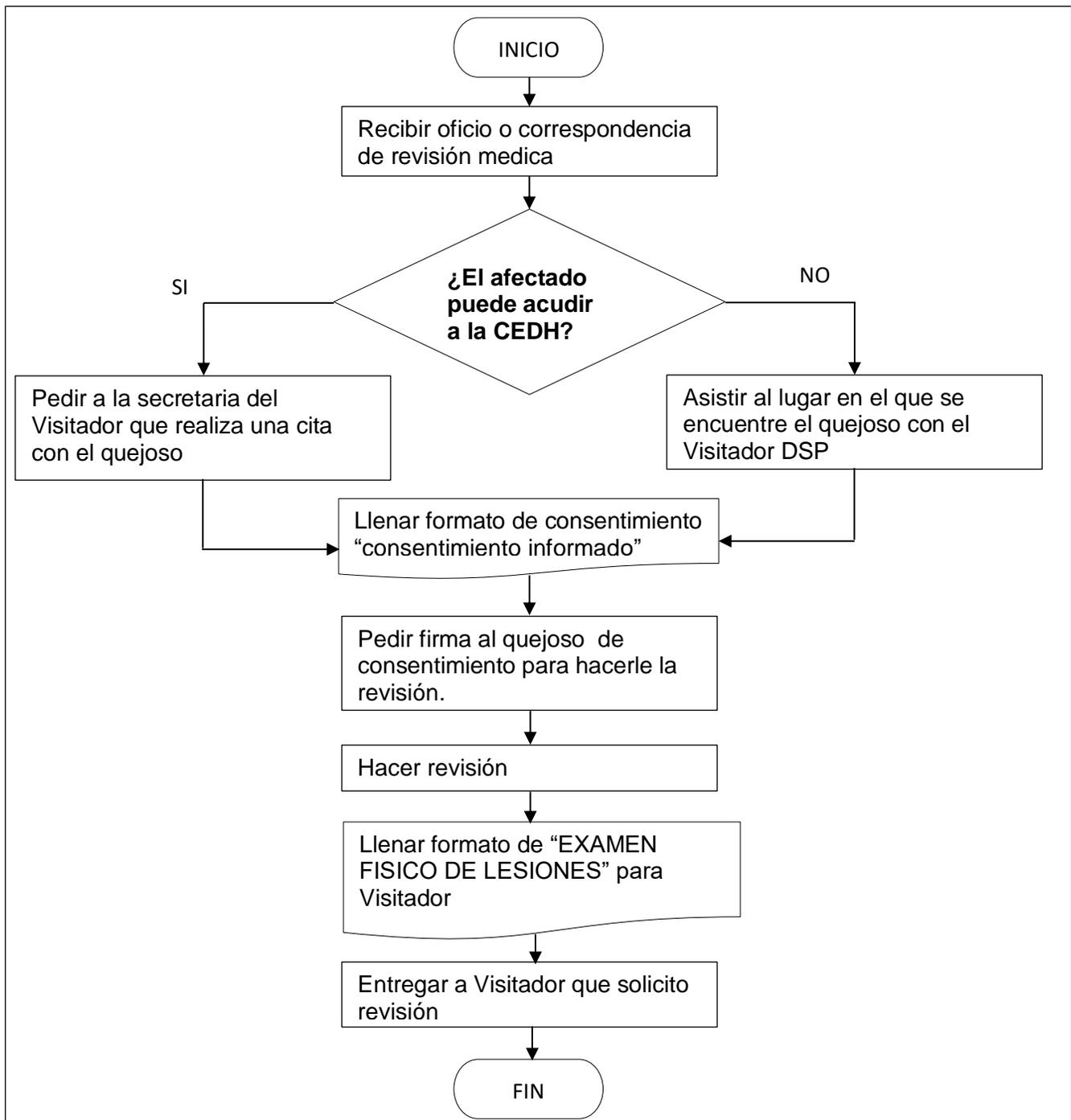
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Médico del área	Recibir oficio o correspondencia de Revisión Médica	
2	Médico del área	¿El afectado puede acudir a la CEDH?	
2.1		SI , Pedir a la secretaria del Visitador que realiza una cita con el quejoso	
2.2		NO , Asistir al lugar en el que se encuentre el quejoso con el Visitador DSP	
3	Médico del área	Llenar formato de "consentimiento informado"	
4	Médico del área	Pedir firma al quejoso de consentimiento para hacerle la revisión	
5	Médico del área	Hacer revisión	
6	Médico del área	Llenar formato "EXAMEN FISICO DE LESIONES" para Visitador	
7	Médico del área	Entregar a Visitador que solicito revisión	



Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN MÉDICA A QUEJOSOS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 85

Área Responsable: Atención Médica

"2017, Año del Centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

EXPEDIENTE. No. AO XXXX/2017
OFICIO. No. CHI-AOI XXX/2017
Chihuahua, Chih., a 07 de julio de 2017

DRA. MARIA DEL SOCORRO REVELES CASTILLO.
DOCTORA DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE LOS DERECHOS HUMANOS.
P R E S E N T E

Por este conducto solicito su intervención, a fin de realizar una exploración médica, para detectar síntomas de posibles hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, con la finalidad de determinar si existió tortura en contra del interna XXXXXXXXXXX, bajo el expediente AO XXX /2017, quien se encuentra interna en el Centro de Reinserción Social Núm. 1, en el área de ingresos.

Sin otro particular, quedo de Usted.

ATENTAMENTE

LIC. ARNOLDO OROZCO ISAÍAS
VISITADOR GENERAL



CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA LA APLICACIÓN DEL DICTAMEN MÉDICO
PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA CASOS DE
POSIBLE TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS
CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES

Lugar _____ Fecha ____/____/____
No. de Expediente _____

Yo _____ estoy de acuerdo en prestar mi testimonio acerca de los malos tratos de que fui víctima el día _____ y autorizo que un médico y un psicólogo me efectúen, cada uno dentro de sus ámbitos de competencia, un examen clínico y psicológico.

Autorizo también se tomen fotografías y video con el fin de documentar e ilustrar la investigación. Entiendo que estos exámenes son confidenciales y serán utilizados únicamente para la investigación y documentación de un posible caso de tortura, tratos o penas crueles inhumanos o degradantes.

Acepto No Acepto que mi caso sea utilizado como ejemplo para futuras investigaciones y actividades académicas. En este caso manteniendo siempre en secreto mi nombre y cualquier dato sobre mi identidad.

Se me explicó que puedo revocar éste consentimiento en cualquier momento sin generar ningún perjuicio.

Nombre y firma del entrevistado _____

Nombre y firma del Médico entrevistador _____

Nombre y firma del Psicólogo entrevistador _____

Yo _____ en forma libre y voluntaria, declaro que revoco la autorización dada a través del Consentimiento Informado firmado anteriormente para realizarme el estudio _____ Médico _____ psicológico.
Fecha ____/____/____ Hora ____:____ Firma del entrevistado _____



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MEDICA EN EXPEDIENTES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 86

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

Este procedimiento tiene como propósito revisar los expedientes médicos cuando algún quejoso asegure que ha sido víctima de una negligencia médica y determinar si esto es cierto para que posteriormente el Visitador le pueda dar seguimiento. Generalmente sucede en los distintos Centros Médicos y CE.RE.SO del estado.

1.2 Alcance.

En este procedimiento las personas que se involucran es el Médico del área de Atención Médica (es la persona que determina si hubo negligencia médica) y el visitador quien solicita la Revisión Médica. Este procedimiento también involucra a aquellas personas que hayan mandado su expediente con motivo de negligencia médica.

1.3 Responsabilidades.

En este procedimiento quien asume la responsabilidad y supervisa es el Médico del área de *Atención Médica*.

1.4 Definiciones.

NEGLIGENCIA MÉDICA: Es el incumplimiento de obligación conociéndola y teniendo los recursos necesarios para llevarla a cabo.

VISITADOR.- Licenciado en Derecho que tiene la facultad de recibir o rechazar las quejas e inconformidades presentadas por los afectados, sus representantes o los denunciantes ante la CEDH, hacer la investigación necesaria para la solución del problema y cuando sea posible, solucionar de manera inmediata las violaciones de Derechos Humanos a través de la conciliación.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MEDICA EN EXPEDIENTES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 87

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Algunas personas aseguran que ha habido una negligencia médica cuando fueron atendidos en algún centro de salud. Por este motivo, acuden a la CEDH para que sea revisado su caso y que ésta intervenga en el caso.

En algunas ocasiones los Visitadores de la CEDH reciben expedientes médicos por parte de internos en hospitales, detenidos en CE.RE.SO o bien cualquier persona (público en general), quejándose de negligencia médica. Los expedientes son recibidos por medio de correspondencia o correo electrónico.

Para que la revisión se pueda llevar a cabo, el visitador debe mandar un oficio en el cual se le pide al Médico del área de *Atención Médica* que haga la revisión. El oficio debe ir acompañado de una copia del expediente médico para que pueda ser evaluado.

Se dice que ha habido negligencia médica cuando hay una acción u omisión que no debió suceder por parte del médico porque se cuenta con todos los medios necesarios (medicamento, equipo médico, quirófano, etcétera) para realizar su trabajo correctamente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MÉDICA EN EXPEDIENTES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 88

Área Responsable: Atención Médica

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Médico del área	Recibir el oficio y expediente médico por parte del Visitador	
2	Médico del área	Hacer la revisión correspondiente al expediente médico recibido	
3	Médico del área	Responder al visitador con la conclusión de la revisión	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MEDICA EN EXPEDIENTES

CEDHCH-VS-00

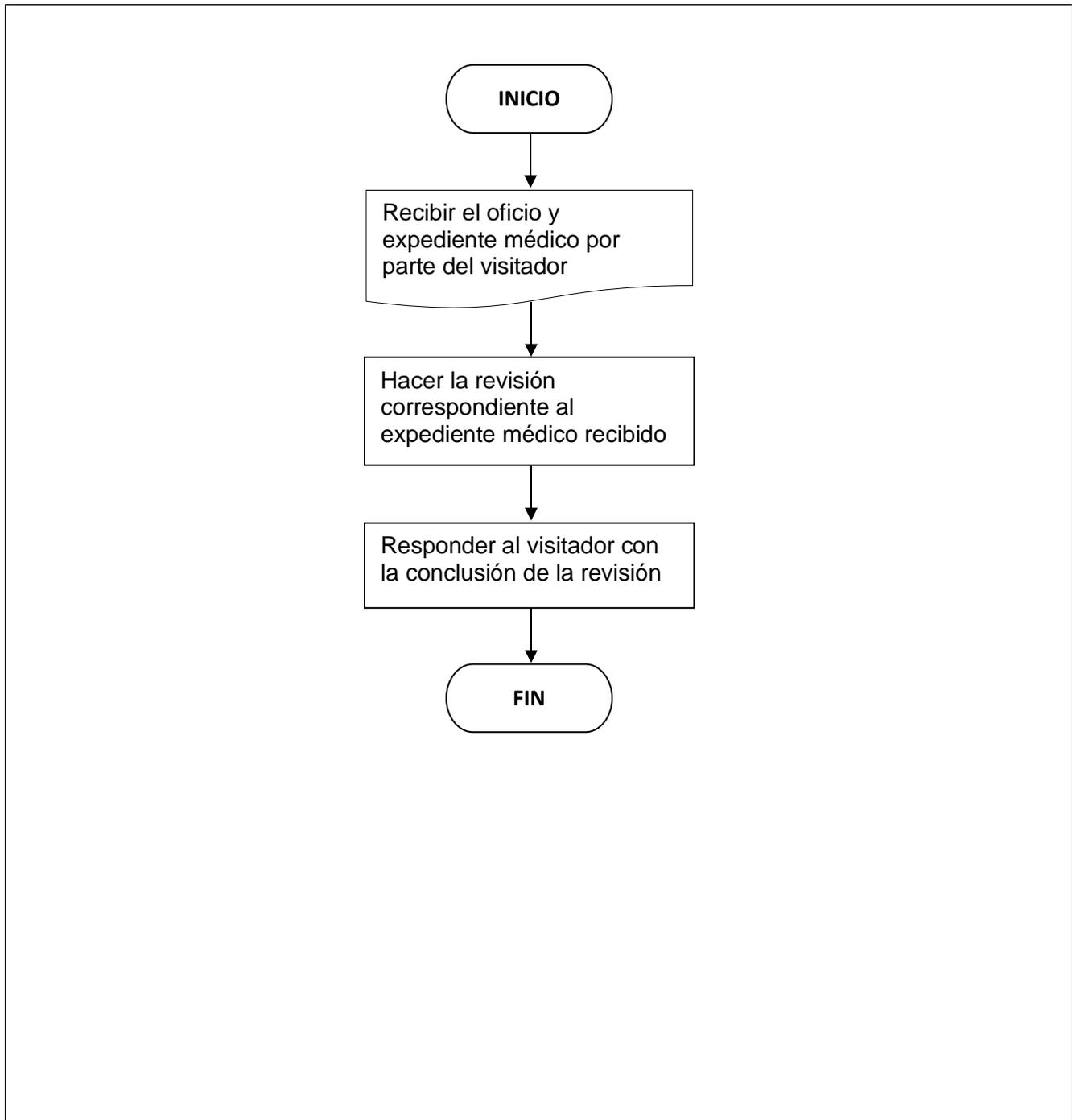
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 89

Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISIÓN DE NEGLIGENCIA MEDICA EN EXPEDIENTES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 90

Área Responsable: Atención Médica

"2017, Año del Centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

EXPEDIENTE. No. AO XXXX/2017
OFICIO. No. CHI-AOI XXX/2017
Chihuahua, Chih., a 07 de julio de 2017

DRA. MARIA DEL SOCORRO REVELES CASTILLO.
DOCTORA DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE LOS DERECHOS HUMANOS.
P R E S E N T E

Por este conducto solicito su intervención, a fin de realizar una exploración médica, para detectar síntomas de posibles hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, con la finalidad de determinar si existió tortura en contra del interna XXXXXXXXXXX, bajo el expediente AO XXX /2017, quien se encuentra interna en el Centro de Reinserción Social Núm. 1, en el área de ingresos.

Sin otro particular, quedo de Usted.

ATENTAMENTE

LIC. ARNOLDO OROZCO ISAÍAS
VISITADOR GENERAL



COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA LA REALIZACION DE EXAMEN FÍSICO

Lugar _____ Fecha ____/____/____

No. de Expediente _____

Yo _____ autorizo a que se le practique a mi hijo _____ un examen físico y que se tomen fotografías y video con el fin de documentar e ilustrar dicho examen.

Entiendo que los resultados del examen son confidenciales.

Acepto No Acepto que mi caso sea utilizado como ejemplo para futuras investigaciones y actividades académicas. En este caso manteniendo siempre en secreto mi nombre y cualquier dato sobre mi identidad.

Se me explicó que puedo revocar éste consentimiento en cualquier momento sin generar ningún perjuicio.

Nombre y firma del Padre _____

Nombre y firma del Médico entrevistador _____

Yo _____ en forma libre y voluntaria, declaro que revoco la autorización dada a través del Consentimiento Informado firmado anteriormente para realizarme el estudio _____ Médico _____ psicológico.

Fecha ____/____/____ Hora ____:____ Firma del entrevistado _____



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**SUPERVISIÓN DEL ÁREA MÉDICA
DE LOS CE.RE.SO Y
COMANDANCIAS DEL EDO. DE
CHIHUAHUA**

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 91

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

Supervisar que los CE.RE.SO y las comandancias del Estado se encuentren en forma óptima en materia de salud y que lleven los procedimientos correctos para tratar a los detenidos.

1.2 Alcance.

En este procedimiento las personas que se involucran es el Médico del área de Atención Médica, el Visitador DSP quien acompaña al doctor y los CE.RE.SO y comandancias que son supervisadas por el encargado.

1.3 Responsabilidades.

La responsabilidad de elaborar esta actividad es el Médico del área de Atención Médica, el Visitador DSP y quien supervisa esta actividad es el Titular del área de Control, Análisis y Evaluación.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**SUPERVISIÓN DEL ÁREA MÉDICA
DE LOS CE.RE.SO Y
COMANDANCIAS DEL EDO. DE
CHIHUAHUA**

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 92

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Se asiste a los CE.RE.SO y a los penales junto con el Visitador DSP para realizar en coordinación los CE.RE.SO y comandancias, sin necesidad de que se le solicite hacer esta revisión. Esta revisión se hace una vez al año. El formato con el que se cuenta para hacer esta revisión, está a cargo del Visitador DSP de la CEDH, de igual manera, el trámite que se le da.

Esta revisión se realiza para verificar el área médica y todo lo que tenga que ver con el área salud se encuentre en manera adecuada como: los procedimientos que se utiliza para los internos, revisar el área de atención médica, que las instalaciones cumplan con los requisitos, que la comida se encuentre este limpia, los baños se encuentren en buenas condiciones (agua corriente, agua caliente y fría, que tengan y sirvan las llaves del lavabo, luz, tapas en inodoros, etcétera). El formato con el que se cuenta para hacer esta revisión, está a cargo del Visitador DSP de la CEDH, de igual manera, el trámite que se le da.

Cuando se encuentre una falla o no se cuente con los requisitos necesarios, se le notifica al Visitador DSP para realizar un informe. También es el encargado de hacerles una encuesta sobre la atención que reciben los detenidos y a los reos. El formato con el que se cuenta para hacer esta revisión, está a cargo del Visitador DSP de la CEDH, de igual manera, el trámite que se le da.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

**SUPERVISIÓN DEL ÁREA
MÉDICA DE LOS CE.RE.SO Y
COMANDANCIAS DEL EDO. DE
CHIHUAHUA**

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 93

Área Responsable: Atención Médica

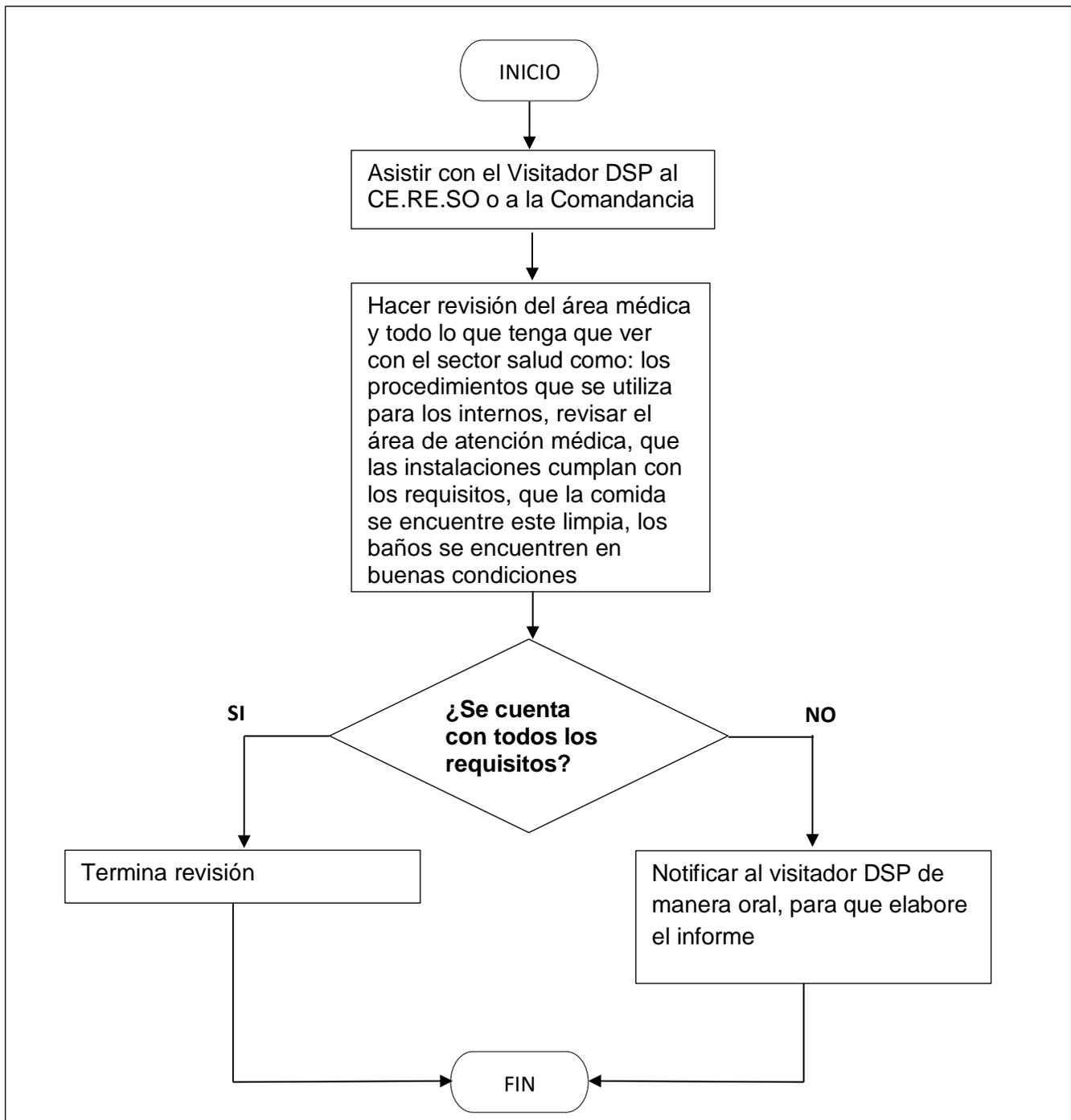
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Médico del área	Asistir con el Visitador DSP al cerezo o a la comandancia	
2	Médico del área	Hacer revisión del área médica y todo lo que tenga que ver con el sector salud como: los procedimientos que se utiliza para los internos, revisar el área de atención médica, que las instalaciones cumplan con los requisitos, que la comida se encuentre este limpia, los baños se encuentren en buenas condiciones	
3	Médico del área	¿Se cuenta con todos los requisitos?	
3.1		SI. Termina revisión	
3.2		NO. Notificar al visitador DSP de manera oral, para que elabore el informe	



Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR GESTIONES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 96

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

El procedimiento de realizar gestiones tiene como finalidad intervenir con las dependencias o centros de salud en donde los reclamantes han tenido algún tipo de conflicto para ser atendidos como corresponde.

1.2 Alcance.

Este procedimiento involucra a todas aquellas personas que se acercan a la CEDH reclamando que no se les ha dado la atención que corresponde; al visitador que es la persona que le pide al Médico del área de *Atención Médica* intervenir con la dependencia con la que se presenta el conflicto y de igual manera tiene un impacto con la dependencia involucrada en el conflicto.

1.3 Responsabilidades.

La persona que asume la responsabilidad en este procedimiento es el Médico del área de *Atención Médica* para resolverle el conflicto con la persona y dependencia involucrada.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR GESTIONES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 97

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Las Gestiones son solicitadas por el Visitador y generalmente consisten en hacer una llamada telefónica con la dependencia involucrada y abogar por los intereses del paciente. Generalmente se solicita:

- Que se le aparte la cita para algún paciente
- Que sea atendida la persona involucrado
- Que se les de material de curación (gasas, cinta para gasa, etcétera), en el periodo de tiempo que la persona involucrado lo desee.
- Que se le de atención médica al paciente como es debido

Los acuerdos que se hagan durante las gestiones deben ser informados al Visitador de manera verbal para que posteriormente éste le pueda avisar al reclamante y que éste acuda a la dependencia con la que se hizo la gestión en la fecha y hora acordada.

Las resoluciones que se dan son: informes de opinión médica y opiniones de integridad física.

Las dependencias con las que se realizan las Gestiones son:

- Secretaría de Salud
- ICHISAL
- Servicios de Salud.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

REALIZAR GESTIONES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 98

Área Responsable: Atención Médica

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Médico del área	Recibir la solicitud por parte del Visitador	
2	Médico del área	Pedir datos de la persona involucrada en el conflicto	
3	Médico del área	Hacer llamada telefónica de inmediato a la dependencia involucrada en el conflicto	
4	Médico del área	Negociar con la dependencia para que se reciba a la persona	
5	Médico del área	Anotar fecha y hora que se acordó para la cita con la dependencia y la persona involucrada en el conflicto	
6	Médico del área	Informar al Visitador sobre el acuerdo que se obtuvo	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR GESTIONES

CEDHCH-VS-00

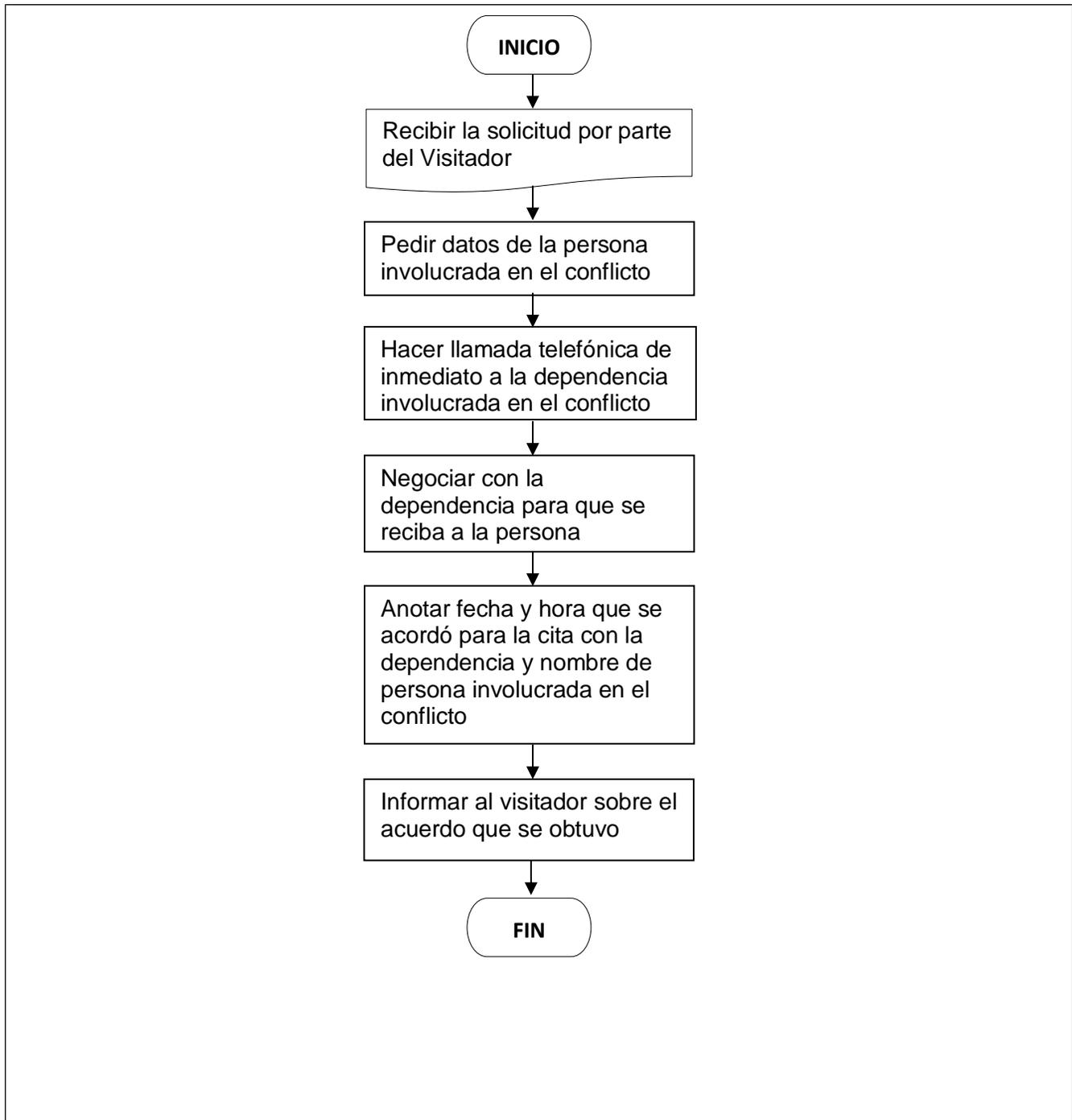
Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 99

Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR GESTIONES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 100

Área Responsable: Atención Médica

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CONFERENCIAS Y TALLERES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 101

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

Asistir a dar conferencias o talleres relacionados con temas de salud, derechos de los pacientes, derechos de las personas con discapacidad, derechos de los médicos, parte médica del protocolo de Estambul, derechos humanos y bioética.

1.2 Alcance.

Este procedimiento incluye al *área de Capacitación* a quien recibe la solicitud para dar una conferencia, la encargada el *área de Atención Médica* quien da las conferencias y a las instituciones que lo solicitan quienes estas conferencias o talleres.

1.3 Responsabilidades.

La responsabilidad de hacer las conferencias es el Médico del área de Atención Médica, el área de Capacitación quien recibe el registro para que se lleven a cabo las conferencias.

1.5 Definiciones.

BIOÉTICA: Estudio de los aspectos éticos de las ciencias de la vida (medicina y biología, principalmente), así como de las relaciones del hombre con los restantes seres vivos.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CONFERENCIAS Y TALLERES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 102

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El área de *Capacitación* es quien notifica al Médico del área de *Atención Médica* sobre los eventos a los que debe asistir para dar conferencia ya sea dentro o fuera de la CEDH. El área de *Capacitación* decide a cuáles eventos se asisten.

Después de ser avisada la encargada del área de *Atención Médica*, esta se debe comunicar con la persona que solicitó la conferencia para ponerse de acuerdo sobre el lugar donde será el evento, la fecha y el tema que se expondrá.

Los temas que son solicitados a dar conferencia son los que estén relacionados con:

- La salud,
- Derechos de los pacientes
- Derechos de las personas con discapacidad
- Derechos de los médicos
- La parte médica del protocolo de Estambul
- Derechos humanos
- Bioética.

Generalmente los talleres y conferencias son solicitados por hospitales y escuelas de todo tipo con excepción de las primarias que lo solicitan en menor número.

El área de *Capacitación* se encarga de entregar el material correspondiente (bocinas, cañón, micrófono y laptop) cuando la conferencia es fuera de la CEDH. Cuando la conferencia es dentro de la CEDH los materiales son proporcionados por la misma.

El registro del evento se hace un documento llamado "FORMATO DE REGISTRO DE EVENTO" el cual se debe de entregar al área de *Capacitación* y debe ser llenado con los siguientes datos:

- Lugar del evento, fecha, nombre del establecimiento
- Institución a la que pertenece
- Persona responsable de la institución/contacto
- Teléfono del contacto
- Tipo de evento, tema impartido, capacitador,
- Tiempo de duración del evento, material entregado
- Cantidad de gente que asistió (mujeres, hombres, docentes alumnos, padres de familia u otros)

Cuando se asiste a dar una conferencia se debe vestir de manera formal y elegante, además de llevar el gafete o pase de identificación para que las personas del evento estén enteradas que va como representante de la CEDH.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

DAR CONFERENCIAS Y TALLERES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 103

Área Responsable: Atención Médica

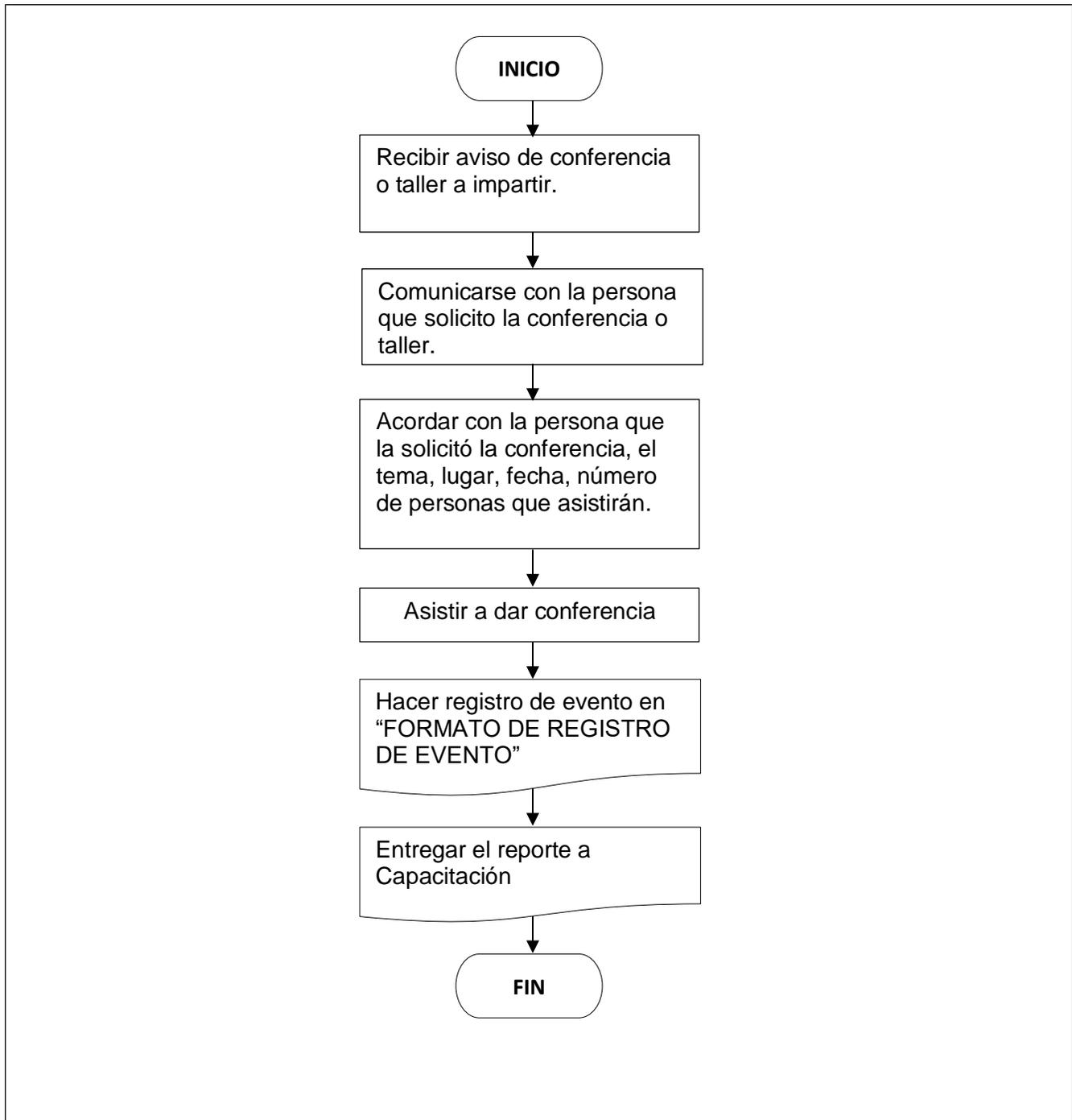
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área Capacitación	Recibir aviso de conferencia o taller a impartir.	
2	Médico del área	Comunicarse con la persona que solicito la conferencia o taller.	
3	Médico del área	Acordar con la persona que solicitó la conferencia, el tema, lugar, fecha, número de personas que asistirán.	
4	Médico del área	Asistir a dar conferencia.	Formato de registro de eventos.
5	Médico del área	Hacer registro de evento en "FORMATO DE REGISTRO DE EVENTO"	
6	Médico del área	Entregar el reporte a Capacitación	



Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR CONFERENCIAS Y TALLERES

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 105

Área Responsable: Atención Médica

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME “PROTOCOLO ESTAMBUL”

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 106

Área Responsable: Atención Médica

1.1 Propósito del procedimiento.

Este procedimiento tiene como finalidad tener documentadas las torturas ocasionadas en los quejosos y pasar los informes al Visitador correspondiente para que resuelva el conflicto.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son: el Médico del área de *Atención Médica* quien se encarga de llenar el documento “Evaluación Médica” mismo que debe ser entregado al Visitador para que le dé seguimiento con al caso; y por último se ve involucrada a la persona que se le da la revisión.

1.3 Responsabilidades.

La persona de llevar a cabo este informe es el Médico del área de *Atención Médica*.

1.5 Definiciones.

PROTOCOLO DE ESTAMBUL: es un informe que sirve para documentar la tortura.
CONSENTIMIENTO INFORMADO: Es un documento donde la persona afectada por la tortura otorga el permiso para practicarle la evaluación médica correspondiente y determinar los daños de la tortura.
EVALUACIÓN MÉDICA: es un documento donde al visitador se le reporta la salud de la persona afectada después de que se le practicó la tortura.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME “PROTOCOLO ESTAMBUL”

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 107

Área Responsable: Atención Médica

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El informe “Protocolo Estambul” se elabora cuando se haya hecho una revisión médica y en base a ésta se determine que ha habido torturas, penas crueles, inhumanas o degradantes.

El formato “Evaluación Médica” se le envía al mismo Visitador quien con anterioridad había solicitado examinar a la persona afectada misma a la que se le determinó que el grado de *maltrato* pasó a *tortura*.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME “PROTOCOLO ESTAMBUL”

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 108

Área Responsable: Atención Médica

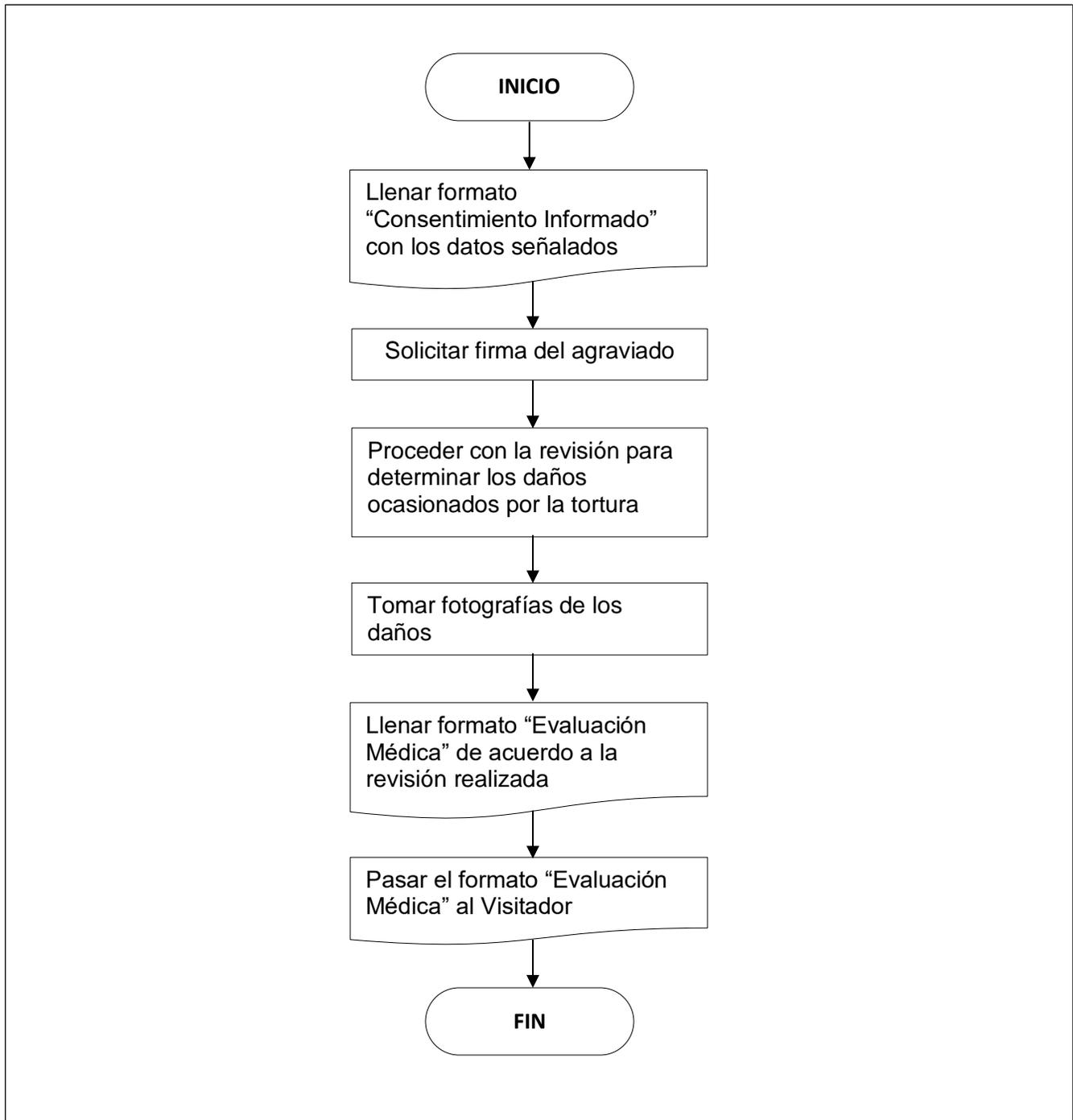
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Médico del área	Llenar formato “Consentimiento Informado” con los datos señalados	
2	Médico del área	Solicitar firma del agraviado	
3	Médico del área	Proceder con la revisión para determinar los daños ocasionados por la tortura	
4	Médico del área	Tomar fotografías de los daños	
5	Médico del área	Llenar formato “Evaluación Médica” de acuerdo a la revisión realizada	
6	Médico del área	Pasar el formato “Evaluación Médica” al Visitador	



Área Responsable: Atención Médica

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME “PROTOCOLO ESTAMBUL”

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 110

Área Responsable: Atención Médica

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

CEDHCH-VS-00

Fecha: Sep.2017

Versión: 2.0

Página: 111

Área Responsable: Informática

- Proporcionarle un lugar en específico al Psicólogo para que realice las valoraciones psicológicas en un ambiente cerrado y alejado para que de esta manera no interfieran ruidos exteriores