



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS  
HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A  
DERECHOS HUMANOS**

**ADMINISTRACIÓN 2020-2024**

**4 DE AGOSTO DE 2022**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
2 de 72

## FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

**Dra. Olga Susana Méndez Arellano**  
Presidenta

**Lic. Blanca Patricia López de la  
Garza**  
Titular de la Unidad de Asuntos  
Jurídicos

**Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez**  
Colegio de Visitadores

*Elaboró*


Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 3 de 72

## PRESENTACIÓN

La Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León es un Organismo Público Autónomo, cuya finalidad es la protección de la dignidad de todas las personas que habitan el Estado, mediante la atención directa a víctimas de violaciones a derechos humanos.

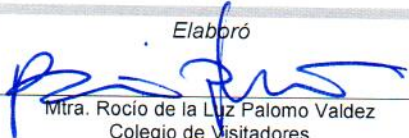
El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo la descripción detallada de las actividades que se llevan a cabo en la Comisión para dar la mejor atención posible a todas las personas peticionarias.

En todas las acciones que efectúe el personal de esta Comisión, deberá tenerse presente el brindar una atención empática, amable, con perspectiva de género, perspectiva de derechos humanos y respeto a los derechos de las víctimas.


El personal de esta Comisión deberá actuar con la debida diligencia, prestando la debida atención a cada caso que le sea encomendado y atendiendo a los lineamientos internos, como son los *Lineamientos del Programa Especial de Colaboración de Búsqueda de Personas Desaparecidas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León* y la *Guía para la atención de las personas con discapacidad usuarias de los servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León*.

Los puntos desarrollados en el presente Manual serán de observancia obligatoria para el personal de este Organismo, y cualquier aclaración que deba hacerse sobre el contenido del mismo quedará a cargo del Colegio de Visitadores de esta Comisión.

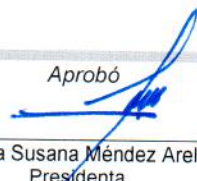
Elaboró


  
 Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
 Colegio de Visitadores

Revisó

  
 Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
 Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

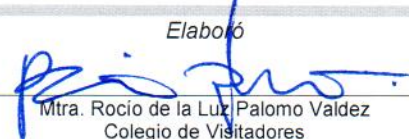


Aprobó

  
 Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
 Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 4 de 72

**ÍNDICE**

- I. ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS ..... 8
  - A. Atención de la persona peticionaria ..... 8
    - 1. Orientación..... 9
    - 2. Solicitudes de apoyo y gestiones ..... 10
    - 3. Canalización ..... 10
    - 4. Entrevista a persona detenida, en resguardo o privada de su libertad. .... 11
  - B. Directorios de autoridades y convenios de colaboración..... 12
  - C. Diligencias preliminares ..... 12
    - 1. Solicitud de informe preliminar ..... 12
    - 2. Visitas de inspección..... 12
  - D. Recepción de quejas o denuncias..... 13
    - 1. Queja por escrito..... 14
    - 2. Queja por comparecencia ..... 15
    - 3. Quejas recibidas por medios distintos a la comparecencia (correo, llamada, queja en línea y redes sociales de la CEDHNL)..... 19
    - 4. Quejas iniciadas de oficio..... 19
    - 5. Quejas por hechos ocurridos fuera del plazo de un año..... 20
    - 6. Medidas precautorias ..... 20
    - 7. Registro de casos en el BAESVIM ..... 21
  - E. Elaboración y turno del expediente de queja ..... 21
    - 1. Registro en el diario de queja..... 21
    - 2. Elaboración de la carpeta de identificación ..... 22
    - 3. Elaboración de la carátula del expediente ..... 22
    - 4. Acuerdo de turno a la Visitaduría ..... 22
    - 5. Turno y recepción de expedientes de queja ..... 23
    - 6. Remisión de queja a otros organismos ..... 24

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez Colegio de Visitadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Lic. Blanca Patricia López de la Garza Directora Unidad de Asuntos Jurídicos</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Dra. Olga Susana Méndez Arellano Presidenta</p>
---	--	---



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
5 de 72

II.	PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN EN LAS VISITADURÍAS GENERALES.....	25
A.	Asignación.....	25
B.	Calificación y admisión.....	25
C.	Reasignación de expedientes de queja.....	26
D.	Inadmisibilidad.....	26
III.	INVESTIGACIÓN.....	27
A.	Notificación de admisión al peticionario.....	27
B.	Fases de la investigación.....	27
1.	Recolección de la evidencia.....	27
2.	Integración de las documentales.....	35
IV.	CONCILIACIÓN.....	35
A.	Objetivo.....	35
B.	Características.....	35
C.	Procedimiento.....	36
D.	Acuerdo de conclusión por conciliación.....	36
E.	Seguimiento y fin del procedimiento.....	37
V.	SOBRE LAS CONCLUSIONES.....	37
A.	Causales de conclusión.....	37
1.	No competencia.....	38
2.	Por haberse solucionado durante el trámite.....	38
3.	Porque los hechos delatados no constituyan violación a los derechos humanos.....	38
4.	Por haberse dictado la recomendación correspondiente.....	38
5.	Por haberse enviado a la autoridad o servidor público señalado como responsable un documento de no responsabilidad.....	39
6.	Por desistimiento de la persona peticionaria o su representante.....	39
7.	Por falta de interés de la persona peticionaria.....	39
8.	Por haberse dictado un documento de acumulación de expediente.....	39
9.	Por conciliación o solución amistosa.....	40
10.	Por muerte de la persona peticionaria.....	40

Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

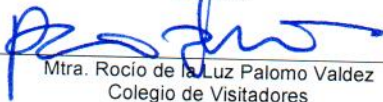
**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
6 de 72

11. Por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos.....	40
12. Por imposibilidad para continuar con la investigación, por protección de la persona peticionaria.....	40
B. Documento de conclusión.....	41
C. Notificaciones de conclusión.....	41
D. Consideraciones sobre el trámite ante Visitadurías.....	42
1. Foliado final del expediente.....	42
2. Llenado de información en el SIAQ.....	42
3. Informe mensual de actividades.....	43
4. Recalificación.....	45
5. Actualización de la carátula.....	45
6. Remisión de formato a informática.....	45
7. Sobre el Colegio de Visitadores.....	45
8. Sobre la Coordinación de proyectos.....	46
VI. SEGUIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN.....	47
A. Inicio del seguimiento.....	47
B. Conformación del cuadernillo de seguimiento.....	47
C. De la aceptación de la recomendación.....	47
D. De la remisión de las pruebas de cumplimiento.....	48
E. De la valoración del cumplimiento de los puntos recomendatorios.....	48
F. De la notificación del acuerdo de cierre de seguimiento.....	49
VII. DE LOS RECURSOS.....	49
A. De la notificación del recurso a la Comisión y de la preparación de los informes.....	49
B. De la remisión de los informes respecto a recursos de impugnación.....	50
C. De las comunicaciones en seguimiento a un recurso.....	50
D. De la notificación del resultado del trámite del recurso.....	50
VII. De los Programas Especiales de Atención.....	51
A. Sistema Penitenciario.....	51

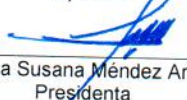
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



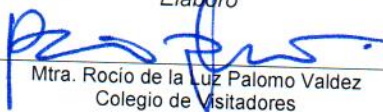
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	7 de 72


## GLOSARIO

- CAV:** Centro de Atención a Víctimas
- Comisión:** Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.
- CSC:** Coordinación de Seguimiento y Conclusión.
- DORQ:** Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.
- Ley:** Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.
- Manual:** Manual de procedimientos para la atención a quejas por presuntas violaciones a derechos humanos.
- OSC:** Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Reglamento:** Reglamento interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.
- SIAQ:** Sistema Integral de Atención a Quejas.

Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>			
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>			
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 8 de 72	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

### I. ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León tiene entre sus atribuciones la de recibir quejas y denuncias de presuntas violaciones a los derechos humanos.

Los procedimientos que se sigan ante la Comisión Estatal se realizarán de acuerdo a los principios de inmediatez, concentración, rapidez, buena fe y transparencia, procurando, en la medida de lo posible, que el contacto con las personas peticionarias y autoridades, sea en forma personal, telefónica, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación.

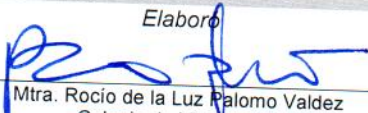
#### **A. Atención de la persona peticionaria.**

Las personas podrán acudir a la Comisión Estatal, individual o colectivamente, en el momento que consideren que existe alguna afectación a sus derechos humanos, o los de otra persona.

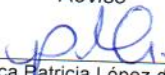
Cuando la queja o denuncia sea inadmisibles por ser manifiestamente infundada, o los hechos que la motivaren no sean competencia de la Comisión, el personal de la DORQ lo hará del conocimiento de la persona peticionaria, canalizándola, asesorándola o realizando las gestiones que sean necesarias, según sea el caso.

El personal de la Comisión recibirá de manera atenta y cordial a todas las personas que acudan a solicitar sus servicios, privilegiando la escucha y la empatía, hablándole con claridad a las personas peticionarias.

Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores


Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 9 de 72

Los casos en los que la persona peticionaria manifieste que acude en relación con un caso de persona desaparecida, se actuará acorde a lo establecido en los *Lineamientos del Programa Especial de Colaboración de Búsqueda de Personas Desaparecidas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León*.

Cuando la persona usuaria manifieste ser una persona con discapacidad, se actuará acorde a lo establecido en la *Guía para la atención de las personas con discapacidad usuarias de los servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León*.

### 1. Orientación.

En caso de que la problemática planteada por la persona peticionaria no sea competencia de esta Comisión, o cuando la situación no pueda atenderse mediante una queja, se procederá a informarle sobre la naturaleza de su problema, el marco legal aplicable, los derechos que le asisten, los medios de defensa o recursos que tenga a su disposición, así como la autoridad competente para la atención, tramitación o resolución del asunto expuesto.

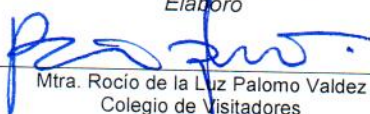
#### a. Documentar orientación.

Toda orientación proporcionada a la persona peticionaria deberá ser documentada mediante la captura de datos en el SIAQ, haciendo constar: número de la solicitud de intervención, nombre de la persona peticionaria, autoridad señalada, problemática planteada y la orientación que se dio.

#### b. Modulo virtual de denuncia de la FGJNL

Cuando por así requerirlo el caso, se oriente a la persona peticionaria para que presente una denuncia ante la FGJNL, se hará de su conocimiento que esta Comisión cuenta en sus instalaciones con un módulo de denuncia virtual, al que podrá acceder para presentar la denuncia correspondiente.

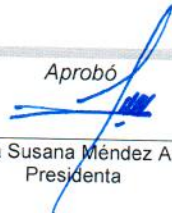
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 10 de 72

## 2. Solicitudes de apoyo y gestiones.

En el caso en que la situación señalada por la persona peticionaria no encuadre en una violación a derechos humanos, o bien la persona peticionaria no desee plantear queja, el personal de la DORQ podrá realizar acciones directas con la autoridad para dar solución a la problemática.

### a. Documentar solicitudes de apoyo y gestiones.

Resuelta la problemática planteada por la persona peticionaria mediante la solicitud de apoyo o gestión realizada, deberán documentarse las acciones que se hayan llevado a cabo, mediante su registro en el SIAQ y la apertura del expediente de gestión correspondiente, haciendo constar: número de expediente, nombre de la persona peticionaria, autoridad señalada como presunta responsable, problemática planteada, acciones que se realizaron y resultado de la gestión.

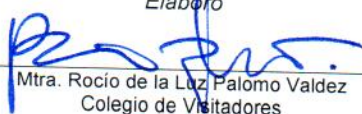
## 3. Canalización.

Siendo el caso que de la problemática manifestada por la persona peticionaria se desprenda la posibilidad de que sea atendida por otra autoridad, institución u organismo que tenga competencia, el personal de la DORQ informará a la persona peticionaria y lo canalizará mediante oficio para la atención de su asunto, informándole que, de no ser atendido adecuadamente, podrá acudir de nueva cuenta a esta Comisión. Si la persona se negase a ser canalizada, se hará constar por escrito tal circunstancia.

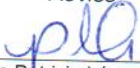
### a. Documentar canalización.

En todos los casos se requerirá el consentimiento de la persona peticionaria y deberá realizarse el oficio conforme al formato del apartado de anexos de este Manual. Se le solicitará a la persona copia de su identificación oficial para que sea anexada a la atención realizada.

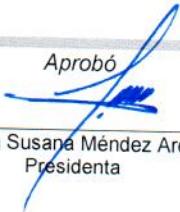
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
11 de 72

**4. Entrevista a persona detenida, en resguardo o privada de su libertad.**

Cuando en el asunto planteado se involucre a una persona (diferente a quien se comunica a la Comisión), que se encuentre detenida, en resguardo o privada de su libertad, el personal de la DORQ ofrecerá recabar la solicitud correspondiente, a fin de acudir a entrevistar a la persona presuntamente afectada, para conocer los aspectos que sobre la queja este posea.

En todas las actuaciones que realice el personal de la Comisión ante una autoridad o institución diversa, se deberá identificar plenamente con el gafete institucional.

Para solicitar el acceso a lugares de detención, resguardo o centros penitenciarios, se realizará mediante un oficio elaborado conforme al formato del apartado de ANEXOS, y firmado preferentemente por la persona titular del área correspondiente, debiendo contener los datos del encargado del lugar de detención, de resguardo o centro penitenciario al cual se solicita el acceso, el nombre de la persona que se pretende entrevistar, el personal de la Comisión que acudirá y el material o instrumentos que se utilizarán durante la entrevista.

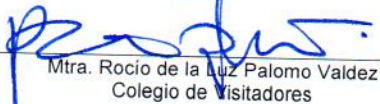
Se solicitará a la autoridad que brinde un espacio adecuado para mantener la privacidad y confidencialidad que requiere la diligencia. El funcionario de la Comisión se auxiliará de los formatos anexos.

**a. Documentar entrevista.**

Se deberá precisar el nombre de la presunta víctima de violaciones a derechos humanos, el lugar donde se encuentra detenida, en resguardo o privada de la libertad, así como la autoridad o instancia ante la cual se encuentra a disposición.

En caso de que la persona manifieste que requiere una orientación, gestión, canalización, planteamiento de queja o bien, que no desea ninguna intervención por parte de la CEDHNL, se asentará su dicho en el acta

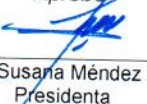
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 12 de 72

correspondiente, para darle puntual atención, recabándose de ser posible, la firma de conformidad.

### **B. Directorios de autoridades y convenios de colaboración.**

El personal de la Comisión procurará tener contacto directo con las diferentes autoridades del Estado y sus Municipios, con el fin de dar la atención oportuna a las personas peticionarias, por lo que se contará con un directorio con los números de contacto y, en su caso, enlaces asignados por cada autoridad.

Asimismo, para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión ha celebrado convenios de colaboración con diversas Organizaciones de la Sociedad Civil, por lo que también se tendrá como referencia un directorio en el que se adviertan los convenios vigentes y el servicio o apoyo que pueda brindarse a través de cada Organización de la Sociedad Civil.

### **C. Diligencias preliminares.**

La DORQ podrá desahogar las primeras diligencias, tendientes a esclarecer los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos.

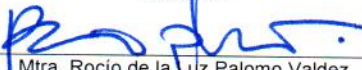
#### **1. Solicitud de informe preliminar.**

La DORQ podrá girar oficios a las autoridades, señaladas como presuntamente responsables de cometer violaciones a derechos humanos, con la finalidad de allegarse la información que ayude a determinar el seguimiento que dará esta Comisión.

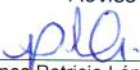
#### **2. Visitas de inspección.**

También se considerarán diligencias preliminares las visitas que realice personal de esta Comisión, para constatar el estado físico en que se encuentra el lugar de los hechos o la persona afectada por la presunta violación a derechos humanos. En toda visita de inspección, el personal adscrito a esta Comisión deberá acudir

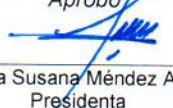
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
13 de 72

plenamente identificado, portando el gafete institucional y con el material necesario para su intervención.

Cuando para el desarrollo de la visita de inspección sea necesaria la intervención de personal en psicología o personal médico, la DORQ podrá solicitar apoyo al CAV. El personal del CAV participará elaborando los dictámenes y/o fichas correspondientes.

#### **D. Recepción de quejas o denuncias**

Las personas físicas o morales, afectadas en sus derechos humanos o en los de sus integrantes, podrán acudir ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León a presentar, directamente o por medio de sus representantes, las quejas o denuncias respectivas.

En el caso de que la persona presuntamente violentada en sus derechos humanos se encuentre privada de su libertad o se ignore su paradero, los hechos podrán ser denunciados por sus parientes o cualquier otra persona que conozca de ellos, incluyendo a los menores de edad.


Las quejas o denuncias podrán ser presentadas por escrito, mediante comparecencia, correo electrónico, comunicación telefónica, en la página de internet o en las redes sociales de la CEDHNL. Si de la presentación de la queja no se deducen los elementos necesarios para la actuación de la Comisión Estatal, o se requiere su aclaración, corrección o complementación, se solicitará a la persona peticionaria que lo haga, para lo cual se le harán hasta dos requerimientos por los medios de contacto que haya proporcionado.

El término que deberá mediar entre los dos requerimientos hechos a la persona peticionaria será de siete días, en el segundo requerimiento se le apercibirá respecto al archivo de su queja, en caso de no recibirse su contestación. Si la persona peticionaria no cumple dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha de notificación del segundo requerimiento, su queja se enviará sin más trámite al archivo.

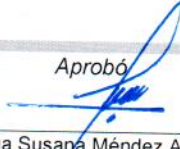
Elaboró

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
14 de 72

### 1. Queja por escrito.

En la recepción de una queja por escrito, deberá verificarse que contenga la firma o la huella digital de quien la interpone; que se señalen medios de contacto, a saber, teléfono, correo electrónico y/o domicilio; y en la medida de lo posible, que se acompañe de una identificación oficial.

La DORQ deberá turnar los escritos de queja a la Visitaduría correspondiente, en un plazo máximo de 72 horas, salvo que por el desahogo de diligencias preliminares deba retenerlos más tiempo.

#### a. Escritos anónimos.

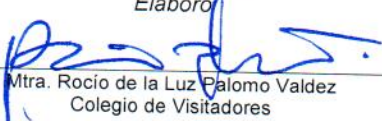
Se considerará anónima la queja que no contenga datos para la identificación de quien la presenta o de las presuntas víctimas; o que habiendo sido presentada por escrito no contenga firma o huella digital. La Comisión Estatal podrá investigar de oficio los hechos señalados en la queja anónima, con el fin de esclarecer los hechos, siempre y cuando sean competencia de esta Comisión, previa instrucción de la persona titular de la Presidencia.

#### b. Quejas presentadas por un tercero.

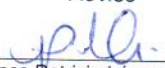
Se podrán recibir quejas presentadas por una tercera persona; sin embargo, en los casos que sea posible, deberán ser ratificadas por la presunta víctima.

Las Organizaciones de la Sociedad Civil legalmente constituidas podrán acudir a esta Comisión para denunciar las violaciones de derechos humanos respecto de personas que, por sus condiciones físicas, mentales, económicas y culturales, no tengan la capacidad jurídica para presentar quejas de manera directa, siempre y cuando cuenten con poder que las faculte.

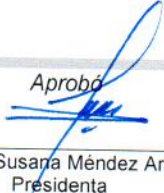
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
15 de 72

## 2. Queja por comparecencia.

A las personas que acudan de manera presencial a manifestar presuntas violaciones de derechos humanos, se les recabará comparecencia donde narrarán detalladamente los hechos que desean se investiguen.

En los casos que aplique, deberá explicársele a la persona peticionaria que posterior a que se recabe su comparecencia, se turnará a la Visitaduría competente, y una vez admitida su queja, se le notificará vía oficio en el domicilio o medio diverso, que para tal efecto haya señalado.

La Dirección de Orientación y Recepción de Quejas turnará las quejas recabadas por comparecencia en un plazo máximo de 72 horas, salvo que por alguna diligencia preliminar deba retenerlas más tiempo, lo cual se justificará con las actas circunstanciadas correspondientes.

### a. Acta circunstanciada.

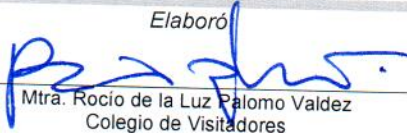
En el acta circunstanciada de la comparecencia se deberá hacer constar:

- ✓ La narración de los hechos presuntamente constitutivos de violación a los derechos humanos.
- ✓ Los datos que permitan identificar al servidor(a) público(a) o autoridad, a quien se imputen los hechos.
- ✓ Firma autógrafa o huella digital de la persona peticionaria o, en su caso, de su representante.

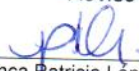
Además, deberá anexarse identificación de la persona peticionaria, así como el formato de datos personales, donde se registre:

Nombre(s), apellidos, nacionalidad, domicilio, números telefónicos de contacto, correo electrónico, así como medio para escuchar y recibir notificaciones de la persona que presuntamente ha sido o está siendo

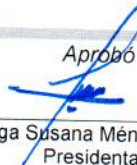
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 16 de 72

afectada en sus derechos humanos, y los de la persona que presente la queja si ésta fuera distinta de la presuntamente afectada.

Es importante que una vez que se termine de redactar la comparecencia, se haga del conocimiento de la persona peticionaria el contenido total del acta, para revisar si su redacción es acorde con lo expresado y que haga, en su caso, precisiones sobre los hechos narrados.

○ **Sobre las autoridades señaladas.**

En el supuesto de que la persona peticionaria no pueda identificar a la autoridad o servidor público presuntamente responsable, la instancia será admitida bajo la condición de que se logre la identificación de la autoridad durante la investigación de los hechos.

○ **Sobre los casos de tortura y uso excesivo de la fuerza.**

En los casos en que la persona peticionaria mencione haber sido víctima de tortura, se deberá solicitar que describa los hechos de manera detallada: intencionalidad, finalidad, sufrimientos graves, autoridad responsable, mecánica del desarrollo de las lesiones provocadas por tortura, repetitivas, duración, modo, tiempo, lugar, que permitan dilucidar que se cumplen con elementos mínimos y no deje lugar a dudas de su realización en forma de modo y mecánica desarrollados, y del uso excesivo de la fuerza.

Esto con la finalidad de que posteriormente se esté en la posibilidad de determinar si los hechos narrados serán investigados bajo el supuesto de tortura o por uso excesivo de la fuerza.

Además, deberá solicitarse el apoyo del CAV para que elabore, en caso de ser necesario, el dictamen correspondiente por lesiones físicas y/o afectaciones psicológicas.

Elaboró

Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
17 de 72

○ **Precisar pretensión.**

Una vez dados a conocer los alcances de la competencia de esta Comisión, se le pedirá a la persona peticionaria que señale cuál es su pretensión al solicitar la intervención de este Organismo.

○ **Acompañamiento por parte del CAV a niñas, niños y adolescentes.**

En todos los casos en los que durante la comparecencia intervenga un menor de edad, se requerirá apoyo al Centro de Atención de Víctimas, para que la comparecencia sea acompañada por personal de psicología, mismo que deberá elaborar ficha de atención integral, la cual se adjuntará a la comparecencia de queja.

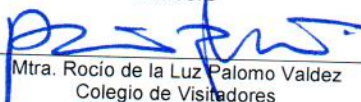
○ **Acompañamiento psicológico por parte del CAV para casos específicos.**

Cuando a criterio del servidor público que esté atendiendo la comparecencia de queja, se requiera apoyo psicológico, se podrá solicitar dicha intervención al Centro de Atención a Víctimas. El personal que asista a la comparecencia deberá elaborar la ficha de atención integral correspondiente, la cual se adjuntará a la comparecencia de queja.

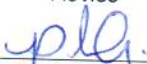
○ **Dictámenes médicos.**

En los casos en que la persona peticionaria denuncie que recibió agresiones físicas o que tiene lesiones derivadas de los hechos narrados, se solicitará su consentimiento para que, mediante el apoyo de personal médico del Centro de Atención a Víctimas, se le examine y se elabore el dictamen correspondiente, mismo que se deberá adjuntar a la comparecencia de queja.

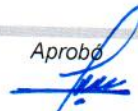
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	18 de 72

○ **Anexos.**

Si el peticionario llegase a presentar documentales o cualquier medio de prueba para sustentar su dicho, el servidor público que recabe la comparecencia de queja deberá asentar en el acta qué es lo que está recibiendo y en qué formato (USB, CD, copias, etc.), además de anexarlo a la queja, para que llegue en forma íntegra a las Visitadurías.

También, se deberá hacer constar toda aquella orientación o gestión que se brinde a la persona peticionaria o representante legal, obrando como anexos dentro del expediente las actas u oficios que correspondan para acreditar dicha atención.

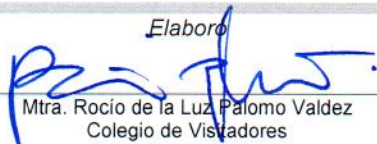
○ **Identificar grupos en situación de vulnerabilidad.**

Dentro de la comparecencia de queja, se deberá hacer constar si la persona o colectivo que presenta la queja, pertenece a algún grupo en situación de vulnerabilidad, señalándolo en el formato de datos personales.

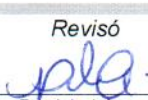
○ **Intérpretes.**

Si la persona peticionaria manifiesta tener discapacidad auditiva, ser perteneciente a una comunidad indígena o que no sepa hablar español, o si el personal del DORQ que esté atendiendo el caso advierte la necesidad de un intérprete, se solicitará el apoyo de personal capacitado en la lengua que se requiera, y en caso de que no hubiese entre el personal de la Comisión alguien que pudiera atender a la persona peticionaria, se solicitará apoyo externo.

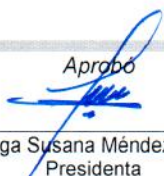
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 19 de 72

### 3. Quejas recibidas por medios distintos a la comparecencia (correo, llamada, queja en línea y redes sociales de la CEDHNL).

A las personas que soliciten la atención de esta Comisión mediante correo, llamada o queja en línea, redes sociales de la CEDHNL, se les pedirá como mínimo proporcionar: nombre, domicilio, hechos presuntamente violatorios a derechos humanos, autoridad señalada y al menos dos medios de contacto (teléfonos/correo electrónico).

La DORQ deberá turnar las quejas recibidas por medios distintos a la comparecencia en un plazo máximo de 72 horas, salvo que por alguna causa deba retenerlos más tiempo.

### 4. Quejas iniciadas de oficio.

La Comisión Estatal podrá iniciar de oficio quejas por presuntas violaciones a derechos humanos. Para ello, será necesario que la persona titular de la Presidencia emita el acuerdo correspondiente, por sí o a propuesta de las personas titulares de las Visitadurías Generales o de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas. La queja iniciada de oficio no podrá ser concluida por falta de interés de las personas presuntamente afectadas, ni por desistimiento.

#### a. Antecedentes de los hechos.

Se deberá revisar en la base de datos de la Comisión, si existe en trámite queja diversa que guarde relación con los hechos evidenciados de manera pública y por los que se acordó iniciar una queja de oficio.

#### b. Soporte documental.

Para la apertura del expediente de oficio, la DORQ se apoyará de la Dirección de Comunicación para que le proporcione las evidencias relacionadas al caso, como notas periodísticas, vídeos, imágenes o audios.

Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	20 de 72

### 5. Quejas por hechos ocurridos fuera del plazo de un año.

En casos excepcionales, a criterio de quien ocupe la titularidad de la Presidencia, podrán admitirse quejas por hechos presuntamente violatorios a derechos humanos, fuera del plazo de un año a partir de que se ejecutaron, o de que la persona peticionaria haya tenido conocimiento de los mismos.

No contará plazo alguno cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser considerados violaciones de lesa humanidad.

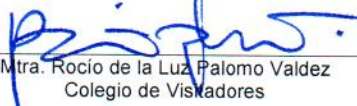
### 6. Medidas precautorias.

Cuando se trate de asuntos urgentes que así lo requieran, la DORQ solicitará de inmediato a las autoridades involucradas, medidas precautorias. Las medidas precautorias son todas aquellas peticiones formuladas a la autoridad para que, sin sujeción a mayores formalidades, implemente las acciones que procuren la conservación o restitución a una persona en el goce de sus derechos humanos y tendrán como objetivo evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas.


La DORQ emitirá las medidas precautorias sin prejuzgar sobre la veracidad de los presuntos hechos violatorios a derechos humanos, irán dirigidas a la presunta autoridad responsable y concederán un término de 24 horas para que la autoridad informe las acciones que haya adoptado y lo acredite con las pruebas respectivas

También, la DORQ llevará el diario para el Registro y Control de Medidas Precautorias, mediante el cual se le asignará número consecutivo a las medidas precautorias que se emitan. En el registro se anotará el nombre del funcionario que elaboró la medida, la autoridad a la cual va dirigida, el nombre de la persona peticionaria o si es por apertura de oficio, la fecha en que se realiza, el número de los oficios que se expidan y, en su caso, la Visitaduría General a la que será remitido el expediente de queja.

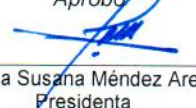
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 21 de 72

Se considerarán como graves los casos en los que se ponga en riesgo el derecho a la vida, a la salud y a la integridad personal.

## 7. Registro de casos en el BAESVIM

Cuando del caso denunciado se desprendan hechos de violencia contra la mujer, el personal de la DORQ le ofrecerá a la persona peticionaria su registro en el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos y Delitos de Violencia Contra las Mujeres de Nuevo León (BAESVIM), para el seguimiento y atención correspondiente.

### E. Elaboración y turno del expediente de queja.

La DORQ es la responsable de registrar los expedientes de queja y asignarles un número, para posteriormente turnarlos para su trámite, a la Visitaduría que corresponda, de acuerdo a su competencia. Los números de queja serán consecutivos, iniciando de nueva cuenta con el número 1 - uno la numeración al inicio de cada año.

La construcción para la identificación de los expedientes de queja será de la siguiente manera:

- ✓ CEDH-año/número consecutivo/visitaduría

Por ejemplo, si el expediente 145 del 2021 es asignado a la Primera Visitaduría General, se identificará de la siguiente manera:

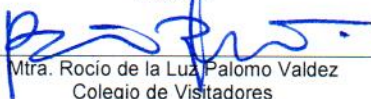
- ✓ CEDH-2021/145/1VG

### 1. Registro en el diario de queja.


El personal de la DORQ asentará en el diario de registro de expedientes de queja, lo siguiente:

- ✓ Número consecutivo de expediente.
- ✓ Visitaduría a la cual se turna el expediente.
- ✓ Nombre del funcionario que realiza el registro.

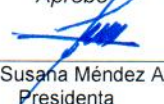
Elaboró


  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 22 de 72

- ✓ Nombre de la persona peticionaria o nombre de la investigación de oficio.
- ✓ Autoridad responsable.
- ✓ Si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Persona que recibe de la Visitaduría General.

## 2. Elaboración de la carpeta de identificación.

Se denominará carpeta de identificación a la carpeta que servirá de cobertura del expediente, la cual contendrá los siguientes datos de identificación:

- ✓ Número del expediente de queja.
- ✓ Persona peticionaria y persona presuntamente afectada (en caso que sean diferentes).
- ✓ Si se trata de investigación de oficio.
- ✓ Fecha de inicio.
- ✓ Visitaduría General a la cual se turna.
- ✓ Autoridades responsables.

Junto a la elaboración de la carpeta de identificación, el personal de la DORQ hará una etiqueta la cual contendrá el número de expediente y el nombre de persona peticionaria y persona presuntamente afectada (en caso que sean diferentes), o si se trata de una investigación de oficio, a efecto de colocarse en la pestaña de la carpeta para una mejor identificación del expediente.

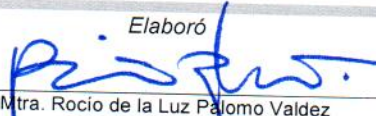
## 3. Elaboración de la carátula del expediente.

En todos los expedientes de queja, el personal de la DORQ, elaborará una carátula del expediente, para lo cual se utilizará el formato del apartado de anexos del presente.

## 4. Acuerdo de turno a la Visitaduría.

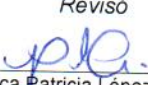
Para determinar la Visitaduría General de la Comisión Estatal de Derechos Humanos a la cual se turnará el expediente de queja, el personal de la Dirección

Elaboró




Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó



Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
23 de 72

de Orientación y Recepción de Quejas, consultará los "Lineamientos para el Turno a las Visitadurías Generales de las Quejas o Denuncias Relacionadas con Presuntas Violaciones a los Derechos Humanos".

El personal de la DORQ, elaborará un acuerdo de turno a la Visitaduría General a la cual corresponda, utilizando el formato del apartado de anexos del presente. El expediente de queja deberá ser foliado en su totalidad con la finalidad de llevar el control de las documentales que lo integran y que son entregadas para su atención a la Visitaduría General.

#### **5. Turno y recepción de expedientes de queja.**

Para el turno, entrega y recepción de los expedientes de queja, el personal de la DORQ, elaborará un acuse de recibo el cual consistirá en una copia del acuerdo de turno a la Visitaduría General que corresponda, así como una copia de la carátula del expediente.

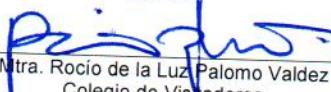
La entrega se hará directamente al personal de la Visitaduría respectiva, debiendo asentar en el diario de la DORQ el nombre y la firma de quien haya recibido el expediente. Se procurará que la entrega y recepción de expedientes se haga dentro del horario de 8:00 a 15:00 horas.

El personal de las Visitadurías Generales anotará la fecha y hora de recepción en el acuse, así como en el Diario de Registro de Expedientes de Quejas. El acuse procederá a archivarse en los registros de la DORQ para el control de las quejas recabadas y turnadas por dicha Dirección.

#### **a. Remisión de actas circunstanciadas y correos electrónicos.**

Cuando se trate de quejas recabadas mediante actas circunstanciadas elaboradas por personal de la CEDHNL, a la par de la remisión del expediente físico, se enviará vía electrónica el documento de la comparecencia.

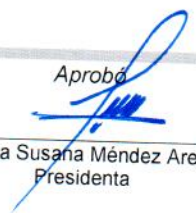
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 24 de 72

En los casos que la queja haya sido recibida por correo electrónico, deberá reenviarse dicho correo a la Visitaduría correspondiente.

**b. Creación del expediente dentro del SIAQ.**

Todo expediente nuevo será dado de alta en el SIAQ, por personal de la DORQ. En dicho sistema se dejará asentada la fecha de creación del expediente, la autoridad señalada como presunta responsable y los datos de la persona peticionaria,

El personal de la DORQ se asegurará que los expedientes se encuentren dados de alta en el SIAQ antes de entregarlos a las Visitadurías, para que su personal esté en posibilidad de darle el seguimiento correspondiente.

**6. Remisión de queja a otros organismos.**

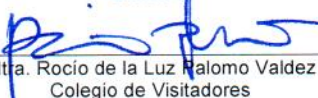
Cuando se recabe una queja que, por razón de competencia, no corresponda conocer a esta Comisión, se informará dicha situación a la persona peticionaria y se deberá asentar en el contenido de la queja a que Organismo será remitida para su atención.

**a. Acuerdo de remisión de queja a otros organismos.**

El personal de la DORQ, elaborará el expediente de queja y posteriormente el acuerdo respectivo utilizando el formato del apartado de anexos.

El oficio para la remisión a otro Organismo irá dirigido a la persona titular del área de recepción de quejas del organismo al cual se dirige. Para esto, el personal utilizará el formato del apartado de anexos del presente.

Elaboró

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores


Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 25 de 72

## **II. PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN EN LAS VISITADURÍAS GENERALES.**

### **A. Asignación.**

Turnado el expediente de queja en la Visitaduría General que corresponda, de acuerdo a lo establecido en los *Lineamientos para el Turno a las Visitadurías*, se realizará el registro correspondiente y se asignará al Visitador(a) Adjunto(a) que vaya a conocer del mismo.

El Visitador(a) Adjunto(a) a quien le sea asignado el expediente de queja, será responsable de la investigación de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos y de la debida integración de la misma, bajo la supervisión del Visitador(a) General.

Durante la integración del expediente, el Visitador(a) Adjunto(a) deberá respetar la confidencialidad del caso.

### **B. Calificación y admisión.**

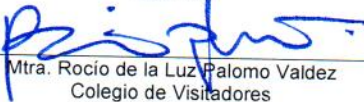
Recibido el expediente de queja en la Visitaduría General que corresponda, se procederá a su admisión o rechazo suscribiendo documento de calificación de acuerdo al formato, dentro de las 24 horas hábiles siguientes.

La calificación del expediente se refiere a señalar cuales son los derechos humanos que se advierten como presuntamente violentados en la narración de los hechos de queja. Para elaborar la calificación, se utilizará como guía el catálogo de hechos violatorios anexo al presente manual.


En caso de no admisión, se hará del conocimiento de la persona peticionaria y se hará constar en el documento de calificación de expediente.

Se podrá dejar pendiente la calificación de los hechos cuando no haya claridad sobre lo narrado por la persona peticionaria, pero se advierta una posible transgresión de


Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 26 de 72

derechos humanos, solicitando los informes correspondientes a la autoridad señalada como responsable para poder determinar la calificación del mismo.

También, se podrá proceder a la recalificación de la queja en el supuesto que de la integración de la investigación se desprendan evidencias que así lo soporten y se trate de una voz diferente a la asentada en la primera calificación.

### **C. Reasignación de expedientes de queja.**

En caso de que exista un motivo por el cual la Visitadora/Visitador General no pueda conocer del expediente, incluyendo porque haya algún conflicto de interés, deberá excusarse de conocer del asunto y remitirlo a otra Visitaduría.

También, en caso de que la Visitaduría que haya recibido el asunto advierta que el expediente, por el tema, la autoridad o programa del que trate, deba ser atendido por diversa Visitaduría, podrá hacer la reasignación correspondiente.

El acuerdo de reasignación será elaborado por la Visitadora/Visitador General, expresando los motivos por los que se remite el expediente y señalando a qué Visitaduría es remitido.

### **D. Inadmisibilidad.**


Podrá determinarse la no admisión de un expediente cuando la queja resulte improcedente, no exista competencia de esta Comisión o en caso de que la persona peticionaria no acuda a aclarar o complementar los hechos narrados, por lo que se considerará como falta de interés.

En todos estos casos, se asentará la no admisión en el documento de admisión y calificación, y se elaborará el documento de conclusión por la causal que corresponda.

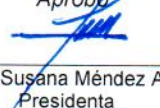
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 27 de 72

### III. INVESTIGACIÓN.

#### A. Notificación de admisión al peticionario.

Una vez admitido el expediente de queja, se elaborará oficio para notificar a la persona peticionaria. Mediante el oficio de notificación de admisión se le dará a conocer a la persona peticionaria el número de expediente de su queja, la Visitaduría a la que fue asignada y el Visitador(a) Adjunto(a) que le dará el seguimiento a la investigación.

Dicha notificación deberá hacerse en el plazo de 3 días después de admitida la queja, de igual modo, el Visitador(a) Adjunto(a) que tenga a su cargo el expediente, deberá tener comunicación telefónica con la persona peticionaria para informarle sobre el estado que guarde su queja.

#### B. Fases de la investigación.

##### 1. Recolección de la evidencia.

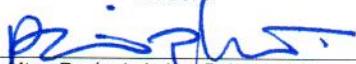
El Visitador(a) Adjunto(a) responsable del expediente de queja, tendrá a su cargo la investigación de los hechos denunciados, para lo cual deberá recabar las documentales y demás evidencias necesarias, con el fin de acreditar lo manifestado por la persona peticionaria, y determinar si la autoridad señalada tiene alguna responsabilidad en la violación a derechos humanos denunciada.

##### a. Solicitud de informe a la autoridad presuntamente responsable.

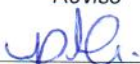
El Visitador(a) Adjunto(a) deberá elaborar oficio dirigido a la autoridad señalada como presunta responsable de los hechos denunciados, donde le hará saber lo narrado por la persona peticionaria en su comparecencia de queja y las violaciones de derechos humanos que se le atribuyen.

En el caso de las quejas presentadas por escrito, se podrá enviar a la autoridad copia del escrito inicial de queja presentado por la persona

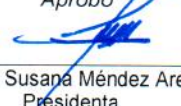
Elaboró

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
28 de 72

peticionaria, verificando que no se exhiban datos personales o que permitan su localización.

En este mismo oficio, se le solicitará a la autoridad un informe documentado, en el que aborde los razonamientos de las acciones y/u omisiones por las que se le señala. En conjunto con el Visitador/Visitadora General, el Visitador(a) Adjunto(a) elaborará los puntos que la autoridad deberá cubrir dentro de su informe documentado.

Entre las evidencias que se pueden solicitar, de acuerdo al caso, mediante el informe documentado, están: videograbaciones de cámaras (de seguridad, corporales, de unidades oficiales), informes policiacos, expedientes administrativos, expedientes clínicos, y todo aquello que se considere relevante para la correcta integración de la investigación.

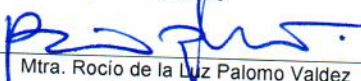
Los oficios de solicitud de informe deberán ser enviados en el plazo de 3 días hábiles después de la admisión de la queja.

El término que se otorgue a la autoridad para la rendición de su informe, será acorde a lo siguiente:

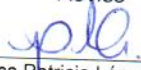
- ✓ Primera solicitud de informe documentado: 15 días naturales.
- ✓ Recordatorio de solicitud de informe documentado: 07 días naturales.

En los asuntos en los que exista una falta injustificada 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 se den por ciertos los hechos denunciados, salvo prueba en contrario, en los términos del artículo 38 de la Ley de la CEDHNL.


Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	29 de 72

**b. Solicitudes en vía de colaboración.**

En caso que la investigación así lo requiera, se podrá solicitar información a diversa autoridad ya sea municipal, estatal, así como a un particular u organización de la sociedad civil, aún y cuando no sea señalada como autoridad responsable. En el oficio de solicitud en vía de colaboración se deberá hacer la manifestación expresa de que esa autoridad NO fue señalada como responsable y que la información que remita será utilizada dentro de una investigación en trámite.

El término concedido a las autoridades, atenderá a lo siguiente:

- ✓ Primera solicitud de informe en vía de colaboración: 10 días naturales.
- ✓ Segunda solicitud de informe en vía de colaboración: 05 días naturales.

**c. Aportación de medios de convicción de la persona peticionaria.**

Se podrá solicitar a la persona peticionaria su colaboración para que allegue medios de prueba diferentes a los aportados en la queja, y que considere necesarios para integrar la investigación, sobre todo en los casos de una evidente contradicción entre los hechos materia de la investigación y la información proporcionada por la autoridad.


La solicitud se podrá efectuar a la persona peticionaria una vez que haya sido enterada del informe de la autoridad, así como de las pruebas que obren dentro del expediente de queja. La persona peticionaria podrá ser requerida para aportar los medios de convicción de su interés, a través de las siguientes vías:

- Comparecencia.
- Telefónica.

*Elaboró*  
  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*  
  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*  
  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 30 de 72

- Correo electrónico.

Debiendo prevalecer el medio de comunicación que haya sido más efectivo durante la tramitación del expediente de queja.

#### **d. Solicitudes efectuadas a la CEDHNL.**

Cualquier solicitud por escrito que se efectúe a la CEDHNL, y que guarde relación con algún expediente de queja que se encuentre en trámite ante las Visitadurías Generales, será atendida por la Visitaduría General encargada del caso.

Si la solicitud hiciera referencia a un expediente concluido por recomendación, será la Coordinación de Seguimiento y Conclusión quien dará la atención en coordinación con el área que haya integrado originalmente el expediente.

Si la solicitud guardase relación con un expediente que haya sido concluido y se encuentre bajo el resguardo de la Unidad de Oficialía y Archivo, será esta unidad a la que le corresponda la atención de esta solicitud en coordinación con el área que haya integrado originalmente el expediente.

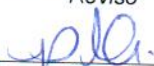
Por otra parte, cuando acuda ante este Organismo una persona que hubiese sido peticionaria dentro de un expediente concluido, o que cuente con algún expediente en trámite ante alguna de las Visitadurías Generales, pero deje de manifiesto su deseo de exponer hechos nuevos o diversos a los ya conocidos por esta Comisión, corresponderá a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas brindar la atención.

Elaboró



Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó




Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 31 de 72

**e. Diligencias.**

Con la finalidad de recabar la información necesaria para la debida integración de la queja, la Visitaduría podrá citar a comparecer a las personas que, por su participación o relación con los hechos de queja, puedan aportar medios de convicción.

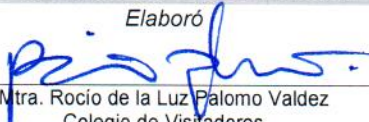
Quando en las comparecencias intervengan niñas, niños y adolescentes, deberá estar presente personal del CAV, mismo que recabará la ficha de atención correspondiente.

Quando la Visitador(a) Adjunto(a) que este desahogando la diligencia considere que, por el perfil de la persona peticionaria así se requiera, podrá solicitar apoyo al personal del CAV.

En caso de que la persona compareciente muestre una actitud ofensiva, hostil, o agresiva, la Visitador(a) Adjunto(a) que esté desahogando la diligencia podrá apercibirle para que guarde la compostura y en caso de que no sea atendido el apercibimiento, podrá solicitar apoyo del personal de Policía Institucional para efecto de concluir de manera anticipada la diligencia.

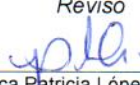
Cualquier situación que acontezca durante la diligencia, deberá hacerse constar mediante el acta circunstanciada correspondiente, firmando quienes intervengan en la diligencia. En caso de que la persona que participe en la diligencia se rehúse a firmar, se hará de su conocimiento que el Visitador(a) Adjunto(a) cuenta con fe pública, por lo que dicha situación se asentará en acta circunstanciada y será integrada al expediente.

*Elaboró*



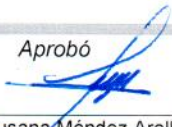
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*



Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	32 de 72

En todas las diligencias se solicitará a las personas participantes que acrediten su personalidad presentando una identificación oficial o identificación institucional, en caso de ser servidores públicos.

**f. Diligencias externas.**

El Visitador(a) Adjunto(a) podrá efectuar diligencias fuera de las instalaciones de esta Comisión cuando el caso así lo requiera. Para efectuar estas diligencias deberá portar el chaleco y la identificación institucionales. La Visitadora/Visitador Adjunto levantará acta circunstanciada con los pormenores de su actuación, haciendo constar el lugar en el que se constituyó, la fecha, hora, el objetivo de la diligencia y el resultado de la misma. Como anexo a la diligencia externa podrá acompañar videograbaciones, fotografías o documentación recabada durante la visita.

En caso de así requerirlo, la Visitaduría podrá solicitar apoyo del personal médico y/o psicológico del CAV, quienes acudirán a la diligencia y harán constar lo propio, mediante dictámenes médicos o fichas de atención integral.

**g. Solicitudes al CAV.**

Las Visitadurías podrán solicitar al personal del CAV la elaboración de documentos que ayuden al análisis de las evidencias recabadas.

**o Opinión de perito médico.**

Cuando dentro de las constancias que integren el expediente haya un expediente clínico, notas de ingreso/egreso, registros de atención hospitalaria, o cualquier documento relacionado con una atención médica, se deberá solicitar mediante oficio, que personal del CAV emita la opinión correspondiente, atendiendo a los cuestionamientos que tenga la Visitaduría.

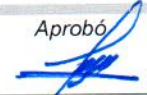
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
33 de 72

○ **Opinión de perito psicológico.**

Cuando de la integración del expediente se desprenda que la persona peticionaria tenga un diagnóstico psicológico o que la persona manifieste tener una afectación psicológica derivada de los hechos denunciados, se podrá solicitar a personal del CAV que emita la opinión correspondiente, atendiendo a los cuestionamientos que tenga la Visitaduría.

○ **Protocolo de Estambul.**

Cuando el caso en estudio sea referente a una presunta violación de derechos humanos por actos constitutivos de tortura, tratos crueles o inhumanos, se deberá solicitar invariablemente, que personal del CAV desarrolle el documento correspondiente, acorde a los lineamientos del Protocolo de Estambul.

**h. Medidas precautorias.**


Si se hiciera del conocimiento de las Visitadurías, en cualquier momento de la investigación, que la persona peticionaria está siendo víctima de graves violaciones a derechos humanos, emitirá las Medidas Precautorias que considere necesarias, para que la autoridad presuntamente responsable implemente acciones que conserven o restituyan a la persona en el goce de sus derechos; teniendo como objetivo evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas.

Las Visitadurías emitirán las medidas precautorias sin prejuzgar sobre la veracidad de los presuntos hechos violatorios a derechos humanos, y concederán un plazo de 24 horas para que la autoridad informe las acciones que haya adoptado y lo acredite con las pruebas respectivas

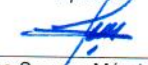
Elaboró

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 34 de 72

**i. Información reservada y/o confidencial.**

El Visitador(a) Adjunto(a) será responsable, cuando el caso así lo amerite, de la clasificación de información reservada y/o confidencial que obre dentro de los expedientes de queja.

Deberá prestarse especial atención cuando se reciba alguna solicitud de información, por lo que la reserva de información tendrá que estar debidamente fundamentada.

**j. Citatorios.**

Para el desahogo de las diligencias, se podrá citar a la autoridad mediante el oficio correspondiente, debiendo dar un tiempo mínimo de 3 días hábiles entre la notificación y la fecha de la cita. En el oficio se le informará el motivo de la cita, el expediente con el que guarda relación, la fecha y hora en la que se desahogará su comparecencia.

Si después de ser notificado mediante 2 citatorios, la autoridad no acude a comparecer, se tendrán por ciertos los hechos denunciados por la persona peticionaria.

En el caso de la persona peticionaria, se privilegiará el medio de comunicación que haya servido durante la integración del expediente para solicitarle que acuda a conocer el avance en la investigación. Al mismo tiempo, se le hará llegar mediante escrito el citatorio correspondiente.

Cuando después de haber recibido de manera personal 2 citatorios la persona peticionaria no acuda ante personal de esta Comisión, se podrá concluir el expediente por falta de interés. En caso de que el citatorio no

Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Galomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	35 de 72

haya sido notificado personalmente, deberá requerirse su presencia 3 veces por oficio para que se determine la conclusión por falta de interés.

## **2. Integración de las documentales.**

Las evidencias que durante la investigación de los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos se integren en el expediente de queja, deberán ser glosados al mismo atendiendo el orden cronológico de la presentación de las documentales, para su mejor comprensión y análisis.

Una vez que la Visitador(a) Adjunto(a) considere que se han integrado todas las evidencias necesarias para estar en posibilidad de proceder al análisis de las pruebas, dará por terminada la etapa de investigación, pasando a proponer a la Visitadora/Visitador General el proyecto de conclusión correspondiente.

## **IV. CONCILIACIÓN.**

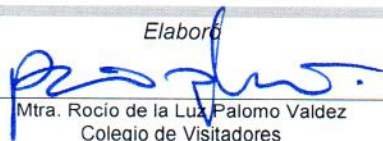
### **A. Objetivo.**

El procedimiento conciliatorio se lleva a cabo con el fin de procurar la pronta solución de la problemática, mediante el acercamiento entre las partes, para buscar acuerdos que puedan detener, reparar, subsanar o atender las presuntas violaciones a derechos humanos.


### **B. Características.**

Para que haya lugar a la conciliación, debe existir voluntad expresa tanto de la persona peticionaria como de la autoridad de llegar a un acuerdo. Se le hará saber a las partes que los acuerdos plasmados en la conciliación tendrán un seguimiento por parte de esta Comisión y deberán ser cumplidos en un plazo de 90 días naturales, de acuerdo al artículo 36 de la Ley.

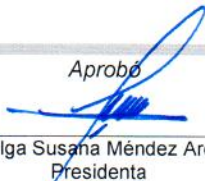
Elaboró


  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 36 de 72

### C. Procedimiento.

Desde que inicie el trámite del expediente en las Visitadurías Generales, la persona a cargo de la investigación podrá solicitar a la autoridad la solución inmediata, por medio del diálogo y la conciliación. Este procedimiento será aplicable cuando el caso NO se trate de violaciones graves a derechos humanos.

El Visitador(a) Adjunto(a) escuchará a la persona peticionaria y con base en esto, hará contacto con la autoridad para intentar una conciliación entre los intereses de las partes, presentándole por escrito la propuesta para la solución de la problemática.

La autoridad tendrá un plazo de 7 – siete días para responder a la propuesta de conciliación, debiendo remitir pruebas del cumplimiento o que está en vías de hacerlo. Todo esto acorde a los artículos 77, 78, 79 y 80 del Reglamento.

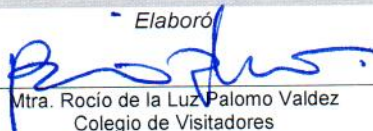
También, atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, rapidez, buena fe, que de acuerdo al artículo 6 del Reglamento rigen a esta Comisión, el procedimiento anteriormente descrito podrá desarrollarse mediante una reunión conciliatoria, en la que participen las partes en presencia del Visitador(a) Adjunto(a) que esté a cargo del expediente, y donde se firme un acta con los puntos conciliatorios.

En cualquiera de los dos casos, se hará constar que 90 días después de la aceptación de la conciliación, esta Comisión solicitará un informe documentado a la autoridad, donde acredite haber dado total cumplimiento a los puntos acordados.

### D. Acuerdo de conclusión por conciliación.

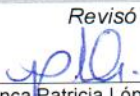
De lograrse la solución satisfactoria o el allanamiento de la autoridad a la propuesta conciliatoria, el Visitador(a) Adjunto(a) elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, recordándole a la autoridad mediante la notificación de conclusión, que la persona peticionaria podrá inconformarse en caso de que se incumplan los puntos conciliatorios.

Elaboró




Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó



Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
37 de 72

El Visitador(a) Adjunto(a) elaborará una versión pública del acuerdo de conclusión por conciliación y lo remitirá a la Unidad de Transparencia para el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia.

**E. Seguimiento y fin del procedimiento.**

La autoridad cuenta con 90 días para cumplir con la conciliación. Durante este tiempo, la Visitaduría dará seguimiento al informe que deberá rendir la autoridad, el cual se pondrá a consideración de la persona peticionaria, para que manifieste su conformidad o inconformidad sobre el cumplimiento de los puntos conciliatorios.

En caso de que manifieste su inconformidad, la Comisión tendrá un término de 72 – setenta y dos horas, para dictar el acuerdo correspondiente. En caso de que se acredite el incumplimiento de los puntos conciliatorios, se hará la reapertura de la investigación de su queja y, de ser el caso, se le asignará un nuevo número de expediente para el trámite de la reapertura.

**V. SOBRE LAS CONCLUSIONES.**

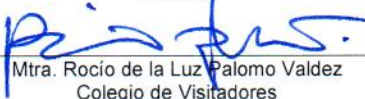
Los expedientes de queja deberán darse por concluidos dentro del plazo de 6 - seis meses, contados a partir de la admisión de la queja en Visitadurías, salvo que por alguna causa se requiera más tiempo para la integración de la investigación.

Transcurridos 6 – seis meses desde la admisión de la queja en Visitadurías, se considerará el expediente como rezago.

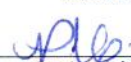
**A. Causales de conclusión.**

Se contemplan como causales de conclusión, de acuerdo al Reglamento de esta Comisión:

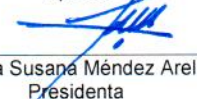
*Elaboró*


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 38 de 72

**1. No competencia.**

Se darán por concluidos los expedientes de queja cuando se determine la no competencia de la Comisión para conocer la queja planteada, debiendo orientarse jurídicamente a la persona peticionaria.

**2. Por haberse solucionado durante el trámite.**

Se da en aquellos casos en los que la pretensión del peticionario haya quedado resuelta, ya sea por intervención de esta Comisión o por acciones efectuadas por parte de la autoridad señalada como presunta responsable y que se advierta que ya no persiste la problemática planteada de manera inicial.

**3. Porque los hechos delatados no constituyan violación a los derechos humanos.**

Se determinará la no violación cuando de la investigación no se desprenda un hecho violatorio a derechos humanos, se deberá orientar al usuario jurídicamente, y ofrecerle los servicios que presta esta Comisión en cuestiones de atención a víctimas, así como acompañamiento, cuando así proceda; y en su caso, se le canalizará a la o las autoridades que le puedan brindar apoyo.

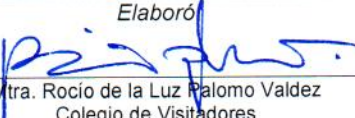
**4. Por haberse dictado la recomendación correspondiente.**

Se concluirá por recomendación cuando las evidencias que obren dentro del expediente de queja acrediten violaciones a derechos humanos. En estos casos, se emitirá un documento de Recomendación dirigido a la autoridad que resulte responsable.

En la recomendación se plantearán las medidas de reparación procedentes, con base en el análisis de las evidencias que obren en el expediente y estudios u opiniones que emita el Colegio de Visitadores o el Centro de Atención a Víctimas.

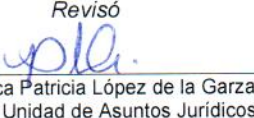
En los casos en los que se acrediten hechos de tortura, se dará vista al Ministerio Público de manera inmediata.

Elaboró



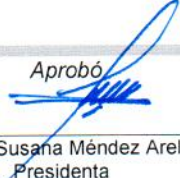
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó



Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 39 de 72

**5. Por haberse enviado a la autoridad o servidor público señalado como responsable un documento de no responsabilidad.**

Se determinará la no responsabilidad cuando de la investigación no se desprenda un hecho violatorio a derechos humanos, se deberá orientar al usuario jurídicamente, y ofrecerle los servicios que presta este organismo en tema de Atención a Víctimas y acompañamiento; y en su caso, canalizándolo a la o las autoridades que le puedan brindar apoyo.

**6. Por desistimiento de la persona peticionaria o su representante.**

Se concluirá por desistimiento cuando la persona peticionaria manifieste ante personal de esta Comisión su deseo de retirar su queja.

**7. Por falta de interés de la persona peticionaria.**

Será también causal de conclusión la falta de interés, esto se configurará cuando después de dos citatorios notificados de manera personal, o tres citatorios notificados en el domicilio de la persona peticionaria, esta no se presente ante la CEDHNL para conocer el avance en su expediente de queja, se concluirá por falta de interés.

**8. Por haberse dictado un documento de acumulación de expediente.**

Se concluirá por acumulación cuando la investigación permita determinar que dos o más quejas refieren hechos violatorios atribuidos a una sola autoridad y hayan ocurrido en el mismo modo, tiempo y lugar, esto para evitar la división de la investigación.

En caso de proceder, la acumulación de expedientes se hará integrando el expediente más reciente al más antiguo, por ejemplo, en caso de que los expedientes a acumular fuesen los expedientes CEDH-2021/185/01 y CEDH-2021/186/01, el expediente en el que se continuará el trámite de la queja será el CEDH-2021/185/01.

Elaboró


Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 40 de 72

El registro en el SIAQ deberá permitir conocer con precisión los expedientes de queja concluidos por acumulación, así como al expediente que fueron acumulados, previo acuerdo del Titular de la Visitaduría General de que se trate.

En los casos que existan expedientes ya acumulados y del desarrollo de la investigación se llegue a advertir que no cumplen los supuestos del artículo 55 del Reglamento, los Visitadores Generales podrán decretar la desagregación de los expedientes, para efecto de que las resoluciones que se emitan sean congruentes, debiendo revisar que el SIAQ, sea actualizado en dicho sentido.

**9. Por conciliación o solución amistosa.**

Acorde a la naturaleza del caso, podrá solicitarse a la autoridad una solución inmediata mediante el diálogo y la conciliación para restituir a la persona peticionaria la presunta violación a sus derechos humanos.

**10. Por muerte de la persona peticionaria.**

En caso de que la persona peticionaria pierda la vida y sea imposible continuar con la investigación, y que por no ser hechos considerados como graves, esta Comisión no encuentre motivo para dar seguimiento al expediente como una queja de oficio, se dará por concluido el expediente de queja.

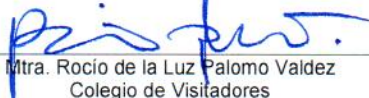
**11. Por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos.**

Se podrá concluir el expediente por esta causa, cuando analizadas las evidencias recabadas dentro del expediente de queja no se identifiquen medios de convicción que acrediten los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.


**12. Por imposibilidad para continuar con la investigación, por protección de la persona peticionaria.**

Se concluirá bajo la causal de imposibilidad para continuar con la investigación, cuando la persona peticionaria se encuentre en una situación de riesgo, ya sea

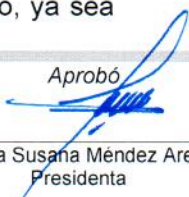
*Elaboró*

  
 Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
 Colegio de Visitadores


*Revisó*

  
 Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
 Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

  
 Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
 Presidenta



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 41 de 72

porque así lo advierta personal de esta Comisión o por solicitud de la persona afectada.

#### **B. Documento de conclusión.**

Los expedientes de queja serán formalmente concluidos mediante documento debidamente fundado y motivado. El documento de conclusión del expediente de queja será firmado por quien sea titular de la Visitaduría General a quien le haya correspondido conocer y concluir el asunto. Una vez lo anterior, se hará la notificación correspondiente tanto a la persona peticionaria como a la autoridad o servidor público que hubiese estado involucrado. Artículo 86. Notificación de la conclusión.

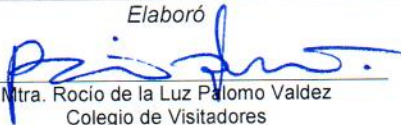
#### **C. Notificaciones de conclusión.**

A manera de que la autoridad esté informada sobre el trámite que se le dio a la investigación, deberá notificársele la conclusión del expediente, remitiéndole mediante oficio, el documento completo del acuerdo de conclusión. Sólo procederá notificar a la autoridad o servidor público que hubiese sido señalado como responsable de la conclusión de un expediente, cuando se le hubiere corrido traslado de la queja y solicitado los informes respectivos.


En el mismo sentido, deberá notificarse a la persona peticionaria la conclusión de su expediente de queja, haciendo de su conocimiento mediante el documento que se le notifique, preferencialmente de manera personal, el término con el que cuenta para inconformarse con la resolución emitida por esta Comisión.

Cuando se desconozca el domicilio para notificar a la persona peticionaria y no se cuente con ningún medio para establecer comunicación, se llevará a cabo la notificación de la conclusión mediante la tabla de avisos que para dicho efecto se encuentra en las instalaciones de esta Comisión.

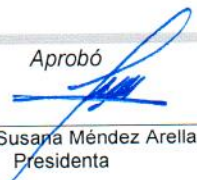
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 42 de 72

#### D. Consideraciones sobre el trámite ante Visitadurías.

##### 1. Foliado final del expediente.

Durante la fase de integración, se deberán ir foliando las constancias que formen el expediente, es decir, cada una de las hojas, legajos, sobres y demás evidencias que lo formen deberán estar numeradas.

En el caso de expedientes acumulados, las carátulas y/o legajos de los expedientes que obren dentro del otro, deberán también estar numeradas. Además, en el caso de que dentro del expediente se encuentren medios como CD, USB, o diverso dispositivo, se integrará dentro de un sobre para que puedan ser foliados.

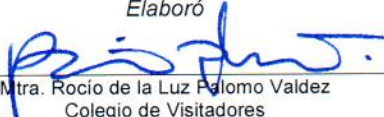
##### 2. Llenado de información en el SIAQ.

A lo largo de la investigación, el personal de Visitadurías estará encargado de registrar en el SIAQ cada una de las actuaciones relevantes que se vayan realizando en relación con la investigación.

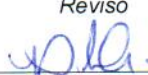
Con la finalidad de obtener de manera oportuna la información estadística que se presenta a las personas integrantes del Consejo Consultivo de esta Comisión, deberá llenarse a más tardar el día último del mes a las 14:00, y contendrá la siguiente información:

- ✓ Autoridades señaladas como presuntamente responsables.
- ✓ Presuntas voces violatorias.
- ✓ Calificación de los expedientes recibidos durante el mes.
- ✓ Recalificación de expedientes.
- ✓ Motivo de conclusión de expedientes.
- ✓ Medidas precautorias emitidas durante el mes.
- ✓ Gestiones de atención inmediata.
- ✓ Servicios realizados para la debida integración y tramitación de los expedientes, así como las opiniones médicas, psicológicas o Protocolos de Estambul elaborados.

Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 43 de 72

Cuando el expediente esté debidamente concluido, el personal de Visitadurías agregará en el SIAQ el motivo, acuerdo de conclusión y la fecha de la notificación a las partes de la conclusión.

### 3. Informe mensual de actividades.

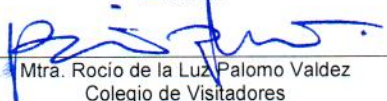
#### a. Informe dirigido a Presidencia.

El personal de Visitadurías deberá presentar un informe mensual sobre las actividades que desarrolle. Este informe será firmado por la persona titular de la Visitaduría General que corresponda y será entregado a la Secretaría Ejecutiva, a más tardar el segundo día hábil posterior al cierre de mes, a las 16:00 horas. Dicho informe deberá contener:

- ✓ Expedientes en trámite al inicio del mes.
- ✓ Expedientes de queja recibidos durante el mes.
- ✓ Autoridades presuntamente responsables en los expedientes de queja recibidos durante el mes.
- ✓ Expedientes de queja concluidos durante el mes.
- ✓ Autoridades presuntamente responsables en los expedientes de queja concluidos durante el mes.
- ✓ Causal de conclusión de los expedientes reportados en el mes.
- ✓ Desglose de los motivos de conclusión de los expedientes reportados en el mes.
- ✓ Desglose por abogado de los expedientes concluidos.
- ✓ Desglose por abogado de los expedientes en trámite al cierre del mes.
- ✓ Medidas precautorias expedidas durante el mes.

#### b. Informe del mecanismo de monitoreo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.


Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	44 de 72

El último día hábil de cada mes, las personas titulares de la DORQ y de las Visitadurías, entregarán de forma electrónica a la Secretaría Técnica, los formatos establecidos para la recopilación mensual de orientaciones y quejas en el ámbito de su competencia, que tengan como persona peticionaria a personas con discapacidad.

El formato para la recopilación mensual que elaborará la DORQ, deberá incluir la siguiente información:

- Número de solicitud.
- Tipo de orientación (servicios de apoyo, servicios de gestión, labores de orientación o canalización).
- Tipo de discapacidad de la persona peticionaria.
- Síntesis de la orientación.
- Institución a la que se canaliza.

El formato para recopilación mensual que elaborarán las Visitadurías, contendrá la siguiente información:

- Número de solicitud.
- Número de expediente.
- Forma de iniciación de la queja (petición o de oficio).
- Tipo de discapacidad.
- Síntesis de los hechos violatorios.
- Si se trata o no de un asunto en materia de discapacidad.
- Autoridad responsable.
- Persona encargada del caso.
- Estatus del procedimiento de queja.
- Motivo de conclusión (en su caso).

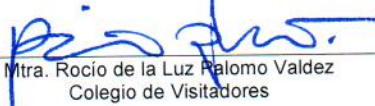
**c. Informe por Visitador(a) Adjunto(a)**

Cada visitador(a) adjunto(a) deberá entregar a la persona Titular de la Visitaduría a la que se encuentre adscrito(a), el día hábil siguiente al cierre de mes, un concentrado relativo a los expedientes de queja que estén a su cargo.


El formato para el reporte mensual por Visitador(a) Adjunto(a) deberá incluir:

- Fecha de inicio
- Número de expediente.

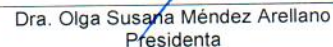
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
01-VG-MPAQ-01-V2	4 de agosto de 2022	Segunda versión	45 de 72

- Nombre de la persona peticionaria.
- Autoridad.
- Resumen de los hechos de queja.
- Estado que guarda la investigación.
- Causal de conclusión (en su caso).

#### **4. Recalificación.**

La calificación del expediente de queja podrá ser modificada, en caso de que de la investigación se desprendan violaciones a derechos humanos diversos a los señalados inicialmente. La recalificación se deberá hacer constar en el SIAQ.

#### **5. Actualización de la carátula.**

Se podrán realizar las modificaciones que sean necesarias a la carátula del expediente, durante la integración del expediente, por ejemplo: actualización de la dirección del peticionario. Las modificaciones que se hagan en la carátula del expediente deberán también ser incluidas en el SIAQ.

#### **6. Remisión de formato a informática.**

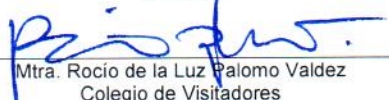
Cuando se haya concluido un expediente de queja, el personal de Visitadurías llenará el formato de remisión a informática, en el que se hará constar el número de expediente, nombre del peticionario, motivo de conclusión y el número de fojas con el que se entrega. Este formato se entregará a personal de informática para que el expediente pueda ser dado de baja del sistema previo a su envío al archivo.

#### **7. Sobre el Colegio de Visitadores.**

El Colegio de Visitadores de esta Comisión está conformado por los Titulares de las Visitadurías Generales, el Titular de la DORQ y el Titular de la CSC. Su función es la de un órgano de consulta técnica, teniendo como objetivos:

- ✓ La unificación de criterios para la resolución o conclusión de expedientes de queja;

Elaboró

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 46 de 72

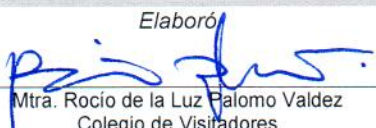
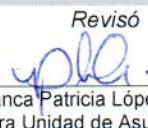
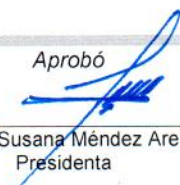
- ✓ Proponer lineamientos respecto a integración de expedientes relativos al procedimiento de queja;
- ✓ Interpretar disposiciones de la Ley y el Reglamento, y demás instrumentos en materia de derechos humanos, con el fin de homologar criterios de interpretación;
- ✓ Atender toda consulta propuesta por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.


Las sesiones del Colegio de Visitadores serán de manera ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria las veces que sea necesario. La Primera Visitaduría es quien deberá convocar las sesiones del Colegio, con al menos 24 horas de anticipación. La Segunda Visitaduría dará seguimiento a los acuerdos que se asienten en las actas de cada sesión y mantendrá informados a la Secretaría Ejecutiva y a la Presidencia de la Comisión.

Entre sus actividades, el Colegio de Visitadores tendrá a su cargo la revisión de los proyectos de Recomendación para darles el visto bueno. Una vez que el Colegio de Visitadores haya dado el visto bueno a los proyectos de Recomendación, estos serán remitidos a la Coordinación de proyectos mediante el oficio correspondiente, señalando el número de expediente por el cual se elabora la Recomendación y el nombre(s) de la persona que elaboró el proyecto.

#### **8. Sobre la Coordinación de proyectos.**

La Coordinación de proyectos es el grupo de trabajo encargado de la preparación de los proyectos de Recomendación para su firma. Después de que el Colegio de Visitadores haya dado visto bueno a los proyectos y que lo remita a la Coordinación, este grupo de trabajo deberá revisar si hay cuestiones de forma que deben atenderse, haciendo las correcciones necesarias.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez Colegio de Visitadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Lic. Blanca Patricia López de la Garza Directora Unidad de Asuntos Jurídicos</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Dra. Olga Susana Méndez Arellano Presidenta</p>
---	--	---

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 47 de 72

En caso de que se señale alguna corrección de fondo, se comentará con el Titular de la Visitaduría de donde haya salido el proyecto, para determinar si es necesario realizar algún cambio al proyecto.

Cuando se considere que el proyecto se encuentra listo para su firma, la Coordinación de proyectos remitirá el documento final a personal de la Dirección Jurídica, quienes se encargarán del trámite de la firma de Presidencia.

## **VI. SEGUIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN.**

### **A. Inicio del seguimiento.**

Una vez que la Recomendación haya sido emitida y notificada a las autoridades responsables y a la víctima o víctimas reconocidas, el personal de la Visitaduría que haya proyectado la recomendación remitirá a la Coordinación de Seguimiento y Conclusión (CSC) una copia de la misma, debidamente firmada por quien sea titular de la Presidencia de la Comisión, así como la cédula de notificación a la autoridad respectiva, y el acuse de recepción del oficio que haya sido dirigido a la víctima.

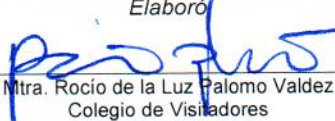
### **B. Conformación del cuadernillo de seguimiento.**

Una vez que se hayan remitido los documentos referidos en el punto anterior, se integrará un cuadernillo con el número de la Recomendación, en el que se incorporarán las constancias remitidas por la autoridad para su cumplimiento.

### **C. De la aceptación de la recomendación.**

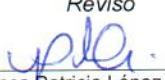
Transcurridos los diez días hábiles, con los que cuenta la autoridad para hacer del conocimiento de este organismo su posición respecto a la aceptación de la recomendación, sin que se haya realizado una manifestación, la CSC establecerá comunicación con la autoridad a efecto de que, en el término concedido, allegue su respuesta.

*Elaboró*



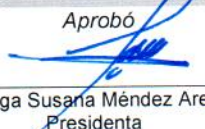
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*




Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 48 de 72

En caso de que la autoridad sea omisa en su respuesta en el término concedido, o manifieste la no aceptación de la recomendación, se procederá a preparar una propuesta de oficio dirigido al H. Congreso del Estado, con base en lo establecido en el artículo 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, el cual será puesto a consideración de quien sea titular de la Presidencia de la Comisión, para los efectos a que haya lugar.

**D. De la remisión de las pruebas de cumplimiento.**

La autoridad responsable deberá remitir a la Comisión pruebas de cumplimiento de los puntos recomendatorios, dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la aceptación de la recomendación.


En caso de que la autoridad responsable solicite prórroga para el envío de las pruebas de cumplimiento, la CSC podrá otorgarla en los términos del artículo 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.

La CSC dará seguimiento a la remisión de las pruebas de cumplimiento restantes o de las que falte información complementaria, para lo cual girará oficios, llevará a cabo reuniones de trabajo, realizará inspecciones o cualquier otra acción que considere necesaria para corroborar el cumplimiento de los puntos recomendatorios.

**E. De la valoración del cumplimiento de los puntos recomendatorios.**


Tras recibir pruebas de cumplimiento de cada uno de los puntos recomendatorios o, en su caso, ante la omisión reiterada de la autoridad responsable para remitirlas, la CSC procederá a valorar el cumplimiento de la recomendación; para lo cual realizará un acuerdo en el que determinará el cierre de su seguimiento, bajo los supuestos de cumplimiento establecidos en el artículo 91 del Reglamento Interno del organismo.

*Elaboró*



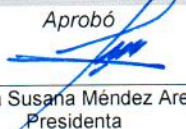
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*




Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 49 de 72

**F. De la notificación del acuerdo de cierre de seguimiento.**

Habiendo concluido el seguimiento del cumplimiento de la recomendación, la CSC lo notificará a la autoridad responsable y a las víctimas, informándoles a éstas últimas que pueden ejercer las acciones establecidas en el artículo 47 y en los artículos del 55 al 61, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.

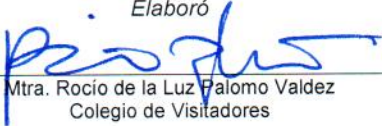
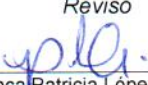
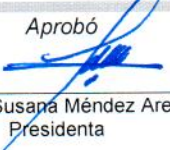
En el caso de que la víctima presente un recurso de impugnación ante el incumplimiento de la recomendación por parte de la autoridad responsable, se procederá a valorar el sentido del recurso y, en su caso, se preparará una propuesta de oficio dirigido al H. Congreso del Estado, con base en lo establecido en el artículo 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, el cual será puesto a consideración de quien sea titular de la Presidencia de la Comisión, para los efectos a que haya lugar.


**VII. DE LOS RECURSOS**

**A. De la notificación del recurso a la Comisión y de la preparación de los informes.**

Cuando la Comisión Nacional de los Derechos Humanos informe a este organismo la presentación de un recurso de impugnación presentado ante ella directamente, la Unidad de Oficialía y Archivo remitirá la comunicación a la CSC, para que ésta realice su registro y comunique, en el caso de acuerdos de conclusión emitidos por alguna Visitaduría o la DORQ, al titular de la misma, para que se prepare el informe respectivo; y, tratándose de recursos respecto a la conclusión del seguimiento del cumplimiento de la recomendación, la CSC preparará el informe correspondiente.

Cuando se presente directamente el recurso de impugnación ante este Organismo, y éste vaya dirigido al titular de alguna Visitaduría o de la DORQ, se procederá a informar a la CSC, al día hábil siguiente, que se ha recibido el referido escrito para su respectivo registro; y, se elaborará una ficha informativa, de carácter preliminar, sobre la resolución que se impugna, la cual será remitida a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos,

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez Colegio de Visitadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Lic. Blanca Patricia López de la Garza Directora Unidad de Asuntos Jurídicos</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Dra. Olga Susana Méndez Arellano Presidenta</p>
---	--	---

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 50 de 72

dentro de los 15 días naturales siguientes a la recepción del recurso, a efecto de que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos determine la procedencia del mismo, en los términos del artículo 65 de la Ley del referido organismo nacional.

**B. De la remisión de los informes respecto a recursos de impugnación.**

La CSC remitirá a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos los informes que solicite en relación con resoluciones impugnadas.

Tratándose de informes elaborados en alguna Visitaduría, a efecto de que pueda enviarse la documentación requerida en tiempo y forma a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en razón de los plazos establecidos en el capítulo IV de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, se deberá remitir la documentación a la CSC con al menos un día hábil previo al cumplimiento del plazo máximo otorgado para su envío; o la Visitaduría podrá realizar el trámite directamente ante la Unidad de Oficialía y Archivo, debiendo informar el envío a la CSC, al día hábil siguiente, para el registro y seguimiento de la guía respectiva.

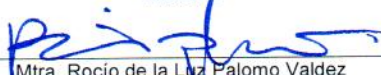
**C. De las comunicaciones en seguimiento a un recurso**

Las comunicaciones que se reciban vía telefónica por parte de personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos serán atendidas por la CSC, independientemente de la Visitaduría que haya integrado el expediente impugnado.

**D. De la notificación del resultado del trámite del recurso.**

La notificación que realice la Comisión Nacional de los Derechos Humanos sobre el resultado de la integración del recurso respectivo, deberá ser informada a la CSC, a efecto de que ésta lo comunique a la Presidencia del organismo y, en su caso, a la Visitaduría que corresponda.


Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 51 de 72

## VII. De los Programas Especiales de Atención.

### A. Sistema Penitenciario

La Tercera Visitaduría General, supervisará el respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario del estado y en su caso, dirigirá recomendaciones a la Agencia Estatal de Administración Penitenciaria, mediante la elaboración de un diagnóstico anual sobre la situación que éstos guarden.

En este deberán incluirse, además de las evaluaciones que la comisión pondere, datos estadísticos sobre el número, las causas y efectos de los homicidios, así como de las riñas, motines, desórdenes, abusos y quejas documentadas que sucedan en los Centros de Reclusión en el estado.

Dicho diagnóstico, constará de cuatro instrumentos, los cuales se aplicarán en cada centro penitenciario, siendo los siguientes:

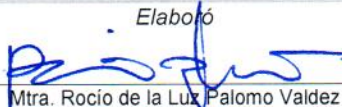
- Entrevista a la autoridad.
- Entrevista a la persona encargada de la seguridad y custodia del centro penitenciario.
- Área médica y técnica.
- Recorrido del Visitador (observaciones).

Además, se contemplarán las siguientes encuestas:

- Población general a y b.
- Grupos vulnerables a y b.
- Mujeres.
- Anexo estadístico.
- Medidas COVID-19.


Una vez realizadas dichas entrevistas y tomando en cuenta también, los documentos oficiales recabados durante la supervisión, se elaborará un informe general dirigido a Gobierno del Estado, en el cual se desglosará el resultado de las calificaciones respectivas, así como cuadros estadísticos en relación a capacidad, población de cada centro, grupos vulnerables,

*Elaboró*



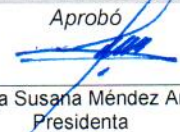
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*



Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*



Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 52 de 72

número, las causas y efectos de los homicidios, riñas, motines, desórdenes, abusos y quejas documentadas que sucedan en las prisiones.

Derivado de las encuestas aplicadas a las personas privadas de la libertad en los centros penitenciarios, de ser el caso, podrán iniciarse las quejas correspondientes ante esta Comisión.

*Elaboró*


Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
 Colegio de Visitadores

*Revisó*

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
 Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
 Presidenta

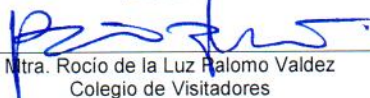
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 53 de 72

## FLUJOGRAMAS

### Dirección de Orientación y Recepción de Quejas



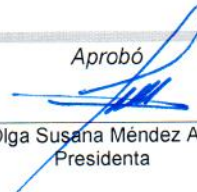
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
54 de 72

## Visitadurías Generales



Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores


Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 56 de 72

# ANEXOS

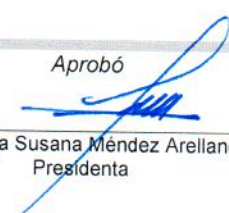
*Elaboró*

  
 Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
 Colegio de Visitadores

*Revisó*

  
 Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
 Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

  
 Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
 Presidenta





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

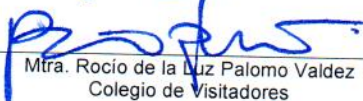
**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
57 de 72

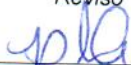
**Anexos**

- FORMATO 1.- Formato de datos personales**
- FORMATO 2.- Documentar canalización**
- FORMATO 3.- Remisión a otro Organismo**
- FORMATO 4.- Entrevista**
- FORMATO 5.- Oficio para solicitar acceso**
- FORMATO 6.- Acta de diligencia externa**
- FORMATO 7.- Caratula de expediente**
- FORMATO 8.- Turno a Visitaduría**
- FORMATO 9.- Calificación de expediente**
- FORMATO 10.- Remisión a informática**
- FORMATO 11.- Queja por comparecencia**


*Elaboró*

  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Clave de manual  
01-VG-MPAQ-01-V2

Emisión  
4 de agosto de 2022

Fecha última  
versión  
Segunda versión

Página  
58 de 72

**FORMATO 1.- Formato de datos personales**



COMISIÓN ESTATAL DE  
DERECHOS HUMANOS  
NUEVO LEÓN

**FORMATO PARA DATOS GENERALES**

**I. DATOS PERSONALES**

1. Nombre \_\_\_\_\_
2. Sexo: Hombre ( ) Mujer ( ) Otro ( ) Prefiero No Contestar ( )  
Otro especifique: \_\_\_\_\_
3. Estado civil \_\_\_\_\_
4. Edad \_\_\_\_\_ años. Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_
5. Nacionalidad \_\_\_\_\_
6. Lugar de origen \_\_\_\_\_ Pertenece a un grupo indígena: Sí ( ) No ( )
7. Grado de estudios: Primaria ( ) Secundaria ( ) Bachillerato ( ) Técnico ( )  
Profesionista ( ) Posgrado ( ) Otro \_\_\_\_\_
8. Habla y entiende el idioma español: Sí ( ) No ( ) Otro \_\_\_\_\_.  
Lo lee y escribe: Sí ( ) No ( ) Otro \_\_\_\_\_.
9. Pertenece a algún grupo minoritario o en condición de vulnerabilidad: Sí ( ) No ( )  
Especifique \_\_\_\_\_
10. Tiene alguna discapacidad Sí ( ) No ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_
11. Se considera víctima directa de algún delito Sí ( ) No ( )
12. Ocupación, oficio o profesión: \_\_\_\_\_
13. Ingresos salariales: \_\_\_\_\_
14. Domicilio legal para oír y recibir notificaciones: calle \_\_\_\_\_  
número \_\_\_\_\_ piso \_\_\_\_\_ interior \_\_\_\_\_ entre calles \_\_\_\_\_  
y \_\_\_\_\_ colonia \_\_\_\_\_  
municipio \_\_\_\_\_ código postal \_\_\_\_\_
15. Correo electrónico: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ otro correo electrónico \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ pertenece a \_\_\_\_\_
16. Teléfono donde se le puede localizar: \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_
17. Otro dato de contacto: Teléfono \_\_\_\_\_ perteneciente a \_\_\_\_\_  
Domicilio convencional calle \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_  
piso \_\_\_\_\_ interior \_\_\_\_\_ entre calles \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_  
colonia \_\_\_\_\_ municipio \_\_\_\_\_  
código postal \_\_\_\_\_
18. CURP \_\_\_\_\_
19. Documento de identificación que presenta: \_\_\_\_\_

**II. AVISO DE PRIVACIDAD (De los Datos Personales)**

Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
59 de 72

Yo, C. \_\_\_\_\_, en observancia al derecho humano a la privacidad, en apego a los artículos 6 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; manifiesto estar de acuerdo respecto a la **Finalidad de los Datos Personales Proporcionados** a la CEDHNL, ya que estos serán utilizados para registrar, turnar y atender las quejas o solicitudes derivadas de presuntas violaciones a derechos humanos recibidas vía presencial, telefónica, escrita o por medios electrónicos, en la diversas áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, de conformidad con su competencia; sustanciar el procedimiento de atención y registrar la información de los expedientes remitidos a alguna otra dependencia en razón de competencia; generar estadísticas, realizar las notificaciones correspondientes, por los medios señalados para el efecto; proporcionar orientación, canalización y/o asesoría jurídica; realizar servicios de apoyo, colaboración y/o gestión, así como para la generación y análisis de reportes estadísticos del Organismo.

De igual manera, estoy consciente de que se podrá hacer **Transferencias y Remisiones de Datos Personales**, conforme a lo previsto en los artículos 3, fracción IX y XXXII, 65 al 71 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los artículos 3, fracción III, XXXII y XXXVII, 76 al 85 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, a la autoridad a la que se le remita el asunto para la atención procedente, las cuales en su calidad de receptoras de los datos deberán tratarlos conforme a lo previsto en el Aviso de Privacidad de este Organismo y respetar el deber de confidencialidad de la información.

Manifiesto que se me hizo del conocimiento el Aviso de Privacidad y que en el **Aviso de Privacidad Integral**, podrá ser consultado en el portal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos [<https://www.cedhnl.org.mx/somos/legislacion/PoliticodePrivacidad.pdf>], o bien de manera presencial en las oficinas ubicadas en Edificio CEDHNL, Cuauhtémoc 335 Norte entre MM de Llano y Espinosa, Col. Centro, Monterrey, N.L.; Módulo de Atención Pabellón Ciudadano en Washington No. 2000 Col. Obrera Monterrey, N.L.; así como en la Oficina Regional Zona Sur en Juárez No. 517 Col. Centro, Linares, N.L.

También se le informa, que el objetivo de la incorporación de sus *Datos Personales*, lo es el brindarle un mejor y adecuado servicio; no es obligatorio el que los proporcione; sin embargo, el no hacerlo puede obstaculizar el trabajo que este Organismo realiza en la investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos, función para la cual fue creada esta Comisión.

Por último, se le entera que el artículo 92 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, salvaguarda el derecho que tiene a que se reserve la publicación de sus *Datos Personales* en la recomendación que en su caso resulte y se ordene mandar publicar en términos de la Ley; a lo que manifiesta que \_\_\_\_\_ está de acuerdo en que los datos personales se den a conocer en las publicaciones a que haya lugar.

\_\_\_\_\_  
**Persona Compareciente**

\_\_\_\_\_  
**Personal de la CEDHNL**

Elaboró


Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 60 de 72

**FORMATO 2.- Documentar canalización**



**FORMATO PARA DATOS GENERALES**

**(Autoridad a la que se le dirige el oficio)**  
(Dirección)

A través de este medio le informo que, ante esta Comisión, en esta misma fecha acudió la \_\_\_\_\_, quien nos ha manifestado una problemática, la cual podría resultar del ámbito de su competencia.

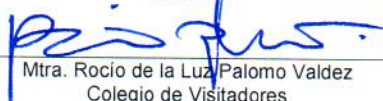
Dado lo anterior, por la naturaleza del apoyo solicitado, me permito canalizar a la \_\_\_\_\_, con teléfono de contacto \_\_\_\_\_, para que, en la medida de lo posible, se le brinde el apoyo que requiere para la atención y solución de su problemática. En el entendido de que la citada ciudadana de forma personal le expresara sus necesidades.

Lo anterior de conformidad con el artículo 2, 3 y 6 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León; en relación con el diverso 32 fracción I y 42 de su Reglamento Interno.

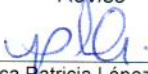
No omito comunicarle que la información proporcionada contiene datos personales que le son transmitidos únicamente con fines de identificación para el ejercicio de sus funciones, por lo que, se solicita sean debidamente protegidos en atención a lo dispuesto por los artículos 4 párrafo segundo de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, 44 de su Reglamento Interno; 23, 24 fracción VI, 69, 116 y 120 fracción V, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 24 fracción VI, 141, 145 fracción V de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León; 67 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 36, 70 y 78 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León; así como el 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

**Atentamente**  
**Director de Orientación y Recepción de Quejas**  
**de la Comisión Estatal de Derechos Humanos**  
**del Estado de Nuevo León**

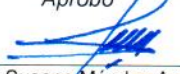
*Elaboró*


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 61 de 72

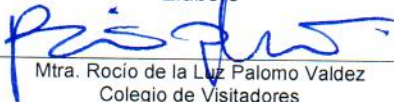
**FORMATO 3.- Remisión a otro Organismo**

En la ciudad de Monterrey, Nuevo León, siendo el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

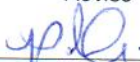
En atención a la queja presentada mediante por la persona de nombre \_\_\_\_\_, en contra de \_\_\_\_\_. Al respecto, con base en los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; así como en los diversos 1, 2, 3, 4, 6, 25, 26 y 27 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado, en relación con los artículos 3, 32 y demás relativos de su Reglamento Interno de esta Comisión; se tiene a bien:

- I. Formar expediente de queja y registrarlo bajo el número al rubro indicado, según corresponde al orden que en el diario de registro de expedientes lleva esta Dirección.
  
- II. Turnar las constancias relativas a la queja presentada por la persona de nombre \_\_\_\_\_, en contra de \_\_\_\_\_, consistente en \_\_\_\_\_ fojas útiles; a la Comisión \_\_\_\_\_, por tratarse de \_\_\_\_\_, lo cual se estima que podría ser asunto de su competencia, de igual manera fórmese el testimonio correspondiente para que obre en los archivos de esta Comisión. Así lo acuerda y firma \_\_\_\_\_, Director de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.-----  
DOY FE. -

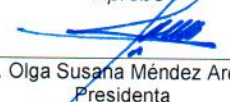
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Clave de manual  
01-VG-MPAQ-01-V2

Emisión  
4 de agosto de 2022

Fecha última  
versión  
Segunda versión

Página  
62 de 72

**FORMATO 4.- Entrevista**

**ACTA CIRCUNSTANCIADA  
(ENTREVISTA)**

En la ciudad de \_\_\_\_\_, Nuevo León, siendo las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_-dos mil \_\_\_\_\_, el que suscribe Licenciado \_\_\_\_\_, Defensor(a) de Derechos Humanos adscrito(a) a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León; y con fundamento en el artículo 30 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León; así como en lo previsto en el artículo 45 de su Reglamento Interno.

**HAGO CONSTAR**

Que, a la hora señalada, en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, sita en Avenida Cuauhtémoc número 335 norte, Zona Centro, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000, hago constar que se recibe llamada telefónica por parte de la persona de nombre \_\_\_\_\_, con quien previa identificación como funcionario de este Organismo y se le solicitó previa exhortación de decir verdad, proporcionar los datos para el llenado del Formato de Datos Generales; posteriormente, se le pregunto cuál es el motivo de su llamada expresando lo siguiente:

**\*MOTIVO DE LA ENTREVISTA\***

Por lo anterior, la persona peticionaria solicita a este Organismo

\_\_\_\_\_ ; a lo cual, se le hace del conocimiento que en términos de lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, la presentación de quejas o denuncias, así como las resoluciones y recomendaciones que dicte la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, **no excluyen, ni afectan el ejercicio de otros derechos** o medios de defensa que correspondan a los interesados conforme a la ley, ni interrumpen sus plazos de preclusión o prescripción. Esta circunstancia se le hará saber expresamente al quejoso o denunciante en el acuerdo de admisión de la instancia.

Además, se hace del conocimiento de la persona peticionaria la **Gratuidad de los Servicios**, de conformidad con lo establecido en el primer párrafo del artículo 4° de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, los procedimientos que se sigan ante la comisión serán gratuitos breves y sencillos, estando sujetos solo a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos. Se seguirán, además, de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez, y se procurará, en la medida posible, el contacto directo con quejosos, denunciante y autoridades, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas; así mismo en su párrafo segundo relativo a la **Confidencialidad**, se hace referencia a que en tanto la tramitación

Elaboró

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
63 de 72

de un asunto no se halle concluida, el personal de la Comisión deberá manejar de manera confidencial la información o documentación relativa a los asuntos de su competencia.

En el mismo sentido, respecto a la **Finalidad de los Datos Personales Proporcionados** a la CEDHNL, le informo que sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: registrar, turnar y atender las quejas o solicitudes derivadas de presuntas violaciones a derechos humanos recibidas vía presencial, telefónica, escrita o por medios electrónicos, en la diversas áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, de conformidad con su competencia; sustanciar el procedimiento de atención y registrar la información de los expedientes remitidos a alguna otra dependencia en razón de competencia; realizar las notificaciones correspondientes, por los medios señalados para el efecto; proporcionar orientación, canalización y/o asesoría jurídica; realizar servicios de apoyo, colaboración y/o gestión, así como para la generación y análisis de reportes estadísticos del Organismo.

De igual manera, le informo que en relación a las **Transferencias y Remisiones de Datos Personales**, sus datos personales podrán transferirse, conforme a lo previsto en los artículos 3, fracción IX y XXXII, 65 al 71 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los artículos 3, fracción III, XXXII y XXXVII, 76 al 85 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, a la autoridad a la que se le remita el asunto para la atención procedente, las cuales en su calidad de receptoras de los datos deberán tratarlos conforme a lo previsto en el Aviso de Privacidad de este Organismo y respetar el deber de confidencialidad de la información.

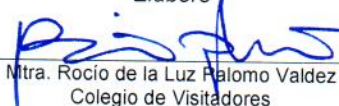
Si desea conocer nuestro **Aviso de Privacidad Integral**, podrá consultarlo en el portal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos [<https://www.cedhnl.org.mx/somos/legislacion/PoliticaDePrivacidad.pdf>], o bien de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Edificio CEDHNL, Cuauhtémoc 335 Norte entre MM de Llano y Espinosa, Col. Centro, Monterrey, N.L.; Módulo de Atención Pabellón Ciudadano en Washington No. 2000 Col. Obrera Monterrey, N.L.; así como en la Oficina Regional Zona Sur en Juárez No. 517 Col. Centro, Linares, N.L.

Con lo anterior, se da por terminada la presente diligencia, firmando para constancia legal los que en ella intervinieron y así quisieron hacerlo. Conste.

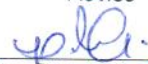
Siendo todo lo que tiene que manifestar, dando por concluida la llamada telefónica firmando al calce para constancia legal. Conste.

Lic. \_\_\_\_\_ adscrito/a a la  
Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la  
Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.

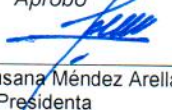
Elaboró


  
Mtra. Rocio de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 64 de 72

**FORMATO 5.- Oficio para solicitar acceso**

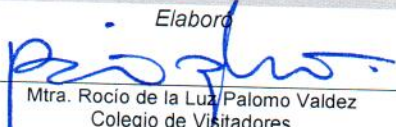
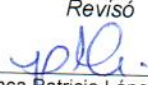
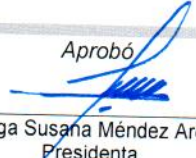
**(Autoridad a la que se dirige el oficio)**  
**Presente.-**

Por medio del presente y en seguimiento a la investigación que este Organismo realiza dentro de \_\_\_\_\_, atentamente solicito a usted que se sirva proporcionar a (nombre de los funcionarios que realizarán la visita) \_\_\_\_\_ personal de esta Comisión, quienes a su vez contarán con (material que se utilizará durante la visita) \_\_\_\_\_, todas las facilidades necesarias para acceder a las instalaciones de ese \_\_\_\_\_ a su cargo y realizar las siguientes diligencias (entrevistas, aplicación de encuestas, inspección de instalaciones, etc.) \_\_\_\_\_ a efecto de esclarecer los presuntos hechos violatorios a derechos humanos.

Esto de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 4 y 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; 2, 3, 30, 62, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; así como los diversos 32 y 42 del Reglamento Interno de este Organismo.

Sin otro particular, le reitero a usted mi atenta y distinguida consideración.

**(Titular del área que solicita el acceso)**

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez Colegio de Visitadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Lic. Blanca Patricia López de la Garza Directora Unidad de Asuntos Jurídicos</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Dra. Olga Susana Méndez Arellano Presidenta</p>
---	--	---





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
65 de 72

**FORMATO 6.- Acta de diligencia externa**

**ACTA CIRCUNSTANCIADA**

En la ciudad de \_\_\_\_\_, Nuevo León, siendo las \_\_\_\_\_ horas del \_\_\_(día)\_\_\_ de  
\_\_(mes)\_\_\_ del \_\_\_(año)\_\_\_, la que suscribe \_\_\_\_\_ en mi carácter de  
\_\_\_\_\_ adscrita a \_\_\_\_\_ de este Organismo; y con fundamento  
en los **artículos 6, 30 y 36** de la **Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos  
del Estado de Nuevo León**, en relación a lo previsto en los **artículos 5, 25, 45 y 68**  
de su **Reglamento Interno**. -----

-----**HAGO CONSTAR**-----

Que me encuentro constituida en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Siendo todo lo que se desea hacer constar, a las \_\_\_\_\_ horas, se da por concluida la  
presente diligencia, firmando al calce quienes en ella intervinieron para constancia  
legal. Doy fe.

**(Firma de quien elabora el acta)**

*Elaboró*  
  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*  
  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*  
  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
66 de 72

**FORMATO 7.- Caratula de expediente**

**CARATULA DE QUEJA**

Número de expediente	
Visitaduría General	
Fecha de registro	
Registrado por	
Contacto del usuario:	

**DATOS DEL PETICIONARIO(A)**

Nombre	
Nacionalidad	
Sexo	
Edad	
CURP	
Lugar de origen	
Fecha de nacimiento	
Estado civil	
Ocupación	
Escolaridad	
Pertenece a algún grupo minoritario o en condición de vulnerabilidad	

**MEDIO POR EL CUAL DESEA SER CONTACTADO(A)**

**DOMICILIO**

**TELÉFONO**

**CORREO ELECTRÓNICO**

**NARRACIÓN DE HECHOS**

**AUTORIDAD PRESUNTA INVOLUCRADA**

**LUGAR DONDE OCURRIERON LOS HECHOS**

**TIPO DE SERVICIO BRINDADO**

Elaboró


Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 67 de 72

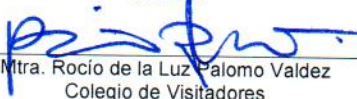
**FORMATO 8.- Turno a Visitaduría**

En la ciudad de Monterrey, Nuevo León, siendo el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

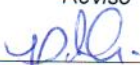
En atención a la queja presentada mediante acta circunstanciada por la persona de nombre \_\_\_\_\_, en contra de \_\_\_\_\_, por presuntas violaciones a derechos humanos. Al respecto, con base en los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; así como en los diversos 1, 2, 3, 4, 6, 25, 26 y 27 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, en relación con los artículos 3, 32 y demás relativos de su Reglamento Interno de esta Comisión; se tiene a bien:

- I. Formar expediente de queja y registrarlo bajo el número al rubro indicado, según corresponde al orden que en el diario de registro de expedientes lleva esta Dirección.
  
- II. Turnar las constancias relativas a la queja presentada por \_\_\_\_\_, en contra de personal de \_\_\_\_\_, consistente en \_\_\_\_\_ fojas útiles; a la \_\_\_\_\_ Visitaduría General de este Organismo para que su titular proceda conforme a sus facultades y funciones. Así lo acuerda y firma \_\_\_\_\_, Director de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Nuevo León. DOY FE. -


Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
68 de 72

**FORMATO 9.- Calificación de expediente**

**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**  
**VISITADURÍA GENERAL**  
**DOCUMENTO DE CALIFICACIÓN Y ADMISIÓN DE LA QUEJA**

En la ciudad de Monterrey, Nuevo León, a las \_\_\_\_ horas del \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_, fue recibido el expediente de queja \_\_\_\_\_, que remitió la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, por lo que con fundamento en los artículos 3, 6 fracción I y 22 fracción I de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, así como lo dispuesto por los artículos 59 y 60 del Reglamento Interno de esta Comisión, se califica y admite el mismo en los términos siguientes:

**Persona agraviada:**

<b>Autoridades Responsables</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Derechos presuntamente violados</b>	<b>Formas de Violación</b>

**(Breve narración de los hechos).**

**Calificación: Presunta violación**

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 22 fracción I de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León; 59 y 60 fracción I relativos a su Reglamento Interno, se admite el presente asunto y se inicia la investigación correspondiente en los términos establecidos en la Ley y Reglamento Interno de este Organismo.

\_\_\_\_\_  
**(Visitador adjunto que elabora la calificación)**

\_\_\_\_\_  
**(Titular de la Visitaduría General)**

*Elaboró*

Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

*Revisó*

Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

*Aprobó*

Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
 POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
 COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
 01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
 4 de agosto de 2022

**Fecha última  
 versión**  
 Segunda versión

**Página**  
 69 de 72

**FORMATO 10.- Remisión a informática**



**Remisión de expedientes al archivo**

Area : \_\_\_\_\_

Fecha de entrega : \_\_\_\_\_

Número de Expediente	Nombre del Peticionario	Motivo de conclusión	Número de fojas

Entregó

Recibió

Vo. Bo.

Elaboró


*(Signature)*  
 Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
 Colegio de Visitadores

Revisó

*(Signature)*  
 Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
 Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

*(Signature)*  
 Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
 Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 70 de 72

## FORMATO 11.- Queja por comparecencia

### QUEJA POR COMPARECENCIA

En la ciudad de Monterrey, Nuevo León, siendo las \_\_\_\_ horas con \_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021-dos mil veintiuno, \_\_\_\_\_ a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Nuevo León; con fundamento en los artículos 2,3, 4, 6, 25, 27 y 28 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León; así como lo previsto en los artículos 3, 5, 6, 32, 42, 43, 44, 45, 49, 50 y 51 de su reglamento interno.

### HAGO CONSTAR

Que, a la hora señalada en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, sita en la Avenida Cuauhtémoc 335 norte, Zona Centro de Monterrey, Nuevo León, código postal 64000, comparece \_\_\_\_\_, quien previa exhortación de decir verdad, da por nombre y generales, los ya otorgados en el formato de datos generales de la persona peticionaria.

En el acto se le da el uso de la voz a la persona compareciente, quien refiere lo siguiente:

Acudo a plantear queja en contra de personal adscrito a la \_\_\_\_\_, en atención a los siguientes hechos:

### HECHOS

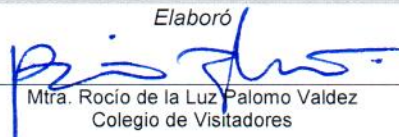
#### Fecha, hora y lugar

- En qué consistieron los hechos que considera son violatorios de los derechos humanos:
- Autoridades y/o servidores públicos que considera violaron los derechos humanos:
- Quién presencié los hechos o puede aportar su testimonio:
- Documentos que aporta para la acreditación de los hechos:


(¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Para qué? ¿Quiénes estaban?  
¿Qué pruebas tiene? ¿Anexa documentos? ¿Requiere darse vista a la Fiscalía?  
¿Requiere dictamen Médico? ¿Se le canalizó?)

En virtud de todo lo anterior, la persona compareciente expresa que SI/NO es su deseo plantear queja únicamente en contra de \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_ con base a los hechos descritos en líneas anteriores.

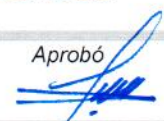
Elaboró

  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Visitadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS  
POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS  
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**Clave de manual**  
01-VG-MPAQ-01-V2

**Emisión**  
4 de agosto de 2022

**Fecha última  
versión**  
Segunda versión

**Página**  
71 de 72

Asimismo, se le informa a la persona quejosa que de conformidad con lo establecido en el artículo 6° fracción III, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, dentro de las atribuciones de este Organismo se encuentra el procurar la solución inmediata del conflicto mediante el **Diálogo** y la **Conciliación** entre las partes, cuando la naturaleza del caso lo permita; a lo cual, la persona compareciente señala que, **SI** existe disposición de su parte para llegar a una conciliación o solución amistosa con la autoridad respecto a los hechos relatados.

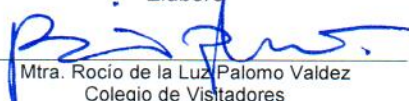
Por último, se le cuestiona a la persona quejosa si es su deseo y voluntad, proporcionarnos un **Medio de Comunicación Diverso** que tenga a su disposición, mediante el cual este Organismo le pueda notificar y poner en su conocimiento el seguimiento que a su queja se le está dando; a lo que responde que proporciona como dicho medio de comunicación para cualquier notificación su teléfono \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\* (perteneciente a \_\_\_\_\_) a través del domicilio proporcionado en el formato de datos generales.

Es de suma importancia advertir que en términos de lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, la presentación de quejas o denuncias, así como las resoluciones y recomendaciones que dicte la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, **no excluyen, ni afectan el ejercicio de otros derechos** o medios de defensa que correspondan a los interesados conforme a la ley, ni interrumpen sus plazos de preclusión o prescripción. esta circunstancia se le hará saber expresamente al quejoso o denunciante en el acuerdo de admisión de la instancia.


En cuanto a la **Gratuidad de los Servicios**, me permito informarle que de conformidad con lo establecido en el primer párrafo del artículo 4° de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, los procedimientos que se sigan ante la comisión serán gratuitos breves y sencillos, estando sujetos solo a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos. Se seguirán, además, de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez, y se procurará, en la medida posible, el contacto directo con quejosos, denunciante y autoridades, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas; así mismo en su párrafo segundo relativo a la **Confidencialidad**, se hace referencia a que en tanto la tramitación de un asunto no se halle concluida, el personal de la Comisión deberá manejar de manera confidencial la información o documentación relativa a los asuntos de su competencia.

En el mismo sentido, respecto a la **Finalidad de los Datos Personales Proporcionados** a la CEDHNL, le informo que sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: registrar, turnar y atender las quejas o solicitudes

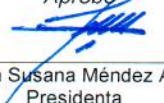
Elaboró


  
Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez  
Colegio de Vistadores

Revisó

  
Lic. Blanca Patricia López de la Garza  
Directora Unidad de Asuntos Jurídicos

Aprobó

  
Dra. Olga Susana Méndez Arellano  
Presidenta

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>		
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN</b>		
<b>Clave de manual</b> 01-VG-MPAQ-01-V2	<b>Emisión</b> 4 de agosto de 2022	<b>Fecha última versión</b> Segunda versión	<b>Página</b> 72 de 72

derivadas de presuntas violaciones a derechos humanos recibidas vía presencial, telefónica, escrita o por medios electrónicos, en la diversas áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León, de conformidad con su competencia; sustanciar el procedimiento de atención y registrar la información de los expedientes remitidos a alguna otra dependencia en razón de competencia; realizar las notificaciones correspondientes, por los medios señalados para el efecto; proporcionar orientación, canalización y/o asesoría jurídica; realizar servicios de apoyo, colaboración y/o gestión, así como para la generación y análisis de reportes estadísticos del Organismo.

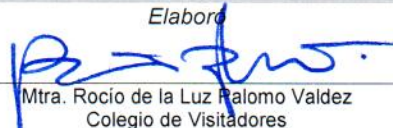
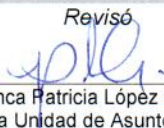
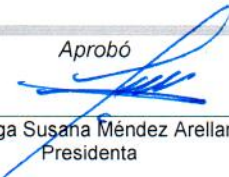
De igual manera, le informo que en relación a las **Transferencias y Remisiones de Datos Personales**, sus datos personales podrán transferirse, conforme a lo previsto en los artículos 3, fracción IX y XXXII, 65 al 71 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los artículos 3, fracción III, XXXII y XXXVII, 76 al 85 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, a la autoridad a la que se le remita el asunto para la atención procedente, las cuales en su calidad de receptoras de los datos deberán tratarlos conforme a lo previsto en el Aviso de Privacidad de este Organismo y respetar el deber de confidencialidad de la información.

Si desea conocer nuestro **Aviso de Privacidad Integral**, podrá consultarlo en el portal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos [<https://www.cedhnl.org.mx/somos/legislacion/PoliticaDePrivacidad.pdf>], o bien de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Edificio CEDHNL, Cuauhtémoc 335 Norte entre MM de Llano y Espinosa, Col. Centro, Monterrey, N.L.; Módulo de Atención Pabellón Ciudadano en Washington No. 2000 Col. Obrera Monterrey, N.L.; así como en la Oficina Regional Zona Sur en Juárez No. 517 Col. Centro, Linares, N.L.

Con lo anterior, se da por terminada la presente diligencia, firmando para constancia legal los que en ella intervinieron y así quisieron hacerlo. Conste.

**(Nombre de la Persona Peticionaria)**

**(Nombre del funcionario que atendió)**

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Mtra. Rocío de la Luz Palomo Valdez Colegio de Visitadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Lic. Blanca Patricia López de la Garza Directora Unidad de Asuntos Jurídicos</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Dra. Olga Susana Méndez Arellano Presidenta</p>
---	--	---