Anexo al Periódico Oficial

Gobierno del Estado
Libre y Soberano de Chihuahua

Registrado como
Artículo
de segunda Clase de
fecha 2 de Noviembre
de 1927

Todas las leyes y demás disposiciones supremas son obligatorias por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

Responsable: La Secretaría General de Gobierno. Se publica los Miércoles y Sábados.

Chihuahua, Chih., sábado 21 de noviembre de 2026. **No. 93**

Folleto Anexo

COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

ACUERDO EJECUTIVO DE PRESIDENCIA Nº 12/2026

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN, TRAMITACIÓN, CONCLUSIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DE QUEJA, ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN

CEDH
COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS CHIHUAHUA

Acuerdo Ejecutivo de Presidencia 12/2026

La **Dra. Ada Miriam Aguilera Mercado**, Presidenta de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua, en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 4 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; los artículos 1, 2, 5 y 15, fracciones I, II, III y XI, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con los numerales 1, 19, 22 y 23 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como en las demás disposiciones legales y administrativas aplicables, tiene a bien emitir el Acuerdo Ejecutivo de Presidencia 12/2026, mediante el cual se emiten los "Lineamientos específicos para la atención, tramitación, conclusión y seguimiento de expedientes de queja, orientación, asesoría y gestión"; al tenor de los siguientes:

CONSIDERANDOS:

I. Que el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos obliga a todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como a prevenir, investigar, sancionar y reparar sus violaciones; y prohíbe toda discriminación que atente contra la dignidad humana. En consecuencia, esta Comisión asume el deber de proyectar dicho mandato hacia su propio funcionamiento interno.

II. Que el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que las legislaturas de las entidades federativas establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los cuales conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o persona servidora pública y formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias; mandato que en el Estado de Chihuahua se desarrolla en el artículo 4 de su Constitución Política.

III. Que el artículo 2 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos establece que la Comisión Estatal es un organismo público autónomo, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos.

IV. Que, de conformidad con lo dispuesto en las fracciones I, II y III del artículo 15 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, quien ocupa la Presidencia de este organismo público autónomo ejerce su representación legal y tiene, entre otras, las facultades de formular los lineamientos generales a los que se sujetarán las actividades administrativas de la Comisión, de nombrar, dirigir y coordinar al funcionariado y al personal bajo su autoridad, y de dictar las medidas específicas que juzgue convenientes para el mejor desempeño del organismo.

V. Que el artículo 4 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos prevé que los procedimientos que se sigan ante este organismo atenderán, entre otros, a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, lo que exige que la tramitación de los expedientes de queja se realice sin dilaciones injustificadas y dentro de un plazo razonable, en congruencia con el derecho de toda persona a una tutela pronta y eficaz de sus derechos.

VI. Que el artículo 4 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos dispone que los plazos se computarán en días naturales, salvo aquellos que por disposición legal deban computarse en días hábiles, por lo que resulta necesario armonizar con dicha regla los plazos previstos en los lineamientos internos que rigen la actuación del personal jurídico y de atención al público.

VII. Que mediante el Acuerdo Ejecutivo de Presidencia 06/2024, de fecha 01 de abril de 2024, se emitieron los "Lineamientos específicos para la atención a personas usuarias o víctimas; tramitación eficiente de quejas, orientaciones, asesorías y gestiones; investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; conclusión de expedientes, elaboración de proyectos y seguimiento a resoluciones", instrumento que ha constituido una guía útil para el personal adscrito al Departamento de Orientación y Quejas (DOQ), a las Visitadurías Titulares, Generales, Adscritas al Área de Seguridad Pública y Centros de Reinserción Social y Adjuntas, a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE) y a la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, dependiente de la Secretaría Técnica Ejecutiva (STE).

VIII. Que, derivado de la experiencia adquirida en la aplicación de dichos lineamientos, y con el fin de actualizarlos conforme al marco normativo vigente y a las necesidades operativas de la Comisión, resulta necesario emitir un nuevo instrumento que brinde certeza al personal y a las personas usuarias sobre las etapas y la temporalidad del procedimiento, agilice la atención y la tramitación de los expedientes de queja, y fortalezca la calidad del servicio que presta este organismo.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, con el propósito de que la actuación del personal de la Comisión se oriente a la prestación de un servicio profesional y de calidad, con enfoque de derechos humanos, igualdad, inclusión, no discriminación y visión de servicio público, la presidenta de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos emite los siguientes:

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN, TRAMITACIÓN, CONCLUSIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DE QUEJA, ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN.

ÍNDICE

OBJETIVO, ALCANCE Y CÓMPUTO .....

GLOSARIO .....

1. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS .....

1.1. Registro de la documentación .....

1.2. Gestión de la documentación .....

1.3. Informe de documentos registrados .....

2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DE LA CEDH (PRIMER CONTACTO) .....

2.1. Registro de las atenciones a personas usuarias .....

2.2. Captura de las atenciones en el sistema informático .....

2.3. Primeros auxilios psicológicos .....

2.4. Atención a personas o grupos en situación de vulnerabilidad previstas en el manual de calificación de violaciones a derechos humanos de este organismo, las cuales son enunciativas más no limitativas .....

2.5. Atención telefónica a las personas en días y horas inhábiles .....

3. ASESORÍA - ORIENTACIÓN .....

4. GESTIONES .....

4.1. Canalizaciones .....

4.2. Directorios de autoridades y organizaciones de la sociedad civil .....

5. RECEPCIÓN DE QUEJAS .....

5.1. Quejas por escrito .....

5.2. Quejas por comparecencia .....

5.2.1. Actas circunstanciadas .....

5.3. Quejas recibidas por la página institucional, correo electrónico o redes sociales .....

5.3.1. Atención de asuntos que no son competencia de la CEDH .....

5.3.2. Atención de asuntos presuntamente violatorios de los derechos humanos .....

5.3.3. Proceso para emitir un acuerdo de inadmisibilidad .....

5.4. Quejas iniciadas de oficio .....

5.5. Remisión de quejas a la CNDH y otros Organismos .....

6. MEDIDAS CAUTELARES

7. REGISTRO DE QUEJAS Y SU ENTREGA A LAS VISITADURÍAS GENERALES

7.1. Impedimentos y excusas

7.2. Trámite de la queja en oficina distinta a la del lugar de los hechos

8. DEL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Calificación y admisión por las Visitadurías Generales

8.2. Primer contacto de la Visitaduría a cargo del expediente de queja con la(s) persona(s) usuaria(s)

8.3. Evidencias

8.3.1. La solicitud de informe a la autoridad

8.3.2. Solicitudes de información en vía de colaboración

8.3.3. Diligencias

8.3.4. Obtención de videograbaciones, fotografías y otros materiales audiovisuales

8.4. De las notificaciones en general

8.4.1. Notificación por estrados

8.5. Captura de la información en el Sistema Informático en torno a la investigación

8.6. Continuidad de la investigación y prohibición de inactividad

9. DE LAS CAUSAS DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

9.1. Conciliación

9.1.1. Procedimiento

9.1.2. Seguimiento y conclusión del procedimiento

9.2. Conclusión de expedientes por actualizarse causales de forma que impidan emitir un pronunciamiento de fondo, conforme al artículo 84 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

9.2.1. Acuerdos de conclusión de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo

9.3. Resoluciones de fondo

9.3.1. Recomendación

9.3.2. Propuesta

9.3.3. Acuerdo de No Responsabilidad

10. ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE RESOLUCIONES DE FONDO .....
10.1. Antes de elaborar el proyecto.....
10.1.1. Agotamiento de la investigación .....
10.1.2. Verificar numeración de páginas del expediente y del proyecto .....
10.1.3. Portada del expediente .....
10.1.4. Acuerdo de cierre de investigación .....
10.2. Reglas comunes para los proyectos de resolución .....
10.2.1. Cualidades para redactar.....
10.2.2. Reglas de estilo .....
10.2.3. Plazos y conclusión de los proyectos.....
11. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....
11.1. La Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva .....
11.2. Aceptación de la Recomendación .....
11.3. No aceptación de la Recomendación.....
11.4. Inconformidades.....
11.5. Asesoría a personas usuarias en casos de impugnación.....
12. INFORMES DE SEGUIMIENTO.....
12.1. Informe semanal por Visitadoras y Visitadores .....
12.2. Informe mensual por personas Visitadoras adscritas a las Visitadurías Generales y Regionales.....
TRANSITORIOS.....
ANEXO 1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y TABLA DE PLAZOS POR ETAPA.....
ANEXO 2. REGISTRO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA .....

- **OBJETIVO, ALCANCE Y CÓMPUTO**

Objetivo

Facilitar al personal del Organismo que desarrolla funciones de atención, tramitación, conclusión y seguimiento de expedientes de queja, orientación, asesoría y gestión; una guía con criterios detallados y estandarizados para un mejor desempeño de sus actividades y, con ello, agilizar los tiempos y mejorar la calidad de la atención a las personas usuarias, la recepción y admisión de quejas, la investigación de presuntas violaciones a derechos humanos, la conclusión de expedientes, la elaboración de proyectos de resolución y el seguimiento de Recomendaciones.

Alcance

Estos lineamientos contienen los aspectos para desarrollar las funciones del personal adscrito al Departamento de Orientación y Quejas (DOQ), Visitadurías Titulares, Generales, Adscritas al Área de Seguridad Pública y Centros de Reinserción Social y Adjuntas, la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE) y la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, dependiente de la Secretaría Técnica Ejecutiva (STE).

Cómputo de plazos

De conformidad con el artículo 4 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, los plazos previstos en los presentes lineamientos se computarán en días naturales, salvo aquellos que por disposición legal deban computarse en días hábiles, en cuyo caso así se señala expresamente.

- **GLOSARIO**

Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

Acta circunstanciada: Documento en el que la persona Visitadora hace constar, en ejercicio de la fe pública que le confiere la Ley, hechos, diligencias, comunicaciones o manifestaciones relacionadas con la atención de un asunto o con la integración de un expediente de queja.

Actuación: Toda diligencia, acuerdo, requerimiento, notificación, acta circunstanciada o gestión documentada en el expediente que tenga por objeto impulsar la investigación o allegarse de elementos para su resolución, en los términos del numeral 8.6.

Acuerdo de cierre de investigación: Determinación de la Visitaduría por la que se hace constar que no existe más evidencia por recabar y que el expediente se encuentra en condiciones de que se elabore el proyecto de resolución de fondo.

Acuerdo de conclusión: Documento fundado y motivado por el que se da por concluido un expediente de queja al actualizarse alguna de las causales de forma que impiden pronunciarse sobre el fondo, previstas en el numeral 9.2.

Acuerdo de inadmisibilidad: Determinación por la que no se admite un escrito de queja, con orientación jurídica a la persona peticionaria.

Acuerdo de No Responsabilidad (ANR): Resolución de fondo que se emite cuando, después de efectuar las indagaciones necesarias, no se encuentran elementos suficientes que demuestren la violación a derechos humanos reclamada.

Acuerdo de radicación: Determinación por la que se registra y da inicio formal a un expediente de queja.

Asesoría u orientación: Servicio que se presta a la persona usuaria cuando de los hechos que expone no se advierte la probable existencia de una violación a los derechos humanos, para explicarle la naturaleza de su asunto y los procedimientos o medios de defensa a los que puede acudir.

Autoridad señalada o presunta responsable: Autoridad o persona servidora pública, estatal o municipal, a quien se atribuyen los actos u omisiones presuntamente violatorios de derechos humanos.

Canalización: Remisión de la persona usuaria, mediante oficio, a otra institución o autoridad competente para la atención de su problemática.

CEDH o Comisión: Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua.

CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Conciliación: Mecanismo voluntario mediante el cual la parte quejosa y la autoridad, con la intervención de la Comisión, acuerdan opciones de solución a la controversia, cuando los hechos no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves.

DCAE: Dirección de Control, Análisis y Evaluación de la Comisión.

Días hábiles: Días laborables para la Comisión conforme a la normatividad aplicable; se utilizan para el cómputo de plazos únicamente cuando así lo disponga la ley.

Días naturales: Todos los días del calendario, incluidos sábados, domingos y días inhábiles; constituyen la regla general para el cómputo de los plazos previstos en los presentes lineamientos, conforme al artículo 4 del Reglamento.

DOQ: Departamento de Orientación y Quejas de la Comisión.

Estrados: Lugar visible y de acceso al público, ubicado en las oficinas y/o en la página digital de la Comisión, destinado a fijar las listas de notificación de las determinaciones que no hayan podido notificarse personalmente a la persona quejosa, en los términos del numeral 8.4.1.

Excusa: Manifestación por la que una persona servidora pública de la Comisión se abstiene de conocer de un asunto por encontrarse en alguno de los supuestos de impedimento previstos en el numeral 7.1.

Expediente de queja: Conjunto de documentos y actuaciones, debidamente foliados, que se integra con motivo de la radicación de una queja o del inicio de una investigación de oficio.

Gestión: Intervención que realiza el personal de la Comisión ante las autoridades competentes, con el consentimiento de la persona usuaria, en asuntos que se refieran a probables violaciones no graves con posibilidad de resolverse rápidamente.

Hoja de claves: Anexo confidencial de una resolución en el que se relacionan los nombres de las personas que intervinieron en los hechos con las claves alfabéticas que se utilizan para proteger su identidad.

Inactividad: Lapso durante el cual no se realiza ninguna actuación en el expediente de queja en la etapa de investigación.

Informe de autoridad: Documento mediante el cual una autoridad señalada como responsable informa a la Comisión sobre los actos u omisiones que se le atribuyen, o bien, en vía de colaboración una autoridad que, sin tener tal carácter, es requerida por la Comisión en virtud de que pudiera contar con información relacionada con los hechos materia de la investigación, proporciona los datos y elementos correspondientes, acompañando, en su caso, la documentación que sustente lo informado.

Ley: Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

Lineamientos: Los presentes Lineamientos específicos para la atención a personas usuarias o víctimas; tramitación eficiente de quejas, orientaciones, asesorías y gestiones; investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; conclusión de expedientes, elaboración de proyectos y seguimiento a resoluciones.

Medidas cautelares o precautorias: Solicitudes que la Comisión dirige a las autoridades competentes para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas o la producción de daños de difícil reparación a las personas afectadas.

Persona agraviada o presunta víctima: Persona a quien presuntamente se han vulnerado sus derechos humanos por actos u omisiones de una autoridad o persona servidora pública.

Persona quejosa, peticionaria o impetrante: Persona que presenta la queja ante la Comisión, ya sea por su propio derecho o en favor de otra persona.

Persona usuaria: Persona que acude a la Comisión, de manera individual o colectiva, por cualquier medio, para solicitar sus servicios.

Persona Visitadora: Persona servidora pública adscrita a una Visitaduría, encargada de la atención de las personas usuarias y de la integración de los expedientes de queja, investida de fe pública en los términos de la Ley.

Propuesta: Resolución de fondo por la que la Comisión propone a las autoridades del Estado que, en el ámbito de su competencia, promuevan cambios y modificaciones a disposiciones legislativas y reglamentarias, así como a prácticas administrativas, que redunden en una mejor protección de los derechos humanos.

Queja: Manifestación de inconformidad, molestia o insatisfacción que expresa una persona o varias personas para que, la CEDH investigue una presunta violación a sus derechos humanos por actos u omisiones de autoridades o personas servidoras públicas, estatales o municipales.

Queja de oficio: Investigación que la Comisión inicia por determinación propia, sin que medie petición de parte, respecto de presuntas violaciones a los derechos humanos de las que tenga conocimiento, entre otros medios, a través de los medios de comunicación.

Ratificación: Acto por el cual la persona quejosa o presunta víctima confirma ante la Comisión la queja presentada, dentro del plazo previsto en el Reglamento.

Recomendación: Resolución de fondo, pública y no vinculatoria, mediante la cual la Comisión determina que una autoridad cometió actos u omisiones violatorios de derechos humanos y señala las medidas para su reparación integral y para evitar su repetición.

Reglamento: Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

Reparación integral del daño: Conjunto de medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y no repetición que se establecen en favor de las víctimas de violaciones a derechos humanos.

Resolución de fondo: Determinación con la que concluye la investigación de un expediente de queja al pronunciarse sobre la existencia o no de violaciones a derechos humanos, y que puede consistir en una Recomendación, una Propuesta o un Acuerdo de No Responsabilidad.

Sistema informático: Plataforma institucional en la que se registran las atenciones, servicios y expedientes de la Comisión.

STE: Secretaría Técnica Ejecutiva de la Comisión.

UIG: Unidad de Igualdad de Género de la Comisión.

Unidad de Seguimiento a Resoluciones: Área dependiente de la STE encargada del seguimiento de las Recomendaciones y de los recursos de impugnación ante la CNDH.

Visitadurías: Las Visitadurías Titulares, Generales, Adscritas al Área de Seguridad Pública y Centros de Reinserción Social, y Adjuntas de la Comisión.

Vista: Acto por el cual se da a conocer a la parte quejosa el informe de la autoridad para que manifieste lo que a su derecho convenga y, en su caso, aporte evidencias.

1. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

El Departamento de Orientación y Quejas tiene entre sus funciones recibir, registrar y remitir de manera expedita y eficiente la documentación dirigida a cualquier persona u área de la Comisión; en las oficinas regionales que no cuentan con dicho departamento, la recepción y registro de documentos está a cargo de las personas visitadoras y sus asistentes, por lo que éstas deberán cumplir con lo establecido en este apartado.

El personal de atención al público del DOQ, se encargará de recibir la documentación presentada por las personas usuarias, personas servidoras públicas de diferentes instituciones que la entreguen de manera física o la envíen por cualquier otra vía de comunicación, y esté dirigida a cualquier área de la Comisión en el estado de Chihuahua.

El personal que se encuentre en guardia (Ver punto 2.5) es responsable de recibir la documentación fuera del horario de trabajo y en días inhábiles.

1.1. Registro de la documentación

La persona que reciba la documentación física establecerá lo siguiente en cada documento, incluyendo el acuse que se entregará a la persona que la presente:

a) Fecha, hora, sello de la CEDH y las iniciales de quien lo recibe.

b) Número de hojas del documento y su descripción general.

c) En su caso, número de copias y/o anexos que acompañan al documento, así como la descripción de las copias y/o anexos.

Cuando se trate de documentos enviados por paquetería, se deberá remitir el acuse por el mismo medio.

Cuando sea por correo electrónico, se remitirá por el mismo medio la confirmación de recepción. No se debe recibir documentación por medio de redes sociales o mensajería electrónica instantánea, salvo cuando sea imposible por otro medio y tomando en cuenta la urgencia del caso.

Respecto al uso de correo electrónico, es importante dar cumplimiento con las obligaciones establecidas en la Ley General de Archivos y en los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos, específicamente en el numeral quincuagésimo séptimo, el cual indica que para la gestión de las cuentas de correo electrónico institucional se podrán utilizar plantillas que contengan por lo menos la siguiente información:

I. Nombre y cargo del emisor;

II. Nombre y cargo del receptor, y

III. Aviso: "La información de este correo, así como la contenida en los documentos que se adjuntan, puede ser objeto de solicitudes de acceso a la información".

1.2. Gestión de la documentación

El personal de atención al público del DOQ remitirá la documentación inmediatamente después de su registro, como se indica a continuación:

- Los escritos de queja a la Jefatura de Orientación y Quejas para su clasificación, registro y atención; en el caso de oficinas foráneas que no cuenten con DOQ, se asignarán dichos escritos conforme al libro que para tal efecto se disponga.
- Los documentos de autoridad relativos a los expedientes de queja a la Visitaduría correspondiente.
- Los documentos que no estén destinados a Visitadurías se entregarán al área o persona a quien estén dirigidos; es importante poner atención al texto del documento para saber a quién se debe entregar, pues en ocasiones no son correctos los datos de la persona destinataria.
- De los documentos recibidos no destinados a Presidencia, pero que se considere que son trascendentes, se debe remitir copia a la persona que ocupe la titularidad de la Comisión.
- Las impugnaciones ante la CNDH, así como escritos referentes al seguimiento de resoluciones se entregarán a la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.

- Las quejas recibidas en las oficinas foráneas que se dirijan a la CNDH se remitirán a la oficina en ciudad Chihuahua para su debido registro en el sistema y posterior envío.

El personal de guardia relacionará y adjuntará la documentación recibida al DOQ, para que éste la integre en el registro correspondiente al día siguiente, para su trámite correspondiente.

1.3. Informe de documentos registrados

La persona titular del DOQ en las oficinas de la ciudad Chihuahua, así como los titulares de las oficinas regionales, entregaran cada semana un informe con la copia del libro de registro de los documentos recibidos al DCAE y a la STE.

2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DE LA CEDH (PRIMER CONTACTO)

El DOQ y, en general, todas las Visitadurías, se encargan de atender a las personas que, ya sea individual o colectivamente, se acerquen a la Comisión de manera presencial, por teléfono o por medios electrónicos para exponer aquellos problemas respecto de los cuales crean que pueden recibir el apoyo de este Organismo. La institución proporciona la atención las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año.

El personal de atención al público del DOQ y el adscrito a Visitadurías son responsables de recibir y atender a las personas que acuden a las instalaciones de la CEDH para denunciar presuntas violaciones a sus derechos humanos, por orientación jurídica, gestiones o para solicitar información sobre la función de la institución, siempre bajo una perspectiva de máxima protección de los derechos humanos e interseccionalidad.

La persona responsable del DOQ o las personas titulares de oficinas foráneas distribuirán las tareas del personal adscrito al área de tal manera que se garantice una atención oportuna e integral. En los casos de oficinas donde solo se encuentra una persona Visitadora, ésta se encargará de todas las tareas en los casos que sea procedente.

De la misma forma, cuando el Área de Orientación y Quejas o la persona encargada de recibir a las personas usuarias se encuentre impedida para atenderlas, el personal adscrito a Visitadurías deberá brindar apoyo para la recepción del público.

2.1. Registro de las atenciones a personas usuarias

El personal de recepción registrará en un libro:

- Nombre de la persona usuaria.
- Hora de entrada.

- Hora de salida.
- Nombre de la persona servidora pública a la que fue canalizada para su atención.

El personal de las Visitadurías escuchará con atención lo que las personas usuarias manifiesten, para poder identificar si lo expuesto resulta de la competencia de la CEDH y así conocer del asunto en particular, y de no ser así, buscará otras posibles vías de solución, gestión o canalización a la instancia correspondiente dependiendo de la naturaleza del caso. Cuando sea necesario, podrá consultar con la Dirección de Control, Análisis y Evaluación lo procedente.

Una vez que la o el Visitador atiende a la persona (s) usuaria (s), deberá recabar datos de identificación y registrarlos en el sistema. A continuación, en las atenciones personales se solicitará a la(s) persona(s) usuaria(s) que relate(n) los hechos para, posteriormente, definir si se trata de una asesoría, una gestión o una queja.

Toda atención al público deberá registrarse en el sistema, desglosada por tipo de atención (presencial, telefónica o electrónica), así como por el nombre de la persona Visitadora a la que se le canalizó el asunto.

2.2. Captura de las atenciones en el sistema informático

De igual forma, todo servicio brindado deberá estar capturado en el sistema informático en un plazo no mayor a tres días naturales a partir de la atención inicial. El apartado de narración de hechos deberá dejar asentado el planteamiento realizado por la persona usuaria, así como la respuesta institucional que el personal de la Comisión realizó para su atención. De igual manera, en la captura se verificará lo siguiente:

- Se deberá asegurar que la información capturada en el sistema informático contenga los mismos datos que el documento físico, revisando que sean los correctos en todos los apartados, tales como: nombre completo de la persona usuaria, edad, domicilio para oír y recibir notificaciones, número telefónico, correo electrónico, etc.
- Se deberá realizar una captura completa y adecuada de la narración de los hechos, con la finalidad de facilitar las búsquedas futuras de antecedentes, y contendrá los aspectos fundamentales de la solicitud, tales como circunstancias de tiempo, modo y lugar, partes involucradas en los hechos, así como procedimientos legales.
- Las personas usuarias del sistema, en caso de no poder acceder al mismo o presentar problemas en su funcionamiento, deberán notificarlo de inmediato al Área de Informática y a la persona superior jerárquica.

2.3. Primeros auxilios psicológicos

Cuando un(a) Visitador(a) requiera apoyo para atender a una persona que necesite atención psicológica, deberá solicitar el apoyo del Área de Psicología.

Igualmente, cuando sea posible, las y los Visitadores se harán acompañar de personal adscrito al Área de Psicología en las entrevistas cuando la persona usuaria se encuentre con alguna discapacidad psicosocial o ante una condición traumática.

El Área de Psicología emitirá a la Visitaduría solicitante, una nota del acompañamiento psicosocial para ser integrada en la información a capturar en el sistema informático. Para tal efecto, utilizará el Registro de Intervención Psicológica contenido en el Anexo 2.

2.4. Atención a personas o grupos en situación de vulnerabilidad previstas en el manual de calificación de violaciones a derechos humanos de este organismo, las cuales son enunciativas más no limitativas.

2.5. Atención telefónica a las personas en días y horas inhábiles

La DCAE en la oficina de Chihuahua y la persona titular de cada oficina regional, tienen entre sus responsabilidades establecer el rol de guardias con las servidoras y servidores públicos encargados de atender a las personas usuarias que se comuniquen en días y horas inhábiles a los teléfonos de la Comisión; en cualquiera de los casos se deberá brindar asesoría jurídica y el servicio que sea necesario otorgar.

El personal de guardia llevará a cabo las atenciones de la siguiente manera:

- Se solicitará a la persona usuaria sus datos de identificación, los cuales, una vez finalizada la asesoría jurídica, deberán registrarse en sistema (si es en día inhábil, podrá hacerse en cuanto se reintegre a sus actividades en la oficina), identificando la autoridad señalada y el tipo de derecho presuntamente transgredido o la incompetencia, así como el servicio que se prestó.
- En los asuntos en que la CEDH es competente, se asesorará a la persona usuaria sobre los requisitos y medios para presentar su queja, ya sea por escrito, mediante comparecencia, acta circunstanciada y por correo electrónico a través de la página de este organismo.
- El personal de guardia elaborará semanalmente un informe con el total de servicios prestados y asistencia a eventos (**Formato 1**), y lo entregará al DOQ y a la DCAE; en las oficinas regionales se mandará a la persona titular y a la DCAE.
- Deberán ingresarse al sistema todos los servicios prestados.

3. ASESORÍA - ORIENTACIÓN

Cuando de los hechos que se describen por la persona usuaria no se advierta la probable existencia de una violación a los derechos humanos, por lo que escapan de la competencia de esta Comisión, se brindará asesoría con la finalidad de explicar la naturaleza del asunto y los procedimientos de atención o medios de defensa a los que se puede acceder. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para que sea apoyada en el asunto que le aqueja.

Los servicios de asesoría y gestiones deberán ser registrados en el sistema a más tardar al día siguiente de que se prestó el servicio.

Cuando la petición se presente mediante escrito y la Comisión no es competente, se emitirá un acuerdo de inadmisibilidad, con orientación jurídica a la persona; previo a la emisión de dicho acuerdo de inadmisibilidad, se deberá pedir autorización a la DCAE por medio del correo "control@cedhchihuahua.org.mx." (Ver punto 5.3.3.)

Una vez finalizado el servicio, el personal de las Visitadurías facilitará a la persona usuaria la Encuesta para medir el grado de satisfacción en la atención al público (**Formato 2**), para que lea su contenido y, en caso de que esté de acuerdo, conteste dicha encuesta. Mensualmente la persona encargada de la DCAE deberá llevar un registro del resultado de dichas encuestas por oficina, para en caso de observar incidencias negativas, tomar las medidas administrativas pertinentes.

Toda asesoría proporcionada a las personas usuarias deberá ser registrada en el sistema informático institucional, haciendo constar:

- Número consecutivo.
- Nombre de la persona asesorada u orientada.
- Autoridad señalada en la problemática planteada.
- Resumen de la orientación brindada.

4. GESTIONES

En los casos que se refieran a probables violaciones no graves y que tienen posibilidades de resolverse rápidamente, el personal de la CEDH, con el consentimiento de las personas usuarias, realizará gestiones ante las autoridades competentes y, cuando es conveniente, les brindará el acompañamiento necesario.

Una vez realizada la solicitud de apoyo o gestión a la persona usuaria, deberá registrarse en el sistema informático, indicando:

- Número consecutivo.
- Nombre de la persona asesorada u orientada.
- Autoridad señalada en la problemática planteada.

- Problemática planteada.
- Acciones que se realizaron.
- Resultados de la gestión.

4.1. Canalizaciones

La persona usuaria será canalizada u orientada para la atención a su problemática con otra institución u autoridad. Toda canalización deberá realizarse mediante oficio y registrarse en el libro de oficios correspondiente.

4.2. Directorios de autoridades y organizaciones de la sociedad civil

Las personas que actúan como enlaces dentro de las diferentes dependencias federales, estatales y municipales ante las gestiones realizadas por la Comisión para una atención oportuna a las personas usuarias se documentarán en un directorio institucional, mismo que cada oficina deberá tener.

También se incluirán en el directorio las organizaciones de la sociedad civil con las que se haya establecido contacto, especificando el servicio o apoyo que pueden brindar a las personas usuarias.

5. RECEPCIÓN DE QUEJAS

Una queja es la manifestación de inconformidad, molestia o insatisfacción que expresa una persona o varias personas para que, la CEDH investigue una presunta violación a sus derechos humanos por actos u omisiones de autoridades o personas servidoras públicas, estatales o municipales.

Esta Comisión tiene como atribución fundamental la vigilancia y protección de los derechos humanos de todas las personas en el Estado de Chihuahua; por tanto, posee la facultad para conocer aquellos casos en los que la responsabilidad de posibles agravios recae en autoridades de la entidad o de alguno de sus municipios.

Al recibirse una queja, es importante llevar a cabo un análisis a efecto de identificar si es posible una solución mediante gestiones directas con las autoridades de cualquiera de los tres órdenes de gobierno; no obstante, cuando no es posible llegar a una solución o cuando se trata de un asunto grave, resulta procedente radicar la queja en aquellos casos en que se advierta la probable existencia de un perjuicio o lesión a los derechos fundamentales de las personas, derivado de actos u omisiones provenientes de autoridades o personas servidoras públicas, quienes conociendo de un asunto de su competencia, no actúen en apego al marco jurídico que rige su actuación.

De esta forma, los expedientes de queja inician al determinarse la existencia de una posible violación a los derechos humanos, lo que inicia un proceso de investigación a cargo de la CEDH.

Las quejas podrán ser presentadas directamente por las personas presuntamente afectadas o por sus representantes de manera presencial, telefónica o virtualmente (página web institucional o en las redes sociales de la CEDH). Asimismo, en aquellos casos previstos por la ley, la CEDH tiene la facultad de radicar quejas de oficio.

En los casos en que se desconozca el paradero de la persona a quien presuntamente se han vulnerado sus derechos o se encuentre privada de la libertad, los hechos podrán ser expuestos por cualquier persona que conozca de ellos, incluidas las niñas, niños o adolescentes.

5.1. Quejas por escrito

En el caso de las quejas presentadas por escrito, deberá verificarse que contengan los siguientes elementos:

- La firma de la persona que presenta la queja.
- Los medios de contacto para su localización, tales como domicilio, número telefónico y/o correo electrónico.
- En la medida de lo posible, copia de una identificación oficial de la persona que presenta la queja.

Cuando la queja sea presentada por una persona distinta de la presunta víctima, esta última deberá ratificarla dentro de los tres días siguientes a su presentación, siempre que las circunstancias del caso lo permitan, de conformidad con lo establecido en los artículos 27 de la Ley y 58 del Reglamento.

5.2. Quejas por comparecencia

Las personas que acudan de manera presencial a manifestar presuntas violaciones a sus derechos humanos serán entrevistadas para narrar detalladamente los hechos que desea que se investiguen.

En aquellos casos en los que proceda la radicación de una queja, se le explicará a la persona usuaria el proceso que se seguirá de forma detallada, y el asunto será remitido a la Visitaduría competente. Una vez admitida su queja, se le notificará por escrito en el domicilio o medio que haya señalado.

El DOQ tramitará la radicación de las quejas recabadas por comparecencia en un plazo máximo de tres días naturales, a menos que por alguna diligencia preliminar requiera más tiempo, lo cual estará justificado con las actas circunstanciadas correspondientes.

El acuerdo de radicación deberá estar en el sistema debidamente escaneado y con los datos personales de la persona agraviada y/o quejosa, cuidando tener datos de contacto y la clasificación como grupo en situación de vulnerabilidad cuando sea procedente.

5.2.1. Actas circunstanciadas

Son documentos que contienen los hechos que la persona Visitadora hace constar en virtud de la fe pública que le otorga la Ley de la CEDH.

Constará de:

- Estructuración de modo, tiempo y lugar en relación con los hechos que presuntamente constituyan una violación de los derechos humanos.
- Información que permita identificar a la autoridad o persona funcionaria pública señalada en los hechos.
- Los datos personales que se solicitan son: nombre(s), apellido(s), nacionalidad, domicilio, número(s) de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico, así como medio para recibir notificaciones.
- Firma de la presunta víctima o de la tercera persona, en su caso.

Además, en los casos que corresponda se anexará al acta lo siguiente:

- Cualquier elemento que la persona usuaria presente como prueba para respaldar su narración de los hechos.
- Nota del acompañamiento psicosocial, si la persona necesitó apoyo psicológico.
- Informe médico, si la persona denunció haber sufrido agresiones físicas.

Lo anterior se llevará a cabo conforme a la disponibilidad de personal del área de psicología y/o médica.

Respecto a la fe pública, es importante citar la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de este organismo, en donde se estableció que: "*Se reitera la importancia del buen uso de la fe pública que el artículo 16 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos le atribuye a las y los Visitadores para certificar la veracidad de los hechos en relación con las quejas o inconformidades presentadas ante este organismo; especialmente derivado de reuniones de trabajo celebradas con motivo de la integración de expedientes de investigación y/o seguimiento de resoluciones, asentando en las mismas los hechos ocurridos tal y como se presencian, incluyendo la información correspondiente a las documentales que se pongan a la vista de las personas asistentes que hagan posible su identificación. Lo anterior con el propósito de dar certeza del trabajo realizado a cada una de las personas intervinientes en dichas reuniones de atención y seguimiento a asuntos de su competencia*".

5.3. Quejas recibidas por la página institucional, correo electrónico o redes sociales

Este segmento contiene las directrices relativas a las quejas o inconformidades recibidas en la página web institucional en el apartado "queja en línea" (https://cedhchihuahua.org.mx/wp/queja-en-linea/), en el correo electrónico (quejas@cedhchihuahua.org.mx) y en las redes sociales de la CEDH: Facebook y X (Twitter).

La persona titular del DOQ (o a quien comisione vía oficio para tal efecto) será la encargada de atender directamente los asuntos planteados por los medios antes descritos.

5.3.1. Atención de asuntos que no son competencia de la CEDH

Si el relato de los hechos no revela violaciones a los derechos humanos y solo se advierte un conflicto entre particulares, se le solicitará a la persona un número telefónico para brindarle orientación jurídica por ese medio.

Si no se cuenta con el número telefónico, se le responderá por el mismo medio por el que se hizo la inconformidad y, de ser el caso, se le proporcionará el nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para atender su asunto.

5.3.2. Atención de asuntos presuntamente violatorios de los derechos humanos

Se le solicitará a la persona usuaria proporcionar la siguiente información:

- Nombre.
- Domicilio y medios de contacto.
- Hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.
- Autoridad señalada.

Una vez que se hayan cumplido los elementos mencionados anteriormente y se ha verificado que se detecta una presunta violación a los derechos humanos, se le proporcionará a la persona usuaria el número de folio del expediente asignado, así como el nombre de la Visitadora o Visitador responsable de su tramitación y su número telefónico.

5.3.3. Proceso para emitir un acuerdo de inadmisibilidad

Los acuerdos de inadmisibilidad deberán elaborarse en un plazo no mayor a quince días naturales, plazo que podrá ampliarse si se justifica la extensión de la temporalidad, tomando en consideración la complejidad del caso o cuando sea necesario solicitar informes o datos adicionales para poder tomar la determinación.

El proyecto de acuerdo de inadmisibilidad deberá ser enviado por correo electrónico a la DCAE, con el debido registro que deberá elaborarse en el Departamento de Orientación y Quejas (o en la oficina foránea cuando no cuente con DOQ), en el que se señalará el nombre de la persona quejosa y/o agraviada, fecha de elaboración y fecha de envío para revisión.

Una vez que sea revisado el proyecto por la DCAE, se remitirá de vuelta para su corrección cuando sea necesario o su emisión y notificación.

5.4. Quejas iniciadas de oficio

El Organismo podrá investigar de manera discrecional denuncias sobre violaciones a los derechos humanos que aparezcan en los medios de comunicación.

En estos casos, se procederá de la siguiente manera:

- Se examinará en el sistema informático si existe información o queja en curso con los hechos que se han publicado en los medios de comunicación y que sustentan el inicio de la investigación.
- En caso de que no exista antecedente de queja, se procederá a consultar con la DCAE el inicio de la investigación de oficio.

5.5. Remisión de quejas a la CNDH y otros Organismos

Si, por motivos de incompetencia, la Comisión está impedida de conocer y hacer la investigación concerniente, se le explicará a la persona usuaria y se deberá anotar en el contenido de la queja a qué Organismo será remitida para su atención: cuando se trata de autoridades federales se remitirá a la CNDH y, en el caso de otras entidades federativas, al Organismo Protector de los Derechos Humanos que corresponda.

El personal del DOQ elaborará el oficio de remisión de la queja y lo enviará al área homóloga de la CNDH o del Organismo estatal respectivo.

6. MEDIDAS CAUTELARES

En términos del artículo 38 de la Ley de la CEDH, las Visitadurías tienen la facultad de solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes que se tomen todas las medidas precautorias o cautelares necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas y reclamadas, o la producción de daños de difícil reparación a las personas afectadas.

En las pruebas presentadas se valorará, de conformidad con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso, de la legalidad, lo siguiente:

a) **La gravedad:** se evaluará teniendo en cuenta la situación, los hechos, el contexto y los grupos de población involucrados; no se deberá comprender

que la gravedad solo implica afectaciones al derecho a la vida, a la salud, la integridad o la libertad, sino que se tomará en cuenta también la intensidad del contexto.

b) **La urgencia:** supone la existencia de un peligro real o amenaza inminente que podría dar como resultado un daño irreparable para los derechos humanos de la(s) persona(s) peticionaria(s).

El o la Visitadora enviará una solicitud por escrito a las autoridades presuntamente responsables, mencionando de manera específica y concreta los puntos sobre lo que se solicita de ellas, ya sea hacer, dejar de hacer o restituir, con el objetivo de cubrir de manera integral los hechos urgentes. Se concederá un plazo de veinticuatro horas para que la autoridad informe las acciones que haya adoptado y lo acredite con las pruebas correspondientes.

Lo anterior no impide que, en los casos de extrema urgencia, las medidas cautelares se soliciten mediante comunicación telefónica y electrónica, confirmando su envío y recepción y haciéndolo constar mediante acta circunstanciada.

Las medidas cautelares o precautorias se deben solicitar mediante escrito aparte de la solicitud de informes a la autoridad.

7. REGISTRO DE QUEJAS Y SU ENTREGA A LAS VISITADURÍAS GENERALES

El DOQ tiene la responsabilidad de remitir los expedientes de queja a las Visitadurías Generales, mediante registro en el formato respectivo y en el sistema informático.

Los expedientes de queja se asignarán mediante un rol por turno.

Dicho registro incluirá lo siguiente:

- Número del expediente.
- Visitaduría asignada a la atención del expediente.
- Nombre y firma de la persona que realiza el registro.
- Nombre de la persona usuaria (tanto peticionaria como presunta víctima, en caso de que sean diferentes) o, en su caso, de la investigación de oficio.
- Autoridad señalada.
- Si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad.
- Calificación de los derechos presuntamente violentados.
- Persona de la Visitaduría que recibe el expediente.

Todos los expedientes deberán contener su respectiva carátula con la información citada anteriormente y ser foliados en su totalidad con el fin de llevar un control de las documentales que lo integran.

En el caso de que se reasignen expedientes entre Visitadurías debido a la temática de investigación, carga de trabajo o a solicitud de alguna de las partes, será por instrucción de la DCAE, lo cual deberá realizarlo mediante acuerdo.

7.1. Impedimentos y excusas

Con el fin de garantizar la imparcialidad, objetividad e independencia en la atención de los asuntos, las personas Visitadoras y, en general, el personal de la Comisión que intervenga en la atención, tramitación, investigación o resolución de los expedientes de queja, se tendrán por forzosamente impedidos y tendrán el deber de excusarse de conocer de los asuntos en los casos siguientes:

I. Cuando tengan interés directo o indirecto en el asunto;

II. Cuando el asunto interese a su cónyuge, concubina o concubino, o a sus parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado, a los colaterales dentro del cuarto grado o a los afines dentro del segundo grado;

III. Cuando entre la persona servidora pública, su cónyuge, concubina o concubino, o sus hijas o hijos, y alguna de las partes exista relación de intimidad nacida de algún acto civil o religioso;

IV. Cuando haya hecho promesas o amenazas, o haya conflicto por alguna de las partes;

V. Cuando haya intervenido en los hechos materia de la queja, o haya actuado como representante, asesora o asesor, perita o perito, o testigo en el asunto o en algún procedimiento relacionado con éste;

VI. Cuando exista cualquier otro impedimento legal, incluido el conflicto de interés en los términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Para efectos de este numeral, se consideran partes la persona quejosa, la persona agraviada y las personas servidoras públicas señaladas como responsables.

La persona servidora pública de esta Comisión que se encuentre en alguno de los supuestos anteriores deberá excusarse por escrito, expresando la causa que la motiva, dentro de los tres días naturales siguientes a aquel en que tenga conocimiento del impedimento. La excusa se presentará directamente ante la persona titular de la DCAE, y cuando recaiga en la persona titular de DCAE, ante la Presidencia.

La DCAE calificará la excusa dentro de los tres días naturales siguientes a su recepción. De resultar procedente, reasignará el expediente a otra Visitaduría o persona Visitadora, mediante acuerdo, lo cual deberá constar en el expediente y en el sistema informático, así como notificar a las partes interesadas; de estimarla improcedente, devolverá el asunto a la persona servidora pública para que continúe con su trámite.

Desde que tenga conocimiento del impedimento y hasta que la excusa sea calificada, la persona servidora pública se abstendrá de realizar actuaciones en el expediente, salvo aquellas de carácter urgente que resulten indispensables para evitar la consumación irreparable de violaciones a derechos humanos, como la solicitud de medidas cautelares, de lo cual dejará constancia. Las actuaciones realizadas con anterioridad conservarán su validez, salvo que la persona titular de DCAE determine que deban reponerse para garantizar la imparcialidad de la investigación.

La reasignación se hará del conocimiento de la persona quejosa en un plazo no mayor a tres días naturales, informándole el nombre y los datos de contacto de la nueva persona Visitadora responsable, sin que sea necesario expresarle la causa particular de la excusa.

Cuando la persona quejosa, la persona agraviada, la autoridad señalada o cualquier persona servidora pública de la Comisión tenga conocimiento de que quien conoce del asunto se encuentra en alguno de los supuestos de impedimento y no se ha excusado, podrá hacerlo del conocimiento de la DCAE por escrito o mediante comparecencia. La DCAE dará vista a la persona servidora pública señalada para que manifieste lo que corresponda dentro de los tres días naturales siguientes y resolverá lo conducente dentro de los tres días naturales posteriores.

La excusa solo procederá por las causas previstas en este numeral y no podrá invocarse para eludir la carga de trabajo. La omisión de excusarse cuando se actualice un impedimento, así como la excusa formulada sin causa justificada, podrán dar lugar a la responsabilidad administrativa que corresponda.

7.2. Trámite de la queja en oficina distinta a la del lugar de los hechos

Toda oficina de la Comisión está obligada a recibir las quejas que se le presenten, con independencia del lugar del estado de Chihuahua en que hayan ocurrido los hechos, por lo que no podrá negarse su recepción ni remitirse a la persona a otra oficina para su presentación.

Por regla general, el expediente será tramitado por la Visitaduría u oficina que corresponda al lugar en que ocurrieron los hechos, a fin de favorecer la inmediatez en las diligencias de investigación. No obstante, cuando la persona quejosa o agraviada manifieste su deseo de que la queja se tramite en una oficina distinta, se procederá de la siguiente manera:

a) La persona servidora pública que reciba la queja hará constar en el escrito, en el acta circunstanciada o en el sistema informático, según corresponda, la solicitud y las razones que la motivan, tales como el domicilio de la persona, su situación de salud, discapacidad o edad, sus condiciones

económicas o de traslado, el temor fundado a represalias, la cercanía o vinculación de la autoridad señalada con el lugar de los hechos, o cualquier otra circunstancia que dificulte su participación en el procedimiento;

b) La solicitud no suspenderá los plazos de radicación; la oficina receptora radicará la queja y la remitirá, junto con la solicitud, a la DCAE;

c) La DCAE resolverá dentro de los tres días naturales siguientes, atendiendo al principio pro persona, a la perspectiva de género, al interés superior de la niñez, a la situación de vulnerabilidad y al riesgo que pudiera correr la persona, así como a la viabilidad de llevar a cabo las diligencias necesarias para la investigación;

d) De resultar procedente, conocerá del expediente la Visitaduría de la oficina solicitada. Las diligencias que deban practicarse en el lugar de los hechos se realizarán por conducto de la oficina que corresponda a dicho lugar, mediante solicitud de colaboración interna por oficio o correo electrónico institucional, que deberá atenderse en un plazo no mayor a diez días naturales, o bien a través de medios electrónicos cuando su naturaleza lo permita, y

e) De no resultar procedente, se notificará a la persona quejosa, de manera clara y sencilla, las razones de la determinación, y el expediente se tramitará por la Visitaduría que corresponda al lugar de los hechos. En este caso, las comparecencias, notificaciones y demás actos que requieran la presencia de la persona podrán realizarse en la oficina más cercana a su domicilio, mediante colaboración interna, a fin de evitarle traslados innecesarios.

La solicitud podrá formularse en cualquier etapa del procedimiento, en cuyo caso se seguirá el mismo trámite. Lo dispuesto en este numeral no será aplicable cuando los hechos sean imputables a autoridades federales o de otra entidad federativa, supuestos que se rigen por lo dispuesto en los numerales 5.5 y 9.2.

8. DEL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Calificación y admisión por las Visitadurías Generales

Una vez turnado el expediente de queja a la Visitaduría responsable de su atención, ésta procederá a revisar la calificación o en su caso recalificar el derecho o los derechos que se presumen violentados, lo cual quedará asentado en el expediente.

8.2. Primer contacto de la Visitaduría a cargo del expediente de queja con la(s) persona(s) usuaria(s)

El contacto entre la Visitaduría responsable de la investigación y la parte quejosa se realizará a través de diversas vías (físicas, electrónicas o telefónicas). Como se ha mencionado, en todo momento se debe mantener un trato respetuoso y empático, con el objetivo de respetar la dignidad de las personas.

Este primer contacto se realizará en los primeros cinco días naturales después de que se haya admitido la queja, a fin de ponerlo en conocimiento de la(s) persona(s) usuaria(s). La comunicación deberá hacerse de la manera más clara posible, utilizando un lenguaje sencillo y sin tecnicismos. Es importante tener en cuenta que la investigación se basara en lo que las personas manifiesten.

De este modo, se le notificará de forma detallada a la parte quejosa el contenido del acuerdo de radicación:

- Datos de identificación y localización del Visitador o Visitadora encargada del trámite de la queja.
- Número de expediente.
- Los alcances del procedimiento ante la Comisión.
- Explicación del siguiente paso a seguir; en ese acto, si es necesario, brindar orientación jurídica para que pueda ejercer medios de defensa.

Asimismo, se hará constar lo siguiente:

- Si las necesidades de la(s) persona(s) usuaria(s) coinciden con lo establecido en la queja y en el acuerdo de radicación;
- Cuando se perciben daños materiales, identificarlos y cuantificar el monto de estos.

8.3. Evidencias

Esta etapa es fundamental para confirmar lo manifestado por la persona usuaria y determinar si la autoridad señalada ha violado los derechos humanos denunciados. De esta forma, las interrogantes que deben tenerse en cuenta en toda la investigación por parte de las Visitadoras y los Visitadores son: ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde?, es decir, las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

8.3.1. La solicitud de informe a la autoridad

Se deberá verificar a qué autoridad se dirige el oficio y su adscripción correcta, en el cual, conforme al artículo 36 de la Ley, se deberá hacer constar:

- Antecedentes del asunto, conforme a lo expuesto por la(s) persona(s) en la comparecencia o en el escrito de queja.

- Los fundamentos y motivaciones de los actos u omisiones impugnados, si efectivamente éstos existieron, debiendo acompañar la documentación que lo acredite.
- Las evidencias que se pueden solicitar incluyen videograbaciones de cámaras (de seguridad y unidades oficiales), informes policiacos, expedientes administrativos y/o clínicos, y todo aquello que se considere relevante para la correcta integración de la investigación.
- Se deberá indicar que la documentación que se remita a la Comisión deberá estar certificada y foliada.

En dicho oficio se solicitará dar respuesta a los puntos específicos que se consideren pertinentes en el caso concreto, con el fin de precisar los hechos controvertidos que están sujetos a dilucidación e ir acotando el objeto de la investigación, evitando así pedir informes genéricos.

Cuando la naturaleza del acto reclamado así lo permita, en la solicitud de informe se hará saber a la autoridad la posibilidad de una conciliación con la parte quejosa,[1] para efecto de que se haga de nuestro conocimiento si se contempla alguna medida tendiente a satisfacer los intereses de la persona impetrante.[2]

La solicitud, atendiendo a los principios de inmediatez, concentración y rapidez establecidos en el artículo 4 de la Ley, se podrá hacer por correo electrónico de manera excepcional.

8.3.1.1. Plazos

El requerimiento de informe deberá realizarse dentro de los primeros cinco días naturales a partir de la fecha de admisión de la queja.

El plazo que se le otorgará a la autoridad para la rendición de su informe será de máximo quince días naturales.

Se podrá requerir hasta por dos ocasiones a la autoridad señalada como responsable para que rinda el informe correspondiente o envíe la documentación solicitada. El lapso que deberá correr entre los dos requerimientos será de diez días naturales, contados a partir del día siguiente en que hubiere quedado legalmente notificado.

---

[1] Conciliación: Resolución emitida por la o el Visitador correspondiente, en donde se propone una solución al asunto cuando las autoridades o personas servidoras públicas señaladas como presuntas responsables cometan actos u omisiones que no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves por el número de afectados o posibles consecuencias, con el fin de lograr una solución al conflicto planteado y resarcir el derecho humano vulnerado.

[2] Artículo 34 de la Ley. Desde el momento en que se admita la queja, el presidente, o los Visitadores y, en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de derechos humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de las partes involucradas, siempre dentro del respeto de los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto (...).

8.3.1.2. Notificación del informe a la parte quejosa

Una vez que se reciba el informe de la autoridad, se notificará de inmediato a la parte quejosa[3] por alguno de los siguientes medios:

a) Preferentemente, por vía personal.

b) Mediante llamada telefónica, dejando constancia por escrito en acta circunstanciada.

c) Por correo electrónico.

d) En caso de no encontrar a la persona por los medios antes citados, se enviará un citatorio para que se presente en los próximos diez días naturales.

e) Si no fuera posible entregar el citatorio por no localizarse a la persona en el domicilio o por los medios de contacto que proporcionó, una vez agotados los medios de búsqueda, la notificación se realizará por estrados conforme al numeral 8.4.1.

Al acudir la persona impetrante, será obligación del Visitador o Visitadora encargada de la tramitación de la queja la evacuación de la vista del referido informe, dando contestación a cada uno de los puntos planteados por la autoridad, preguntando de manera expresa a la persona quejosa si cuenta o no con evidencias para debatir cada punto.

Respecto a la notificación de documentos en general, la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de la CEDH exhorta a que: "*...en los supuestos en los que la normatividad aplicable prevea un plazo específico para hacer manifestaciones relacionadas con el documento que se notifica, esta situación se haga del conocimiento de las personas usuarias de manera expresa, especificando el plazo con el que cuentan para realizar la acción específica de la que se trate, garantizando así su derecho al debido proceso*".[4]

La(s) presunta(s) víctima(s) podrá(n) aportar evidencias distintas a las presentadas en la denuncia, especialmente en los casos de una clara contradicción entre los hechos objeto de la investigación y el informe de la autoridad.

---

[3]Cfr. Párrafo Quinto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: QUINTO.- Una vez que se reciba el informe rendido por la autoridad y se proceda a su notificación, será obligación del Visitador o Visitadora encargada de la tramitación de la queja, recabar de las posibles víctimas la evacuación de la vista del referido informe, dando contestación a cada uno de los puntos planteados por la autoridad, preguntando de manera expresa a la persona quejosa si cuenta o no con evidencias para debatir cada punto.

[4]Según Fix Zamudio: Se entiende por debido proceso legal el conjunto de condiciones y requisitos de carácter jurídico y procesal que son necesarios para poder afectar legalmente los derechos de las personas gobernadas. En un desenvolvimiento de esta idea,

De dicha comparecencia de la parte quejosa se pueden presentar dos escenarios:

a) **Desahogo de la vista inmediato.** La parte quejosa recibe copia del informe y se le explica el sentido de este, por lo que se evacúa la vista en ese mismo acto, levantándose acta circunstanciada con las manifestaciones de la impetrante (se recomienda este procedimiento).

b) **Desahogo de la vista posterior.** La parte quejosa recibe copia del informe y se le explica el sentido de este; sin embargo, por su propia voluntad, manifiesta que desahogará la vista en otro momento, dándosele un plazo máximo de diez días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga, contados a partir de su notificación, de acuerdo con el artículo 75 del Reglamento.[5]

En caso de que no acuda, se deberá intentar contactar a la parte quejosa, en concordancia con lo establecido en el párrafo sexto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, que establece que se deberá: "*...recurrir lo menos posible a los archivos por falta de interés, en su lugar, (se deberá) analizar si se actualiza la hipótesis que establece el párrafo segundo del artículo 75 del Reglamento Interno de este organismo, para lo cual, debe obrar en el expediente lo siguiente: 1.- Que el informe de la autoridad se haya rendido en cumplimiento al numeral 36 de la Ley de la Comisión Estatal (anexando las diligencias que acrediten su dicho); 2.- Que se haya notificado el informe al quejoso(a) y se haya evacuado la vista correspondiente por parte del Visitador o Visitadora. Por otro lado, y con la finalidad de contar con un procedimiento transparente, los expedientes de archivo deberán ser notificados al quejoso por la vía que el Visitador o Visitadora considere, atendiendo al caso en particular, cerciorándose de que se lleve a cabo la referida notificación...*".

---

el mismo autor se extiende a varios sectores: a) la exigencia de un proceso previo en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento; b) prohibición de tribunales especiales y de leyes privativas; c) restricción de la jurisdicción militar; d) derecho o garantía de audiencia; e) fundamentación y motivación de las resoluciones dictadas por autoridad competente; f) aspectos sustanciales del debido proceso legal que aluden ya a la eval n de lo decidido por los tribunales y su compatibilidad con los principios lógicos y jurídicos del sistema. (Diccionario Jurídico Mexicano, México, Porrúa-UNAM, 1987, pp. 820-822).

[5]Artículo 75 del Reglamento: La respuesta que rinda la autoridad, se hará del conocimiento a la persona interesada, en aquellos casos en que exista una contradicción evidente en lo manifestado por la persona quejosa y la información de la autoridad; en los casos que la autoridad solicite a la persona interesada se presente para resarcirle la probable violación, y en todos los demás en que a juicio de las Visitadurías se estime necesario que la persona interesada conozca el contenido de la respuesta de la autoridad. Para efectos del párrafo anterior, se concederá a la persona quejosa un plazo máximo de diez días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga, contados a partir de su notificación. De no hacerlo en el plazo fijado, se ordenará el envío del expediente al archivo, siempre y cuando resulte evidente que la autoridad se ha conducido con verdad.

8.3.1.3. Notificación de informe a personas privadas de la libertad

Si la parte quejosa se encuentra privada de la libertad en el estado de Chihuahua, el Visitador o Visitadora que tenga a su cargo la investigación deberá notificarle de manera personal e inmediata la respuesta de la autoridad, explicándole el sentido de esta. La vista se evacuará en ese mismo acto mediante acta circunstanciada.

Si la persona privada de la libertad se encuentra en otra entidad federativa, se solicitará el apoyo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos cuando se trate de Centros de Reinserción Federales o del organismo local de derechos humanos en los casos de Centros de Reinserción Estatales.

8.3.1.4. Cuando la autoridad no rinde el informe

En caso de que, a pesar de que se haya remitido recordatorio a la autoridad, no se reciba el informe por parte de la misma,[6] [7] se deberá proceder a recabar las evidencias que oficiosamente se estimen necesarias para esclarecer los hechos, así como las que en su caso ofrezca la parte quejosa, sin perjuicio de seguir gestionando la rendición del informe, siendo necesario que el o la Visitadora se presente directamente en las oficinas de la autoridad para hacer dicha gestión y levantar el acta correspondiente.

Si no es posible lo anterior, se elaborará un acta circunstanciada de la llamada telefónica que se realice para que la autoridad explique la falta de rendición del informe. Después de dos recordatorios, se deberá acudir directamente o llamar a la autoridad.

8.3.2. Solicitudes de información en vía de colaboración

Si durante el proceso de investigación se requiere la colaboración de alguna entidad estatal o municipal, o de una persona en particular o de una organización de la sociedad civil, se solicitará en los plazos y términos antes mencionados.

En caso de que sea requerida la colaboración de una entidad gubernamental, se indicará en el oficio de colaboración que no está señalada como responsable y que la información que remita será utilizada dentro de una investigación en trámite.

---

[6] Artículo 33 de la Ley. Una vez admitida la instancia, deberá ponerse en conocimiento de las autoridades señaladas como responsables utilizando en casos de urgencia cualquier medic de comunicación electrónica. En la misma comunicación se solicitará a dichas autoridades o servidores públicos que rindan un informe sobre los actos, omisiones o resoluciones que se les atribuyan en la queja, el cual deberán presentar dentro de un plazo máxir e quince días naturales y por los medios que sean convenientes, de acuerdo con el caso. En las situaciones que a juicio de la Comisión Estatal se consideren urgentes, dicho plazo podrá ser reducido.

[7] Artículo 79 del Reglamento. Se podrá requerir hasta por dos ocasiones a la autoridad señalada como responsable para que rinda el informe correspondiente o envíe la documentación que se le solicite. El lapso que deberá correr entre los dos requerimientos será de diez días naturales, contados a partir del día siguiente en que hubiere quedado legalmente notificado. Los dos requerimientos procederán, tanto en el caso de que la autoridad no rinda el informe; como para el supuesto de que lo rinda, pero no envíe la documentación solicitada. De no recibir respuesta, las Visitadurías podrán disponer que personal de la Comisión acuda a la oficina de la autoridad, con el fin de realizar la investigación respectiva.

8.3.3. Diligencias

8.3.3.1. Inspección *in situ*

El o la Visitadora deberá, cuando así se requiera y siempre portando una identificación del organismo, acudir al lugar de los hechos lo más pronto posible, para tomar fotografías y elaborar un acta circunstanciada en la que se dé fe de aquello que se pueda apreciar mediante los sentidos.[8]

El acta mencionada incluirá los detalles de la actuación de la persona Visitadora, con la fecha y hora de constitución de esta, así como el objetivo y resultados de la diligencia, así como las pruebas físicas o digitales recabadas.

8.3.3.2. Entrevistas

Cuando sea procedente, se debe visitar a las personas que pudieran tener conocimiento de los hechos y levantar un acta circunstanciada por cada persona entrevistada, de preferencia con los datos de localización cuando ellos estén de acuerdo e identificándonos como personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en todo momento. En la medida de lo posible, las personas entrevistadas deben plasmar su nombre y firma autógrafa en el documento.

8.3.3.3. Casos con personas agraviadas con lesiones

Cuando la víctima presenta lesiones deberá notificarse al personal médico adscrito para que realice una valoración a la brevedad y haga constar lo propio mediante el dictamen médico correspondiente.

Cuando no se cuenta con personal médico en la oficina, previo consentimiento de la persona agraviada, se deben tomar fotografías de las lesiones y levantar un acta circunstanciada detallando cada una de éstas (en el caso de personas menores de edad, éstas siempre deben estar acompañadas de su mamá, papá o tutor).

---

[8] Cfr. Párrafo Segundo de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: "SEGUNDO. Al recibir una queja en la que se manifiesten daños respecto de un inmueble, es necesario que se recabe la inspección con las fotografías correspondientes".

Si la persona lesionada se encuentra en un hospital, se deberá acudir cuanto antes a dar fe de las lesiones mediante acta circunstanciada y recabando las fotografías necesarias previo consentimiento de la persona agraviada o sus familiares cuando sea procedente. Cuando sea posible, se deberá recabar el certificado médico en la unidad hospitalaria.

8.3.3.4. Casos de presunta violación a derechos humanos por actos constitutivos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes

Es importante tomar en cuenta que, si durante la integración del expediente la persona Visitadora advierte hechos o indicios que pudieran constituir tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes, deberá iniciar las actuaciones correspondientes para su investigación, independientemente de que la queja no se haya radicado inicialmente por tales hechos o de que la persona agraviada no los haya señalado expresamente.

En estos supuestos, la persona Visitadora deberá solicitar, a la brevedad posible y mediante oficio, la intervención del personal del área médica y de psicología de la Comisión, a efecto de que, en el ámbito de sus respectivas competencias y tomando como referencia los estándares y criterios técnicos del Protocolo de Estambul, realicen las evaluaciones correspondientes y emitan las opiniones técnicas que resulten procedentes, con motivo de su intervención.

Asimismo, deberá darse vista, invariablemente, al Agente del Ministerio Público competente, ante la posible comisión del delito de tortura, sin perjuicio de las atribuciones de investigación que correspondan a dicha autoridad.

Se deben considerar para la investigación de la tortura los principios de independencia, imparcialidad, debida diligencia, plazo razonable, participación de la víctima y carga probatoria de la autoridad.

8.3.3.5. Casos de personas con diagnóstico psicológico o presuntas afectaciones a la salud mental derivadas de los hechos denunciados

En estos casos se requerirá la opinión de un(a) perito(a) psicólogo(a) adscrito(a) para que emita el dictamen correspondiente, atendiendo los cuestionamientos que tenga la Visitaduría.

8.3.4. Obtención de videograbaciones, fotografías y otros materiales audiovisuales

Cuando se tenga conocimiento de la existencia de grabaciones, fotografías u otros materiales audiovisuales, deberán obtenerse de manera económica cuando sea posible (proporcionada por la parte quejosa o por un particular) o mediante solicitud formal a las instancias correspondientes (en caso de que estén en poder de una autoridad).

8.3.4.1. Inspección de grabaciones

En el caso de videograbaciones, fotografías o grabaciones de audio, es obligatorio transcribir el contenido que resultará útil para realizar la resolución, mediante acta circunstanciada, estableciendo de qué minuto a qué minuto se trata la transcripción.[9]

Es esencial hacer la transcripción adecuada de las videograbaciones, y no enviar proyectos solo acompañados de este tipo de recursos digitales.

Cuando se trate de evidencia fotográfica, el Visitador o Visitadora deberá constatar la información mediante un acta en la que se dé fe de que lo que la fotografía muestra coincide con lo manifestado por la parte impetrante.[10]

8.4. De las notificaciones en general

Las notificaciones de citatorios, acuerdos de conclusión, entre otro tipo de documentos, cuando se trate de asuntos propios de cada Visitaduría, se deberán realizar de manera personal a las y los usuarios por parte de las personas Visitadoras correspondientes o personal con atribuciones para tal efecto, evitando en la medida de lo posible recurrir al correo certificado o paquetería.

Cabe mencionar lo establecido en la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de esta Comisión, en la cual se exhorta a que "*...en los supuestos en los que una queja haya sido presentada por varias personas y no se haya nombrado un representante en común, las notificaciones se realicen de manera individual en apego a la normatividad aplicable, asegurando de esta forma la igualdad procesal, así como la seguridad y certeza jurídica de cada persona usuaria...*".

---

[9] Cfr. Párrafo Cuarto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: "CUARTO. En caso de contar con evidencias contenidas en discos compactos o USBs, debe obrar la inspección correspondiente".

[10] Cfr. Párrafo Tercero de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: "TERCERO. Cuando se integren documentos adicionales (correos electrónicos, fotografías, entre otros), tanto por el quejoso o cualquier otro interviniente, forzosamente debe venir acompañado por el acta circunstanciada u oficio que explique quién lo integró, cuándo se integró y por qué motivo".

8.4.1. Notificación por estrados

Cuando personal de este organismo haya agotado los medios de búsqueda de la o las personas quejosas o sus representantes autorizados, tanto en su domicilio, número telefónico, correo electrónico o cualquier otro medio de contacto proporcionado para notificar: acuerdos, resoluciones de fondo, impugnaciones, seguimiento a recomendaciones, acuerdos de no responsabilidad y cualquier otro documento de carácter personal; se notificaran mediante listas que se fijaran en los estrados y/o en la página digital de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales de Chihuahua.

Previo a ordenar la notificación por estrados y/o página digital, deberá obrar en el expediente la evidencia de cada una de las gestiones de búsqueda realizadas, tales como visitas al domicilio, llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos y, en su caso, solicitudes de colaboración para la localización de la(s) persona(s) usuaria(s), haciéndose constar en acta circunstanciada la fecha, la hora, el medio utilizado y el resultado obtenido en cada una de ellas.

La lista que se fije en los estrados contendrá el número de expediente, el tipo y la fecha de la determinación que se notifica y el área responsable de su tramitación, así como la indicación de que el documento queda a disposición de la persona quejosa en las oficinas de la Visitaduría correspondiente. Atendiendo a la protección de datos personales prevista en el numeral 10.2.2.5, en la lista de estrados solo se asentara el nombre de la persona usuaria, número de expediente y el acuerdo emitido; en la página digital únicamente se publicará el número de expediente y el acuerdo emitido.

La lista permanecerá fijada en los estrados de la Comisión durante treinta días naturales. La persona Visitadora levantará acta circunstanciada de la fijación, en la que hará constar la fecha y la hora en que se fija la lista, el lugar de los estrados, la determinación que se notifica y el plazo durante el cual permanecerá fijada; dicha acta, junto con copia de la lista fijada, deberá agregarse al expediente como evidencia de la notificación.

La notificación por estrados surtirá efectos al día siguiente de que concluya el plazo de treinta días naturales de fijación de la lista, y a partir de ese momento comenzarán a computarse los plazos que, en su caso, correspondan a la persona quejosa respecto de la determinación notificada. Al concluir dicho plazo, la persona Visitadora asentará en el expediente la razón del retiro de la lista y la fecha en que surte efectos la notificación.

8.5. Captura de la información en el Sistema Informático en torno a la investigación

La información capturada deberá contener los datos generales y específicos con motivo de la tramitación de expedientes, como se enuncia a continuación:

- Actos violatorios globales y específicos calificados en los expedientes iniciados en el mes.
- Recalificación de expedientes.
- Autoridades señaladas como presuntas responsables.
- Desglose por sexo y edad de las presuntas víctimas.
- Medidas cautelares emitidas.
- Gestiones y servicios realizados para la debida integración y tramitación de los expedientes:
  a) Comunicaciones con personas quejosas o agraviadas.
  b) Comparecencias de personas quejosas o agraviadas.
  c) Comunicaciones con autoridades.
  d) Visitas durante la tramitación del expediente (autoridad).
  e) Visitas durante la tramitación del expediente (a personas quejosas o agraviadas).
  f) Solicitudes de presencia de personal de la CEDH.
  g) Exámenes de lesiones.
  h) Dictámenes médicos.
  i) Dictámenes psicológicos.
  j) Atenciones psicológicas.
- Fecha de la última actuación registrada en cada expediente en trámite.
- Causa de la conclusión de expedientes.

La información deberá capturarse a más tardar el último día de cada mes.

8.6. Continuidad de la investigación y prohibición de inactividad

En la etapa de investigación, comprendida desde la admisión de la queja hasta la emisión del acuerdo de cierre de investigación o, en su caso, del acuerdo de conclusión

del expediente, no deberá existir inactividad superior a seis meses entre una actuación y la siguiente.

Para efectos de este numeral, se entiende por actuación toda diligencia, acuerdo, requerimiento, notificación, acta circunstanciada o gestión documentada en el expediente que tenga por objeto impulsar la investigación o allegarse de elementos para su resolución. No interrumpen el plazo los actos de mero trámite interno que no impulsan la investigación, tales como la glosa de documentos sin acuerdo que los provea, los cambios de carátula, las constancias de turno o reasignación, ni la reiteración de oficios con idéntico contenido fuera de los requerimientos previstos en el numeral 8.3.1.4.

La inactividad superior a seis meses únicamente se considerará justificada cuando obedezca a alguno de los supuestos siguientes:

a) Que se encuentre pendiente la emisión de dictámenes médicos, psicológicos o periciales, así como la remisión de información o documentación por parte de autoridades, instituciones o particulares, cuya obtención no dependa de la Visitaduría, siempre que en el expediente obren constancias de las gestiones realizadas para su obtención y exista evidencia del seguimiento e impulso procesal correspondiente;

b) Que el expediente se encuentre en procedimiento de conciliación y transcurra el plazo concedido a la autoridad para acreditar el cumplimiento de los puntos conciliatorios, en términos del numeral 9.1;

c) Que no haya sido posible localizar a la persona quejosa o agraviada, o a personas cuyo testimonio resulte indispensable, siempre que consten en el expediente las diligencias de búsqueda realizadas;

d) Que la persona quejosa o agraviada solicite expresamente y de manera justificada la suspensión temporal de las diligencias, en especial por razones de seguridad, salud o protección de su integridad, o que la continuación inmediata pueda generar revictimización, particularmente tratándose de niñas, niños y adolescentes o de víctimas de violencia;

e) Cuando la persona quejosa, se encuentre privada de la libertad en un CEFERESO o CERESO de otra entidad federativa y este pendiente la notificación y/o diligencia solicitada a la CNDH o CEDH;

f) Que se encuentre pendiente la designación de una persona traductora o intérprete, cuando su intervención sea necesaria para la siguiente actuación;

g) Que se presente caso fortuito o fuerza mayor, o que la Presidencia haya decretado la suspensión de labores o de plazos, por el tiempo que dure dicha circunstancia.

Para que la inactividad se tenga por justificada, la Visitaduría deberá hacer constar la causa en el expediente mediante acuerdo fundado y motivado, en el que precise el supuesto que se actualiza, las gestiones realizadas y, en su caso, la fecha estimada de reanudación, y lo comunicará a la DCAE. Mientras subsista la causa, la Visitaduría verificará por lo menos cada treinta días naturales su permanencia, dejando constancia de ello en el expediente, y una vez que cese deberá reanudar las actuaciones dentro de los quince días naturales siguientes.

La DCAE, con base en los informes mensuales previstos en el numeral 12.2 y en la información del sistema informático, identificará los expedientes que se aproximen o excedan el plazo señalado sin causa justificada, requerirá a la Visitaduría responsable la explicación correspondiente, que deberá rendirse dentro de los cinco días naturales siguientes, y podrá instruir las medidas conducentes para su reactivación, incluida la reasignación del expediente. La inactividad injustificada podrá hacerse del conocimiento de la instancia de control interno competente, para los efectos que en derecho procedan.

Lo dispuesto en este numeral no autoriza a prolongar la investigación de manera indefinida; en todo caso, la integración de los expedientes deberá atender a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, así como al de plazo razonable.

9. DE LAS CAUSAS DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

Los expedientes de queja en trámite podrán concluirse mediante conciliación, actualización de diversas causales que impidan pronunciarse sobre el fondo o haberse emitido una resolución de fondo.

9.1. Conciliación

De acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y el numeral 86 de su reglamento interno, desde que se admite la queja, el personal adscrito a Visitadurías podrá ponerse en contacto con la autoridad señalada para intentar lograr una conciliación, cuando de los hechos no se manifiesten violaciones al derecho a la vida, a la integridad física o psíquica, u otras que se consideren especialmente graves por el número de personas afectadas o sus posibles consecuencias.

Es así, que la conciliación es un mecanismo voluntario mediante el cual la parte quejosa y la autoridad proponen opciones de solución a la controversia en la que se encuentran involucradas. La CEDH está facultada para proponer soluciones en función de escenarios posibles y determinar cuáles son las más adecuadas para las personas implicadas.

En ese sentido, para que se pueda conciliar, debe existir voluntad expresa tanto de la(s) persona(s) peticionaria(s) como de la autoridad de llegar a un acuerdo.

9.1.1. Procedimiento

Desde el inicio de la investigación, las Visitadurías tienen la facultad de proponer, por escrito o mediante cualquier medio, reuniones conciliatorias entre las partes involucradas en una queja, siempre protegiendo los intereses de las personas que han manifestado ser víctimas de violaciones a sus derechos humanos, para que, en la medida de lo posible, se logre llegar a una solución inmediata.

De esta forma, la Visitaduría, una vez que tenga conocimiento de una queja susceptible de solucionarse mediante conciliación, dará aviso de inmediato a la(s) persona(s) interesada(s), explicándole(s) en qué consiste el procedimiento y sus ventajas.

Se atenderá y escuchará a la(s) persona(s) usuaria(s) y, conforme a su consentimiento y explicación de los hechos, se formulará y presentará por escrito una Propuesta de solución a la problemática.

La autoridad podrá presentar a la Comisión las evidencias que considere pertinentes para comprobar que en el caso particular no existen violaciones a los derechos humanos o para oponer alguna causa de incompetencia de la Comisión.

La autoridad contará con un plazo de diez días naturales para responder a la propuesta de conciliación.

De acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez que rigen a la Comisión, el procedimiento mencionado anteriormente puede llevarse a cabo mediante una reunión conciliatoria, en la que las partes participen en presencia de la o el Visitador encargado de la investigación, y en la que se firme un acta con los puntos conciliatorios y se establezca que la autoridad entregará en un plazo no mayor a sesenta días naturales un informe documentado donde acredite haber dado total cumplimiento a los acuerdos.

9.1.2. Seguimiento y conclusión del procedimiento

Transcurridos los sesenta días naturales, se procederá al seguimiento del informe de la autoridad y, en caso de incumplimiento, se notificará por escrito la solicitud de cumplimiento en un término de setenta y dos horas.

Una vez recibido el informe, se procederá a poner a consideración de la parte quejosa para que manifieste su conformidad o inconformidad sobre el cumplimiento de los puntos conciliatorios.

Una vez que se cuenta con la respuesta de la parte quejosa, la Visitaduría tendrá un plazo de setenta y dos horas para dictar el acuerdo de cierre o la reapertura del expediente, determinándose las acciones que correspondan.

9.2. Conclusión de expedientes por actualizarse causales de forma que impidan emitir un pronunciamiento de fondo, conforme al artículo 84 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

a) Por no tratarse violaciones a los derechos humanos y se oriente jurídicamente a la persona interesada.

Esta causal se actualiza cuando, a partir de las primeras diligencias de la investigación, se advierte que la Comisión no es la instancia idónea para resolver de acuerdo con las facultades y atribuciones que le confiere la ley, por no tratarse de actos u omisiones que encuadren como violaciones a los derechos humanos; sin embargo, se debe orientar jurídicamente a la persona quejosa y/o agraviada.

b) Por incompetencia territorial, al tratarse de hechos imputables a autoridades de cualquier otra entidad federativa

Esta causal se refiere a que la CEDH sólo puede tener conocimiento de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades del estado de Chihuahua o sus municipios. En este caso, la queja presentada se deberá enviar mediante oficio al organismo correspondiente, dentro de un plazo máximo de cinco días naturales, notificando de ello a la persona usuaria.

c) Incompetencia de grado, al tratarse de hechos imputables a autoridades del ámbito federal

Cuando con posterioridad a la radicación de la queja se desprende la probable acción u omisión de una autoridad federal, el personal de la CEDH remite las constancias a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. En este caso, la queja presentada se deberá enviar mediante oficio a la CNDH, dentro de un plazo máximo de cinco días naturales, notificando de ello a la persona usuaria.

d) Por desistimiento expreso de la persona interesada

El desistimiento es la manifestación expresa de la(s) persona(s) quejosa(s) para no continuar con el proceso de investigación de la queja ante la Comisión, por así convenir a sus intereses. El desistimiento puede otorgarse en cualquier momento del procedimiento.

e) Por falta de interés de la persona usuaria

La falta de interés de la persona usuaria se actualiza cuando se pide aclare su escrito y no lo hace; así como cuando se le notifica el informe de la autoridad en los casos en que existe una contradicción entre lo manifestado por la persona interesada y la información proporcionada por la autoridad, dándosele un plazo de diez días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga y no lo hace.

Se actualiza cuando exista una ausencia o carencia de voluntad por parte de la persona quejosa y/o agraviada para dar seguimiento al asunto o dar cumplimiento a algún requerimiento solicitado.

f) Por acuerdo de acumulación de expedientes

El numeral 69 del reglamento interno dispone que, si se reciben dos o más quejas por los mismos actos u omisiones, que se atribuyen a la misma autoridad o a quien se desempeñe en el servicio público, se acumularán en un solo expediente. Igualmente, procederá la acumulación de quejas en los casos en que sea estrictamente necesaria para no dividir la investigación correspondiente.

Estos acuerdos deberán hacerse del conocimiento de las personas quejosas y/o agraviadas en un plazo no mayor a cinco días naturales.

g) Por no haberse ratificado la queja

De acuerdo con el primer párrafo del artículo 59 del reglamento interno, cuando la queja no se ratifique en un plazo de tres días naturales a partir de su presentación, se tendrá como no presentada y se archivará.

Lo anterior no impedirá que la Comisión, de manera discrecional, determine investigar de oficio el motivo de queja, si a su juicio considera graves los actos probablemente violatorios de derechos humanos. Tampoco será impedimento para la persona interesada presentar de nuevo la queja con los requisitos de identificación debidamente acreditados para su admisión.

h) Por haberse solucionado durante el trámite correspondiente

La solución durante el trámite se materializa cuando, derivado de la intervención y actuación de la CEDH durante la integración del expediente, se restituyen los derechos de la persona usuaria.

i) Por haber quedado sin materia, para la continuación de la investigación

Se refiere a aquellos casos en los que, luego de haberse radicado la queja, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos se declara incompetente por la naturaleza de la materia contenida en el expediente de queja, debido a que no se trata de alguna violación a los derechos humanos.

j) Por no contar con datos de localización de la persona usuaria

De acuerdo con el párrafo tercero del artículo 59 del reglamento, una queja que carezca de los datos suficientes para la localización de la persona interesada será enviada inmediatamente al archivo.

9.2.1. Acuerdos de conclusión de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo

Todo expediente de queja deberá ser concluido formalmente a través de un documento debidamente fundado y motivado (estableciendo con claridad las causas de conclusión, así como sus fundamentos legales) que será elaborado por la persona titular de la Visitaduría General que conoció el trámite de la queja.

Este documento deberá ser remitido a la DCAE para su revisión y aprobación. En el caso de que dicha área encuentre observaciones y retroalimentaciones, se las hará saber por escrito a la Visitaduría en un plazo no superior a cinco días naturales después de haber recibido la propuesta de acuerdo de conclusión.

La Visitaduría dispondrá de un período de cinco días naturales para subsanar las observaciones y remitir el acuerdo de conclusión.

Una vez que se haya actualizado el documento por la Visitaduría y entregado a la DCAE, deberá ser validado por ésta en un plazo no mayor a tres días naturales.

Después de la autorización correspondiente, se hará la notificación correspondiente a la parte quejosa, así como a la autoridad involucrada en un término de tres días naturales.

Al momento de la notificación, se le deberá explicar a la parte quejosa su derecho a inconformarse con la resolución emitida y el tiempo que tiene para ello.

9.3. Resoluciones de fondo

En el capítulo IV del título Cuarto del Reglamento Interno de la CEDH se encuentran establecidas y detalladas las resoluciones de fondo. Estas son las más importantes de las causales de conclusión de quejas y se formalizan mediante resoluciones que dan lugar a una Recomendación, Propuesta o un Acuerdo de No Responsabilidad; por su naturaleza, son conclusiones que emite el organismo luego del proceso de integración del expediente que llevó a cabo la Visitaduría que recibió la queja inicial.

9.3.1. Recomendación

Se trata de una resolución mediante la cual, una vez completadas las investigaciones del caso, la Comisión determina —de conformidad con el análisis y evaluación de los hechos, argumentos y pruebas que constan en el expediente— que la autoridad cometió actos u omisiones violatorias a derechos humanos.

Por definición, las Recomendaciones de derechos humanos son:

"Documentos con análisis jurídico detallado, fundado y motivado, donde queda expuesto el criterio al que se llegó a fin de determinar la violación de los derechos humanos correspondientes".[11]

Asimismo, en una Recomendación, el organismo protector de derechos humanos señala las medidas necesarias para una efectiva restitución de los derechos fundamentales de las personas afectadas, así como para una reparación integral y, en su caso, para que se inicien los procesos administrativos correspondientes en contra de las personas servidoras públicas señaladas, con el fin de evitar que se cometan en el futuro violaciones de similar naturaleza.

Las Recomendaciones de derechos humanos se destacan por ser autónomas, no vinculatorias, así como públicas, y su contenido debe estar fundado y motivado para que sea respetado y cumplido.

9.3.2. Propuesta

La Propuesta es una resolución de fondo emitida por este Organismo, para proponer a las diversas autoridades del Estado que, en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a juicio de la Comisión redunden en una mejor protección de los derechos humanos, de conformidad con los estándares constitucionales y convencionales en dicha materia.

Después de analizar la normatividad de la autoridad señalada como responsable y específicamente los derechos que refiere la persona quejosa que le fueron vulnerados, se emite un posicionamiento frente a la situación, buscando una solución a la problemática planteada, pero también como medida de no repetición de los hechos.

9.3.3. Acuerdo de No Responsabilidad.

La comisión emitirá Acuerdos de No Responsabilidad cuando, una vez agotadas las diligencias de investigación necesarias, no se cuente con elementos suficientes para acreditar la existencia de violaciones a derechos humanos atribuibles a las autoridades señaladas.

---

[11] Soberanes Fernández, José Luis, "Liminar", en Sandoval Vargas, Graciela; Corzo Sosa, Edgar (comp.) Criterios jurídicos de las recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (1990-2005), Ciudad de México, UNAM, 2005, p. 36.

10. ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE RESOLUCIONES DE FONDO

10.1. Antes de elaborar el proyecto la persona integradora deberá cumplir con lo siguiente:

10.1.1. Agotamiento de la investigación

Se debe agotar exhaustivamente la investigación, por lo que en cada caso se llevará un control sobre las actuaciones que son necesarias para poder desentrañar si existen elementos o no para emitir una Recomendación, un Acuerdo de No Responsabilidad o una Propuesta.

Por ejemplo, en el caso de una investigación por tortura, se puede elaborar un listado (enunciativo, pero no limitativo) de las evidencias que pueden ayudar a investigar dicha violación, mismas que se irán marcando conforme avance la investigación (**Formato 3**).

Asimismo, se establecerá contacto con la persona que presentó la queja antes de elaborar el proyecto respectivo para que precise lo concerniente a sus pretensiones.

10.1.2. Verificar numeración de páginas del expediente y del proyecto

Se numerará cada página del proyecto y del expediente de queja, así como los anexos; estos últimos, cada uno por separado. Cuando se trate de hojas impresas por ambos lados, se numeran cada una de ellas. El expediente deberá ser foliado en orden cronológico.

Cabe destacar que, en el caso de expedientes acumulados, las carátulas y/o legajos de los expedientes que obren dentro del otro deberán estar también enumeradas. Además, los medios digitales (como memorias flash) se integrarán dentro de un sobre para que puedan ser foliados.

10.1.3. Portada del expediente

La portada del expediente debe contener los datos que se muestran en el **Formato 4** de acuerdo con la nueva normatividad para efectos de archivo. En caso de encontrarse en mal estado, se debe hacer una nueva antes de enviarlo a revisión para evitar el maltrato del documento.

10.1.4. Acuerdo de cierre de investigación

Cuando no exista más evidencia por recabar, se elaborará un acuerdo de cierre de investigación.

10.1.4.1. Acuerdo de clasificación de información

El expediente debe contar con su respectivo acuerdo de clasificación de información, del cual se debe enviar el original al Comité de Transparencia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y el acuse se debe anexar al expediente.

10.2. Reglas comunes para los proyectos de resolución

Para redactar cualquier documento es necesario antes tener presente a quién se va a dirigir el texto, y hacer un esquema mental o escrito de las partes de que constará éste. En el caso de las resoluciones de la Comisión, ya existe un esquema general predeterminado. Siempre se debe utilizar un lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio.

En un texto se identifican dos partes: el fondo y la forma. El fondo se califica de acuerdo con el tipo de texto que se redacte.

En las resoluciones, el fondo consiste en el adecuado tratamiento del tema, la congruencia, la profundidad y exhaustividad, la propiedad en el empleo de conceptos, la veracidad de las afirmaciones, la ausencia de contradicciones, la exactitud de las definiciones, la argumentación jurídica, etcétera.

La forma se refiere a la parte externa del documento, como la macroestructura,[12] el formato, la sintaxis, la gramática, la ortografía y el léxico.

10.2.1. Cualidades para redactar

Algunas de las cualidades de cualquier tipo de redacción son la claridad, la concisión, la precisión, el orden y la adecuación técnica, las cuales se explican a continuación:

10.2.1.1. La claridad. Consiste en ordenar de manera lógica los elementos de las frases y utilizar palabras comprensibles para las personas destinatarias.

10.2.1.2. La concisión. Estriba en plasmar exclusivamente las ideas esenciales; evitar las palabras, expresiones e información irrelevantes.

10.2.1.3. La precisión. Se logra usando las palabras adecuadas y expresando las ideas completas, sin omitir los detalles necesarios para la comprensión cabal del texto. Ello implica conocer el significado de los vocablos utilizados.

10.2.1.4. El orden. Significa disponer cada una de las partes del escrito en el rubro correspondiente, y el debido enlace entre párrafos y oraciones.

---

[12] Artículo 92 del Reglamento. Las Recomendaciones deberán contener: I. La descripción de los hechos que se consideren violatorios de Derechos; II. Las evidencias que demuestren la violación de Derechos Humanos; III. Las observaciones, adminiculaciones de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de Derechos Humanos reclamados; y IV. Las Recomendaciones específicas dirigidas a la autoridad, para efectos de llevar a cabo las acciones conducentes a una reparación integral por los daños causados a causa de la violación a los Derechos Humanos y lograr sancionar a los que resulten responsables.

10.2.1.5. La adecuación técnica. Se refiere a la observancia de los lineamientos técnicos y léxicos propios de cada escrito. Es decir, cada documento se escribe con base en ciertos lineamientos, como la misma estructura o el uso de vocablos técnicos, etcétera.

Sin embargo, eso no es todo; una vez que se ha terminado de redactar un texto aún falta mucho para considerar la versión definitiva, pues todo borrador ha de ser revisado y corregido, haciéndose un esfuerzo para vencer las prisas y la superficialidad.

10.2.2. Reglas de estilo

Para todos los proyectos de resolución de fondo, se debe cumplir con las siguientes reglas:

10.2.2.1. **Reglas generales.** Se deberá utilizar la letra Arial, tamaño 12, interlineado tamaño 1.15, margen de 3 centímetros (excepto cuando lleve hoja membretada), cada hoja numerada, con el texto general justificado, excepto en los títulos de cada sección, los cuales van centrados, con letra mayúscula y en negrita (por ejemplo, en el caso de una Recomendación la macroestructura es: I. ANTECEDENTES, II. EVIDENCIAS, III. CONSIDERACIONES, IV. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, V. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO y VI. RECOMENDACIONES); respecto a las notas al calce, éstas deben llevar letra Arial en tamaño 8 e ir justificadas.

10.2.2.2. **Leyenda inicial en el proyecto.** Al inicio del escrito, en la parte superior, debe llevar centrada, entre comillas, en letra Arial, número 9 y en cursiva, la leyenda que cada año el Congreso Estatal decrete.

-La primera página del proyecto siempre se imprime en hoja membretada.

10.2.2.3. **Datos de identificación.** Posteriormente, se debe establecer en el extremo superior derecho los datos de identificación del asunto, es decir, el número de oficio, número de expediente, tipo de resolución seguida de su número consecutivo, y por último se pone el lugar donde se emite (invariablemente será Chihuahua, Chih.) y la fecha. Por ejemplo:

"...Oficio No. CEDH:1s.1.049/2024
Expediente No. CEDH:1s.1.324/2024
ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD, PROPUESTA O RECOMENDACIÓN:
CEDH:2s.10.006/2024[13]
Chihuahua, Chih., 04 de febrero de 2024..."

[13] La clave cambia dependiendo del tipo de resolución: un ANR lleva la clave CEDH: 2s.10.XXX/2024, una Recomendación CEDH: 5s.1.XXX/2024 y una Propuesta utiliza la siguiente clave: CEDH: 5s.3.XXX/2024; ésta es proporcionada por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación cuando el proyecto es aprobado por la Presidencia. En el caso del número de oficio, éste es proporcionado por la Presidencia.

10.2.2.4. **Autoridad a quien se dirige.** Luego, en el lado izquierdo se pondrá en negrita y en mayúscula el nombre de la autoridad a quien va dirigida la resolución, seguido de la leyenda "PRESENTE."; es importante asegurarnos de que el cargo y el nombre son correctos. En el caso de secretarías estatales, la resolución va dirigida a quien funge como titular; cuando se trata de dependencias municipales, la resolución irá dirigida al presidente o presidenta municipal correspondiente. Por ejemplo:

"... SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
PRESENTE..."

Cuando en un expediente se señale como responsables a dos o más autoridades, la Recomendación se dirigirá únicamente a aquella respecto de la cual se acredite que, por acción u omisión, se vulneraron los derechos humanos de las personas usuarias.

En la resolución correspondiente deberán exponerse los argumentos y fundamentos que sustenten la determinación adoptada respecto de los hechos atribuidos a cada una de las autoridades señaladas, incluidas aquellas de las cuales no se acredite responsabilidad. Asimismo, se notificará mediante oficio a las demás autoridades señaladas el sentido de la Recomendación, aun cuando esta no se dirija a ellas, a efecto de hacerles del conocimiento la determinación emitida en el expediente en el que fueron señaladas.

10.2.2.5. **Reserva de datos.** En todos los casos se protegerán los datos personales, sensibles[14] e información reservada, resguardando el nombre de la persona quejosa, agraviada y testigos, su domicilio, así como los números de carpeta de investigación, causas penales, u otro tipo de procesos que se encuentren en trámite y por los que se pudiera identificar a la persona quejosa y agraviada; también se reservará la identidad de las y los servidores públicos a quienes se acuse de haber participado directamente en la violación a los derechos humanos, y de igual manera, se protegerá el nombre y en su caso la dirección de internet de los medios de comunicación o páginas web en donde se hayan dado a conocer los

---

[14] Según el artículo 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los datos personales y los datos sensibles se definen de la siguiente manera: "IX. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información; X. Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual".

hechos. Siempre debemos poner al final de la primera página en letra Arial, número 8, lo relativo a la protección de datos personales por razones de confidencialidad, previa autorización del Comité de Transparencia:

"Información respecto a los datos personales e información de naturaleza confidencial. Fundamento Jurídico. Acuerdo del Comité de Transparencia de confirmación de Clasificación: CEDH.7C.2/345/2023 Versión Pública. Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los datos personales de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación. Lo anterior con fundamento en los artículos 6, Apartado A, fracción II y VIII, párrafo sexto, 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, fracción III, párrafo tercero de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 3, fracción XXI, 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 128, y 134 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; 1, 6, 7, 16, 17, 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3, 16 y 171, fracción VII, de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua; 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 8, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y demás aplicables. Lineamientos Séptimo fracción I, y Trigésimo Octavo fracción I, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Motivación. Difundir esta información violentaría el derecho de protección de datos. (Véase prueba del daño). Temporalidad. Información Confidencial: Restringida por tiempo indefinido".

10.2.2.6. **Proemio**. Comenzaremos nuestro proemio identificando a la(s) parte(s) quejosa(s) y/o agraviada(s), utilizando claves basadas en el abecedario, las cuales siempre se deberán establecer en un documento anexo, mismo que se detallará en el párrafo 10.2.2.11.5.15. En caso de que en la resolución se agoten las claves A-Z, se comenzará a utilizar el orden AA-ZZ y posteriormente AAA-ZZZ.

10.2.2.7. **Fundamentación jurídica en el proemio.** Después colocaremos el número de expediente y la fundamentación jurídica respectiva; es importante establecer los artículos y la norma que los contiene. Por ejemplo:

"...La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación a la queja presentada por "A", con motivo de actos u omisiones que consideró violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente CEDH:1s.1.399/2024; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6 y 12, de su reglamento interno, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:...".

10.2.2.8. **Antecedentes.** A continuación, comenzaremos con el apartado "I. ANTECEDENTES", utilizando para el primer párrafo el arábigo "1.", describiendo en qué fecha y por parte de quién se recibió la queja:

"...1. En fecha 12 de agosto de 2019, se presentó en esta Comisión el escrito que contenía la queja de "A", en la cual manifestó lo siguiente...".

Posteriormente se transcribirá en su totalidad la queja; es importante corregir los errores ortográficos que pudiera contener para facilitar su lectura. El escrito estará en letra cursiva y entre comillas, y al cierre de estas se asentará la palabra: [sic].[15] Cuando se trata de varias quejas, se deben transcribir en el apartado de Antecedentes.

10.2.2.9. **Transcripción del informe de autoridad.** En el siguiente arábigo, se transcribirá el escrito de informe de la autoridad, precedido de la fecha en que se recibió en la Comisión dicho oficio, y quien lo firmó:

"...X.- En fecha 4 de septiembre de 2019, se recibió informe de autoridad mediante el oficio signado por el licenciado Miguel Alejandro Segura Blanco, apoderado legal de Servicios de Salud de Chihuahua, en el cual manifestó lo siguiente...".

En la transcripción trataremos de evitar las faltas ortográficas, incluso si el escrito original las tenía; se hará con letra cursiva y entre comillas, acompañada al final de la palabra: [sic].

---

[15] La palabra sic es un adverbio latino que se utiliza en los textos escritos para indicar que la palabra o frase que lo precede es literal o textual, aunque sea o pueda parecer incorrecta.

Si se trata de varias autoridades, se transcribirán los informes correspondientes.

En su caso se plasmará la constancia de la negativa de la autoridad a rendir el informe.

10.2.2.10. Evidencias. Una vez transcrita(s) la queja(s) e informe(s) de autoridad(es), se comenzará con el capítulo de "II. EVIDENCIAS", en el que como regla general vamos a describir en orden cronológico los escritos y evidencias relevantes que se hayan agregado al expediente de queja;[16] previamente, el expediente debe haber sido ordenado y numerado.

La descripción de evidencias debe contener:

- **Tipo de evidencia.** Se describe de qué evidencia se trata (escrito, oficio, copia simple o certificada, etc.), y en su caso número con el que se identifica.
- **Fecha.** Se describe en qué fecha se firmó si se trata de un documento de la Comisión, o en qué fecha se recibió si proviene de una autoridad diversa o de la persona impetrante.
- **Autoría.** Se describe quién firma el documento y su puesto, así como una síntesis de lo que contiene la documental; la transcripción debe hacerse únicamente en el apartado de "Consideraciones".
- **Localización.** Al final de cada evidencia se debe establecer en qué foja se encuentra dentro del expediente; esto es para efectos de la revisión del proyecto por parte de la Dirección de Control, Análisis y Evaluación. En la resolución final no se asienta la foja del expediente.
- **¿Ya fue transcrita en los antecedentes?** Cuando la evidencia fue transcrita en el apartado de Antecedentes, esto debe asentarse (normalmente esto se da con la queja y el informe de la autoridad).

---

[16] Se consideran escritos no relevantes aquellos que sean de carácter interno entre personal de la CEDH (excepto si se trata de un cierre y/o reapertura de expediente); las solicitudes de copias; los recibos de paquetería, etc. Por el contrario, se considera relevante todo documento emitido por esta Comisión hacia la parte quejosa y la autoridad o recibido por parte de éstas o de alguna otra autoridad (CNDH, Juzgado, ONGs, etc.).

- **Anexos.** Cuando se anexan documentos, se debe describir por separado cada uno de ellos y su respectiva foja:

  "...8.- Oficio número SS/DJ/0331-2019 recibido el 13 de junio de 2019, firmado por el licenciado (identificar por clave), jefe del Departamento Jurídico de la Secretaría de Salud, mediante el cual rindió el informe de ley requerido, mismo que se encuentra transcrito en el punto número 2 del apartado de antecedentes de la presente resolución (Fojas 18 a 34), al cual anexó los documentos siguientes:

  8.1.- Copia simple de dictamen médico pericial de "B", emitido por el doctor (identificar por clave), perito médico legal de daño corporal. (Fojas 35 a 40).

  8.2.- Copia simple de resumen clínico de "B", elaborado por el doctor (identificar por clave), médico adscrito a la Jefatura de Medicina Interna del Hospital General "Dr. Eduardo Soto Pérez". (Fojas 41 a 43).

  8.3.- Copia simple del Proyecto de modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica, para quedar como PROY-NOM-027-SSA3-2011, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. (Fojas 44 a 55) ...".

10.2.2.11. Consideraciones. Una vez terminado el capítulo de "II. EVIDENCIAS", se comenzará con el de "III. CONSIDERACIONES", las cuales consisten en cada una de las razones esenciales que preceden y sirven de apoyo a un fallo; implican o significan los razonamientos lógico-jurídicos formulados por la o el Visitador, resultantes de la apreciación de las pretensiones de la parte quejosa y el actuar de la autoridad, relacionados con los elementos probatorios allegados al expediente de queja y las situaciones jurídicas abstractas previstas en las leyes de la materia, jurisprudencia nacional y los tratados, convenciones e instrumentos de derechos humanos firmados y ratificados por México; es decir, es donde se lleva a cabo el análisis del asunto.

10.2.2.11.1. Competencia. En los primeros párrafos debe establecerse la competencia de la Comisión para pronunciar una Recomendación, Acuerdo de No Responsabilidad o Propuesta:

"...XX.- Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en el presente asunto, atento a lo dispuesto por el artículo 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la

Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6, 12 y 84, fracción III, de su reglamento interno.

XX.- Según lo establecido en los artículos 39 y 40 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resulta procedente, por así permitirlo el estado que guarda la tramitación del presente asunto, analizar los hechos, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción recabados y diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o las personas servidoras públicas han violado o no derechos humanos, al haber incurrido en actos ilegales o injustos, por lo que las pruebas recabadas durante la investigación deberán ser valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica y la experiencia, con estricto apego al principio de legalidad que demanda nuestra carta magna, para que una vez realizado ello, se pueda producir convicción sobre los hechos materia de la presente queja...".

10.2.2.11.2. Inicio de las consideraciones. Luego de lo anterior, se realizará un resumen o síntesis de los hechos controvertidos; no es necesario transcribir íntegramente la queja ni la respuesta de la autoridad, pues ya se hizo en el capítulo de "ANTECEDENTES".

10.2.2.11.3. Transcripción y estudio de las evidencias. No existe un solo modelo o estructura para los razonamientos lógico-jurídicos a emplear en esta parte de la resolución, pero es recomendable que después del resumen sobre lo que la parte impetrante estableció ante esta Comisión y lo que manifestó la autoridad,[17] se describa cada evidencia de manera exhaustiva, adminiculada y tendiente a acreditar los hechos sujetos a dilucidación. Es en esta parte donde se procede a transcribir el material recabado en audio o videograbaciones, mediante escritos, entrevistas, actas, etcétera, seguido de los razonamientos por los que se valora en algún sentido dichas evidencias.[18]

---

[17] Nota: esta parte podríamos decir que es lo que en derecho civil se denomina "fijar la litis".

[18] Artículo 39 de la Ley. Las pruebas que se presenten serán valoradas en su conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso de la legalidad, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la queja.

10.2.2.11.4. Las consideraciones en el caso de proyectos de Recomendación. Por su naturaleza, se deben estructurar de la siguiente manera:

- Fundamentación de la competencia en lo general.
- Fundamentación de la competencia en lo particular. Fijación de la *litis* (en cuáles hechos tiene competencia la CEDH para resolver y en cuáles no).
- Constancia de que la autoridad manifestó o no interés en conciliar lo planteado.
- Análisis de cada uno de los actos u omisiones de los que sí es competente el organismo para conocer y la valoración de pruebas, indicios, evidencias y demás medios de convicción, identificándolos con la foja respectiva.
- Identificación, definición y fundamentación de los derechos violados.
- Fundamentación de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos (legislación estatal, nacional e internacional, jurisprudencia nacional e internacional).
- Identificación de la probable violación, así como la motivación necesaria para encuadrarla.
- Párrafo que fundamente la necesidad de emitir la Recomendación (en caso de existir Recomendaciones precedentes que aborden el mismo derecho, debemos consultarlas).
- Responsabilidad administrativa.
- Reparación integral del daño.
- Derechos humanos violados.
- Fundamentación de la autoridad a quien va dirigida.

10.2.2.11.5. Cierre del capítulo de Consideraciones. Una vez que se ha descrito y valorado cada evidencia, se debe proceder según se trate de Acuerdo de No Responsabilidad, Propuesta o Recomendación de la siguiente manera:

10.2.2.11.5.1. Cierre de Consideraciones en un Acuerdo de No Responsabilidad. En este proyecto se debe establecer la razón por la que se considera que no fueron violados los derechos manifestados en la queja presentada ante la CEDH, desglosándose cada uno de los conceptos de violación estudiados en el proyecto.

10.2.2.11.5.2. Motivación y fundamentación jurídica. Posteriormente, luego de motivar el proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad, se realizará la fundamentación jurídica para pasar luego a la resolución:

"...XX. En virtud de lo anterior, del análisis de los hechos y evidencias que obran en el presente expediente, no se desprenden indicios suficientes que nos permitan concluir que en el presente caso se hayan dado violaciones a los derechos humanos de "A" bajo el sistema de protección no jurisdiccional de derechos humanos, por lo que en consecuencia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 42 y 43, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los numerales 84, fracción III, inciso b), 98 y 99, de su reglamento interno, resulta procedente emitir la siguiente:...".

10.2.2.11.5.3. Conclusión de las Consideraciones. El proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad finaliza con la resolución de la siguiente forma:

"...IV. RESOLUCIÓN:

ÚNICA. *Se dicta* ***ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD*** *a favor de las autoridades a quienes se les atribuyeron presuntas violaciones a derechos humanos de "A". Hágasele saber a la parte quejosa que esta resolución es impugnable ante este Organismo Estatal a través del recurso previsto por los artículos 61, 62, y 63 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para lo cual dispone de un plazo de treinta días naturales contados a partir de la notificación del presente acuerdo...".*

10.2.2.11.5.4. Cierre de Consideraciones en una Propuesta. A diferencia de una Recomendación o un Acuerdo de No Responsabilidad, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, de conformidad con el artículo 15, fracción VII, de la Ley que la rige, tiene dentro de sus atribuciones proponer a las diversas autoridades del estado que, en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a su juicio redunden en una mejor protección de los derechos humanos.

10.2.2.11.5.5. Incorporación de la normatividad nacional e internacional. En la Propuesta es necesario entrar a detalle en el estudio de las normas internacionales, federales y locales en las que se fundamenta el proyecto (a diferencia de un ANR, en el cual no es necesario citar dichas normas,

pues no se acreditó la violación a derechos humanos), para luego pasar a la resolución. Ejemplo:

"...XX.- En razón de lo anterior, al ser una de las atribuciones de este Organismo el realizar Propuestas a las autoridades del estado, para que en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones tanto de disposiciones legislativas y reglamentarias, como de prácticas administrativas que, a juicio de la propia Comisión, redunden en una mejor protección de los derechos humanos y se evite su violación, en los términos del numeral 15, Fracción VII, de la Ley que regula la estructura y competencia del mismo, resulta pertinente que aunque no se haya acreditado violación a derechos humanos en concreto del quejoso citado, ya que ni siquiera se encuentra en curso proceso electoral de ningún tipo, ni es tiempo que se emita la convocatoria relativa a la elección de Gobernador del Estado, se realiza la presente Propuesta para que se lleve a cabo el estudio respectivo para la derogación de la porción normativa multicitada y en su lugar, se emita nueva norma que sea compatible con el ejercicio pleno de los derechos humanos de la población excluida, en armonía con la Norma Suprema y las diversas Constituciones locales del país, en los términos precisados.

XX.- En atención a lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4 Apartados A y B y 64 fracción III de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 6, fracción VII y 15, fracción VII de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos es procedente emitir la siguiente: ...".

10.2.2.11.5.6. Conclusión de las Consideraciones. El proyecto de Propuesta finaliza con la resolución siguiente:

"...IV. PROPUESTA:

A usted, ***presidenta del Congreso del Estado****:*

ÚNICA. *Para que se someta a consideración de esa Soberanía la pertinencia de llevar a cabo el estudio y análisis para la derogación del artículo 84, fracción II de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en lo relativo al límite de tener menos de 70 años cumplidos al día de la elección para poder ser electo Gobernador Constitucional del Estado, y en su lugar, se emita nueva norma que sea compatible con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales en la materia, para así garantizar de manera plena el ejercicio de los derechos humanos del grupo de la población antes especificado...".*

10.2.2.11.5.7. Cierre de Consideraciones en una Recomendación. Las Recomendaciones constituyen la más severa expresión de la labor de esta Comisión en la lucha contra la impunidad y la defensa de los derechos humanos en el estado, por lo que deben estar debidamente fundadas y motivadas.

10.2.2.11.5.8. Incorporación de la normatividad local, nacional e internacional. Es en estas resoluciones donde, después de describir y valorar cada evidencia, se debe plasmar de manera exhaustiva los tratados, declaraciones, jurisprudencias, pactos, convenciones y demás instrumentos internacionales de los derechos humanos que soporten jurídicamente la decisión, aunado por supuesto a los artículos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución del Estado de Chihuahua, Leyes Federales, Locales, Reglamentos, Jurisprudencia y fallos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación e incluso doctrina.

10.2.2.11.5.9. Conclusiones. Luego de lo anterior, se debe asentar la razón por la que los hechos manifestados por la parte quejosa son considerados violatorios de los derechos humanos; es decir, se trata de una síntesis del porqué de la Recomendación, donde se definen los derechos humanos violados, para luego iniciar con el capítulo de Responsabilidad Administrativa.

10.2.2.11.5.10. Responsabilidad Administrativa. En este apartado se debe solicitar se instaure un proceso dilucidario administrativo en contra de las personas servidoras públicas que hayan tenido participación en los hechos violatorios de derechos humanos.[19] En caso de que ya se haya iniciado un procedimiento administrativo, se solicitará que éste sea concluido y cumplido conforme a derecho, informando de los resultados a esta Comisión y a la parte quejosa o en su defecto a quienes acrediten el carácter de víctimas indirectas:

---

[19]Se debe tomar en cuenta el momento en que ocurrieron los hechos para la inclusión o no del capítulo de responsabilidad administrativa, pues por el tiempo desde que se dieron los hechos, pudo haber prescrito ésta.

"...IV. RESPONSABILIDAD:

XX. La responsabilidad generada con motivo de las violaciones a los derechos humanos analizadas y evidenciadas, corresponde a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de Educación y Deporte, que participaron con sus actos u omisiones en los hechos anteriormente acreditados, quienes contravinieron las obligaciones contenidas en los artículos 7, fracciones I, V, VII, y 49, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que prevén que las personas servidoras públicas deberán observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, actuando conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas correspondientes a su empleo, cumpliendo con sus funciones y atribuciones encomendadas, observando disciplina y respeto y que así lo hagan las personas servidoras públicas sujetas a su cargo, lo que además implicó incumplimiento de las disposiciones jurídicas relacionadas con el servicio público que han sido precisadas....".

10.2.2.11.5.11. Reparación integral del daño. Una vez identificados los daños específicos que recaen en las víctimas, el siguiente paso es identificar los remedios adecuados para reparar de manera integral los daños en el caso concreto; así que, procederemos a establecer en el apartado de Reparación Integral del Daño las medidas que debe cumplir la autoridad para reparar las violaciones a derechos humanos, detallando la forma de cumplimiento, lo cual nos va a servir de base para luego plasmar las Recomendaciones. Estas medidas pueden ser:

- **Medidas de restitución.** La restitución pretende devolver a la víctima a la situación anterior de la violación. Esta incluye tanto la restitución material como la restitución de derechos.[20] [21]

---

[20] Según los Principios de Reparación de las Naciones Unidas: La restitución, siempre que sea posible, ha de devolver a la víctima a la situación anterior a la violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o la violación grave del derecho internacional humanitario. La restitución comprende, según corresponda, el restablecimiento de la libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus bienes. (60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005).

[21] Artículo 61 de la Ley General de Víctimas. Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de ellos. Las medidas de restitución comprenden, según corresponda: I. Restablecimiento de la libertad, en caso de secuestro o desaparición de persona; II. Restablecimiento de los derechos jurídicos; III. Restablecimiento de la identidad; IV. Restablecimiento de la vida y unidad familiar; V. Restablecimiento de la ciudadanía y de los derechos políticos; VI. Regreso digno y seguro al lugar original de residencia u origen; VII. Reintegración en el empleo, y VIII. Devolución de todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades incluyendo sus frutos y accesorios, y si no fuese posible, el pago de su valor actualizado. Si se trata de bienes fungibles, el juez podrá condenar a la entrega de un objeto igual al que fuese materia de delito sin necesidad de recurrir a prueba pericial. En los casos en que una autoridad judicial competente revoque una sentencia condenatoria, se eliminarán los registros de los respectivos antecedentes penales.

Ejemplo 1: "*La autoridad deberá reincorporar a sus actividades docentes a "A"...*".

Ejemplo 2: "*La autoridad deberá restituir los bienes y valores que le fueron incautados a "B" por la policía al momento de su detención y que no le fueron devueltos, o en su caso el valor de los mismos*".

Ejemplo 3: "*La autoridad deberá anular los antecedentes policiacos o administrativos de "A" en relación con los hechos del caso y cancelar los registros correspondientes*".

Ejemplo 4: "*La autoridad deberá reforestar el área afectada por los trabajos de ampliación*".

- **Medidas de satisfacción.** Las medidas de satisfacción tienen el objetivo de reintegrar la dignidad de las víctimas y ayudar a reorientar su vida o memoria.[22] [23] La Corte IDH ha establecido que estas medidas buscan, entre otras, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas o transmitir un mensaje de reprobación oficial de las violaciones de los derechos humanos de que se trata, así como evitar que se repitan violaciones como las del presente caso, aunque se caracterizan principalmente por su efecto satisfactorio.

---

[22] De acuerdo con los Principios de Reparación de las Naciones Unidas: La satisfacción ha de incluir, cuando sea pertinente y procedente, la totalidad o parte de las medidas siguientes: a) Medidas eficaces para conseguir que no continúen las violaciones; b) La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o impedir que se produzcan nuevas violaciones; c) La búsqueda de las personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas, y la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad; d) Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella; e) Una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades; f) La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones; g) Conmemoraciones y homenajes a las víctimas; h) La inclusión de una exposición precisa de las violaciones ocurridas en la enseñanza de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario, así como en el material didáctico a todos los niveles.

[23] Artículo 73 de la Ley General de Víctimas. Las medidas de satisfacción comprenden, entre otras y según corresponda: I. La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones de derechos humanos; II. La búsqueda de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas, así como la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad; III. Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella; IV. Una disculpa pública de parte del Estado, los autores y otras personas involucradas en el hecho punible o en la violación de los derechos, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades; V. La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos, y VI. La realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como muertas.

Ejemplo 1: "*De acuerdo con la jurisprudencia establecida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, esta resolución constituye, por sí misma, una forma de reparación*" (siempre se establecerá en las Recomendaciones).

Ejemplo 2: "*La autoridad deberá ofrecer una disculpa pública de parte del Municipio de Juárez, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de las responsabilidades administrativas correspondientes, así como la aplicación de sanciones administrativas a las personas responsables de las violaciones de derechos humanos*".

Ejemplo 3: "*La autoridad deberá realizar las gestiones necesarias para que se inscriba a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en el Rėgistro Estatal de Víctimas*".

- **Medidas de rehabilitación.** La rehabilitación pretende reparar las afectaciones físicas, psíquicas o morales que puedan ser objeto de atención médica o psicológica.[24] [25]

Ejemplo: "*La autoridad deberá proporcionarle a la quejosa de forma gratuita la atención médica, psicológica y psiquiátrica especializada que requiera por el acoso psicológico sufrido en su lugar de trabajo hasta su total recuperación*".

---

[24] A propósito de la rehabilitación, los Principios de Reparación de las Naciones Unidas establecen que ésta: Ha de incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.

[25] Artículo 62 de la Ley General de Víctimas. Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes: I. Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas; II. Servicios y asesoría jurídicos tendientes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo; III. Servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana; IV. Programas de educación orientados a la capacitación y formación de las víctimas con el fin de garantizar su plena reintegración a la sociedad y la realización de su proyecto de vida; V. Programas de capacitación laboral orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y la realización de su proyecto de vida, y VI. Todas aquellas medidas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo, o comunidad. Artículo 63 de la Ley General de Víctimas. Cuando se otorguen medidas de rehabilitación se dará un trato especial a los niños y niñas víctimas y a los hijos de las víctimas y a adultos mayores dependientes de éstas.

- **Medidas de no repetición.** Estas consisten en implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan y contribuir a su prevención.[26] [27]

Ejemplo 1: "*Servicios de Salud del Estado deberá adoptar todas las medidas y los mecanismos legales y administrativos que sean necesarios para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las personas que en el caso y en lo sucesivo sufran acoso laboral y psicológico en su lugar de trabajo*".

---

[26] Los Principios de Reparación de las Naciones Unidas establecen que: Las garantías de no repetición han de incluir, según proceda, la totalidad o parte de las medidas siguientes, que también contribuirán a la prevención: a) El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles sobre las fuerzas armadas y de seguridad; b) La garantía de que todos los procedimientos civiles y militares se ajustan a las normas internacionales relativas a las garantías procesales, la equidad y la imparcialidad; c) El fortalecimiento de la independencia del poder judicial; d) La protección de los profesionales del derecho, la salud y la asistencia sanitaria, la información y otros sectores conexos, así como de los defensores de los derechos humanos; e) La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; f) La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular las normas internacionales, por los funcionarios públicos, inclusive el personal de las fuerzas de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos, sociales y de las fuerzas armadas, además del personal de empresas comerciales; g) La promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver los conflictos sociales; h) La revisión y reforma de las leyes que contribuyan a las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y a las violaciones graves del derecho humanitario o las permitan.

[27] Artículo 74 de la Ley General de Víctimas. Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes: I. El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles de las fuerzas armadas y de seguridad; II. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso; III. El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial; IV. La limitación en la participación en el gobierno y en las instituciones políticas de los dirigentes políticos que hayan planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos; V. La exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos; VI. La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información; VII. La protección de los defensores de los derechos humanos; VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; IX. La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos, por los funcionarios públicos incluido el personal de las fuerzas armadas y de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos y sociales, además del personal de empresas comerciales; X. La promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver por medios pacíficos los conflictos sociales, y XI. La revisión y reforma de las leyes, normas u ordenamientos legales que contribuyan a las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las permitan.

Ejemplo 2: "*La autoridad deberá capacitar a todo su personal en temas relativos a la detención de personas desde una perspectiva de derechos humanos*".

- **Medidas de compensación.** La compensación consiste en reparar el daño causado, sea material (ingresos o lucro cesante) o inmaterial (pérdida o menoscabo sufrido en la integridad física o patrimonial de la víctima).[28] El concepto de indemnización compensatoria incluye la valoración de daños materiales, así como inmateriales. En el Sistema Interamericano, dentro de este concepto se integra toda orden de la Corte IDH respecto a un monto determinado que atiende a un daño

---

[28] Artículo 64 de la Ley General de Víctimas. La compensación se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la comisión de los delitos a los que se refiere el artículo 68 de este ordenamiento o de la violación de derechos humanos, incluyendo el error judicial, de conformidad con lo que establece esta Ley y su Reglamento. Estos perjuicios, sufrimientos y pérdidas incluirán, entre otros y como mínimo: I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima; II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiendo por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria; III. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión; IV. La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales; V. Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos; VI. El pago de los gastos y costas judiciales del Asesor Jurídico cuando éste sea privado; VII. El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima, y VIII. Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención. Las normas reglamentarias aplicables establecerán el procedimiento y el monto de gasto comprobable mínimo que no deberá ser mayor al veinticinco por ciento del monto total. La compensación subsidiaria a las víctimas de los delitos señaladas en el artículo 68 de esta Ley, consistirá en apoyo económico cuya cuantía tomará en cuenta la proporcionalidad del daño y los montos señalados en el artículo 67 de este ordenamiento. En los casos de la fracción VIII, cuando se hayan cubierto con los Recursos de Ayuda, no se tomarán en consideración para la determinación de la compensación. La Comisión Ejecutiva o las Comisiones de víctimas, según corresponda, expedirán los lineamientos respectivos a efecto de que a la víctima no se le cause mayores cargas de comprobación. Artículo 65 de la Ley General de Víctimas. Todas las víctimas de violaciones a los derechos humanos serán compensadas, en los términos y montos que determine la resolución que emita en su caso: a) Un órgano jurisdiccional nacional; b) Un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México; c) Un organismo público de protección de los derechos humanos; d) Un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión. Lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas que los mismos hechos pudieran implicar y conforme lo dispuesto por la presente Ley. En los casos de víctimas de delitos se estará a lo dispuesto en los montos máximos previstos en el artículo 67.

específico, incluyendo el caso de los gastos médicos incurridos (por concepto de daño emergente), los gastos futuros, o los fondos de desarrollo a comunidades, respecto de los cuales se tasa un monto. En el caso de este Organismo, es importante que desde el principio de la investigación se obtengan datos y evidencias respecto a los gastos erogados por parte de la persona quejosa y/o agraviada, para poder fijar más fácilmente los montos en esta parte de la Recomendación (debe precisarlos la persona impetrante).

Ejemplo: "*En el presente caso deberá repararse el daño a "Z3", con motivo de los hechos acreditados en la presente resolución, en los que perdió la vida su hijo "A". Por lo que se deberá cubrir la cantidad de $46,200.00 pesos (cuarenta y seis mil doscientos pesos 00/100 M.N.), que erogó "Z3" por concepto de pago a la empresa Jardines Eternos, Cementerio Perches, por los servicios a favor de quien en vida llevara el nombre de "A" (Visible en foja 50). Lo anterior, con independencia de lo que le corresponda por concepto de indemnización a quien acredite calidad de víctima indirecta*".

10.2.2.11.5.12. Derechos humanos violados. Luego de lo anterior, y previo a las Recomendaciones específicas, se establecerán los derechos humanos que fueron violados:

"...XX. Atendiendo a los razonamientos y consideraciones antes detallados, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos estima que, a la luz del sistema de protección no jurisdiccional, se desprenden evidencias para considerar violados los derechos fundamentales de "A", específicamente el derecho de acceso a la justicia mediante irregularidades en la procuración de justicia. Por lo que en consecuencia, respetuosamente y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 42 y 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los numerales 84, fracción III, inciso a), 91, 92 y 93, de su reglamento interno, resulta procedente emitir las siguientes...".

10.2.2.11.5.13. Recomendaciones a la autoridad. Por último, se establecen las Recomendaciones, basadas en lo plasmado en el apartado de Reparación Integral del Daño, sin dejar de lado lo que la parte quejosa manifestó en el transcurso de la investigación.

"...VI. RECOMENDACIONES:

A usted, Presidente Municipal de _____.

PRIMERA: *Se inicie, integre y resuelva conforme a derecho el procedimiento administrativo que corresponda, en contra de todas las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Tránsito Municipal y a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, involucradas en los hechos materia de la presente queja, tomando en consideración las evidencias y razonamientos esgrimidos en la presente resolución y, en su caso, se impongan las sanciones que correspondan.*

SEGUNDA. *Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en términos de la Ley General de Víctimas y de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, tomando en consideración lo detallado en el capítulo V de la presente resolución y se indemnice a quienes en derecho corresponda.*

TERCERA. *Realice las gestiones necesarias para que se inscriba a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en el Registro Estatal de Víctimas.*

CUARTA. *Se pida una disculpa pública por los hechos plasmados en la presente Recomendación.*

QUINTA. *Realice todas las medidas administrativas tendientes a garantizar la no repetición de violaciones a derechos humanos, de similar naturaleza a las analizadas, implementando en un plazo que no exceda de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de la presente resolución, un programa de capacitación continua, dirigido al personal que intervenga en detenciones, en cuya temática se encuentre, por lo menos: los principios para el uso de la fuerza; adiestramiento en medios, métodos y técnicas para el control físico; adiestramiento en el empleo de armas menos letales; responsabilidades jurídicas derivadas del uso de la fuerza; y actuaciones previas, durante y posteriores al uso de la fuerza; asimismo, se realicen las Propuestas conducentes para que en el próximo presupuesto municipal se consideren las medidas plasmadas en el punto 124 de esta resolución...".*

10.2.2.11.5.14. Publicidad. Al finalizar la Recomendación se establece su publicidad por medio de la Gaceta del Organismo, así como lo relativo a la finalidad de las Recomendaciones y el término con el que se cuenta para informar sobre su aceptación. Se cierran los últimos párrafos con el nombre de quien ocupe la presidencia, centrado, en mayúsculas y en negrita:

"...La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44, primer párrafo de la ley que rige nuestra actuación, tiene el carácter de pública y con tal carácter se divulga en la Gaceta de este organismo, y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto a una conducta irregular cometida por personas servidoras públicas en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de que se inicien las investigaciones que procedan por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

Las Recomendaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos no pretenden, en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como instrumentos indispensables en las sociedades democráticas y en los Estados de derecho, para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y personas servidoras públicas ante la sociedad.

Dicha legitimidad se robustecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquéllas y éstos sometan su actuación a la norma jurídica y a los criterios de justicia que conlleven el respeto a los derechos humanos.

En todo caso, una vez recibida la Recomendación, la autoridad o persona servidora pública de que se trate informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación si se acepta, y entregará en su caso, en otros quince días adicionales, las pruebas correspondientes de que se ha cumplido, ello según lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

No dudando de su buena disposición para que la presente sea aceptada y cumplida, se hace de su conocimiento que la falta de respuesta dará lugar a que se interprete que la misma no fue aceptada, supuesto en el cual le solicito en los términos del artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 de la referida ley, que funde, motive y haga pública su negativa.

ATENTAMENTE

_____

PRESIDENTA (E)...".

10.2.2.11.5.15. Hoja de claves. Siempre será impresa en hoja membretada; es un anexo del proyecto, el cual de ninguna manera debe hacerse público, solo puede entregarse a la persona quejosa y/o agraviada, así como a la autoridad a quien va dirigido, y debe contener los siguientes datos:

"...ANEXO ÚNICO A LA RECOMENDACIÓN NO: CEDH:5s.1.014/2024

Chihuahua, Chih., a 31 de febrero de 2024.

SECRETARIA DE SALUD
PRESENTE.

Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este Organismo determinó guardar la reserva del nombre del quejoso y demás datos de identidad que puedan conducir a su identificación, enlistando a continuación los nombres y claves con las que se identifican...".

10.2.2.11.5.16. Cuadriculado de claves. Las claves deberán estar en formato cuadriculado, evitándose la repetición de datos:

Clave	***Nombre***
"A"	*Personas y/o autoridad y/o datos que se pretendan reservar*
"B"	*Personas y/o autoridad y/o datos que se pretendan reservar*

10.2.3. Plazos y conclusión de los proyectos. La Visitaduría General contará con un plazo de treinta días naturales, contados a partir del acuerdo de cierre de investigación, para elaborar el proyecto de resolución, el cual remitirá mediante oficio a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE).

La elaboración y remisión del proyecto no implicarán, por sí misma, su aprobación ni le conferirán el carácter de resolución definitiva, pues este se adquirirá una vez que la Presidencia emita la determinación correspondiente conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Ley.

Una vez recibido el proyecto, la DCAE contará con un plazo de treinta días naturales para realizar su revisión y, según corresponda, llevar a cabo las siguientes acciones:

a) Devolver el expediente a la Visitaduría General cuando, derivado de la revisión del proyecto, se advierta que este no cumple con lo dispuesto en la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, su Reglamento Interno o los presentes Lineamientos. Para tal efecto, se remitirá el proyecto junto con el

expediente respectivo y la cédula de revisión de proyectos (Formato 5), en la que se precisarán las observaciones de forma y de fondo que deberán ser atendidas. Las observaciones asentadas en dicha cédula serán consideradas para efectos del otorgamiento del estímulo a la productividad.

b) Cuando, como resultado de la revisión, la DCAE advierta que es necesario recabar elementos de convicción adicionales para fortalecer el análisis y la debida fundamentación y motivación del proyecto de resolución, solicitará, mediante oficio dirigido a la Visitaduría General correspondiente y al Departamento de Sistemas, la reapertura del expediente, a efecto de que se habilite su acceso y la persona visitadora realice las diligencias necesarias para obtener e integrar los elementos requeridos, los cuales deberán precisarse en el oficio respectivo.

Una vez recabados e integrados los elementos solicitados, la persona visitadora deberá emitir el acuerdo de cierre de investigación correspondiente y elaborar el proyecto de resolución dentro del plazo previsto en el primer párrafo del presente numeral, el cual será remitido nuevamente a la DCAE para su revisión, conforme al plazo establecido para tal efecto.

c) Cuando las observaciones formuladas por la DCAE puedan ser atendidas con los elementos que ya obren en el expediente, sin necesidad de recabar evidencias adicionales ni reabrir la investigación, la Visitaduría General deberá subsanarlas y remitir el proyecto corregido a la DCAE en un plazo máximo de quince días naturales, contados a partir de la recepción del expediente y de la cédula de revisión correspondientes, salvo que exista causa justificada que amerite un plazo mayor, la cual deberá hacerse del conocimiento de la DCAE.

d) Una vez atendidas las observaciones y verificado que el proyecto cumple con los requisitos legales y normativos aplicables, la DCAE podrá realizar las adecuaciones de carácter estrictamente necesario para su presentación a la consideración de la persona titular de la Presidencia, para su autorización y firma, sin alterar el sentido de la resolución ni sustituir las atribuciones que corresponden a la Visitaduría General en la elaboración del proyecto.

Una vez firmada la resolución de fondo por la persona titular de la Presidencia, se procederá a notificarla de manera inmediata a las personas quejosas y/o agraviadas, así como a las autoridades a las que se dirija, a efecto de que, en el

caso de las Recomendaciones, se adopten las medidas necesarias para su cumplimiento. Cuando la Recomendación no se dirija a todas las autoridades señaladas en el expediente, también se notificará su sentido a aquellas respecto de las cuales no se haya emitido, conforme a lo dispuesto en el numeral 10.2.2.4.

11. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

11.1. La Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva. Una vez firmada la Recomendación, la Unidad de Seguimiento a Resoluciones notificara de inmediato a las partes, dará seguimiento a su notificación y aceptación, verificando que la autoridad destinataria manifieste, dentro del plazo de quince días hábiles, si la acepta o no, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

11.2. Aceptación de la Recomendación. En caso de que se acepte, la autoridad dispondrá de un plazo de quince días hábiles para remitir las pruebas de cumplimiento a los puntos recomendados. Es importante mencionar que no es posible establecer un término para el cumplimiento de todos los puntos recomendatorios, ya que estos se sujetan a distintas disposiciones normativas.

11.3. No aceptación de la Recomendación. La autoridad destinataria deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa a aceptar la Recomendación dentro del plazo legalmente establecido para pronunciarse sobre su aceptación.

Cuando considere insuficiente el plazo otorgado para remitir las pruebas de cumplimiento, deberá exponerlo por escrito y de manera razonada ante la Comisión, proponiendo una fecha límite para acreditar el cumplimiento total de la Recomendación. Si la autoridad omite pronunciarse sobre su aceptación dentro del plazo legal correspondiente, la Recomendación se entenderá como no aceptada. En los casos en que la Recomendación no sea aceptada o no sean cumplidas, la autoridad deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa y, en su caso, podrán agotarse los mecanismos no jurisdiccionales de impugnación previstos en la normativa aplicable, incluido el recurso de impugnación ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), cuando se actualicen los supuestos legales correspondientes. Asimismo, a solicitud de la Comisión, las autoridades o personas servidoras públicas responsables podrán ser citadas a comparecer ante el Congreso del Estado o la Diputación Permanente, según corresponda, a efecto de que expongan las razones que sustentan su negativa.

11.4. Inconformidades. Las recomendaciones, acuerdos, resoluciones u omisiones de la CEDH deberán notificarse de manera inmediata a la parte quejosa, haciéndole saber que podrá impugnarlos mediante el recurso de impugnación ante la CNDH, en términos de lo establecido en los artículos 61, 62, 63 y 64 de la Ley de la CNDH, así como del artículo 103 del Reglamento Interno de la CEDH.

Para lo cual dispone de un plazo de treinta días naturales contados a partir de la notificación del acuerdo. El seguimiento de estos procesos estará a cargo de la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.

11.5. Asesoría a personas usuarias en casos de impugnación. Ésta será brindada por la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, para efecto de informar y dar acompañamiento a las personas usuarias, cuando sea su deseo interponer el recurso de impugnación ante la CNDH, contra resoluciones y acuerdos de las Visitadurías Generales y las emitidas por el DOQ.

12. INFORMES DE SEGUIMIENTO

12.1. Informe semanal por Visitadoras y Visitadores. Cada Visitador(a) adscrito(a) a la CEDH elaborará un informe semanal que enviará por correo electrónico institucional a la persona titular de la DCAE usando el Formato 1.

12.2. Informe mensual por personas Visitadoras adscritas a las Visitadurías Generales y Regionales. Las y los Visitadores deberán entregar a la persona titular de la DCAE sus informes mensuales, dentro de los primeros cinco días naturales del mes inmediato al reportado, con los siguientes datos:

- Número de expedientes en trámite por fecha de radicación segmentados por: en tiempo, con más de seis meses y más de un año de radicación.
- Nombre de la persona peticionaria.
- Autoridades presuntamente responsables.
- Resumen de los hechos de queja.
- Estado que guarda la investigación.
- Fecha de la última actuación de cada expediente y, en su caso, el supuesto de inactividad justificada que se actualice conforme al numeral 8.6.
- Proyectos en curso (Recomendación, Propuesta, Acuerdo de No Responsabilidad).
- Expedientes concluidos.

- Quejas por violaciones graves.
- Medidas cautelares.
- Cursos tomados en el mes que se reporta.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo y los lineamientos específicos que contiene entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua y deberán publicarse en los medios institucionales de la Comisión.

SEGUNDO. Gírese oficio a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE), a efecto de que lleve a cabo las acciones de capacitación y difusión necesarias para dar a conocer los "LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN, TRAMITACIÓN, CONCLUSIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DE QUEJA, ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN", cuyo conocimiento y cumplimiento serán de carácter obligatorio para todo el personal de la Comisión, a fin de garantizar su adecuada aplicación en el ejercicio de sus respectivas funciones.

TERCERO. Se deroga el Acuerdo Ejecutivo de Presidencia 06/2024, de fecha 01 de abril de 2024, mediante el cual se emitieron los Lineamientos específicos para la atención a personas usuarias o víctimas; tramitación eficiente de quejas, orientaciones, asesorías y gestiones; investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; conclusión de expedientes, elaboración de proyectos y seguimiento a resoluciones, y se dejan sin efectos los instrumentos de igual o menor jerarquía que se opongan a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

CUARTO. Los plazos que se encuentren en curso a la entrada en vigor del presente Acuerdo se computarán conforme a las disposiciones vigentes al momento en que iniciaron. El plazo de inactividad previsto en el numeral 8.6 de los presentes lineamientos se computará, respecto de los expedientes en trámite, a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo.

QUINTO. El flujograma del procedimiento de queja y la tabla de plazos por etapa contenidos en el Anexo 1 forman parte integrante del presente Acuerdo y tienen carácter orientador; en caso de discrepancia, prevalecerá lo dispuesto en el texto de los lineamientos. El Registro de Intervención Psicológica contenido en el Anexo 2 forma parte integrante del presente Acuerdo y será utilizado por el Área de Psicología en los términos del numeral 2.3.

SEXTO. Estos lineamientos podrán ser sometidos a análisis y, en su caso, adición o reforma, en cualquier momento en que se estime conveniente por parte de la Presidencia para realizar las adecuaciones a las que haya lugar.

SEPTIMO. Se instruye a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación para que se lleven a cabo las acciones pertinentes para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Acuerdo, informando formalmente a las personas servidoras públicas a quienes les resulta aplicable el contenido de este, con el propósito de que apeguen su actuar a lo aquí dispuesto, en tanto no se emita disposición o determinación distinta por la persona competente para ello.

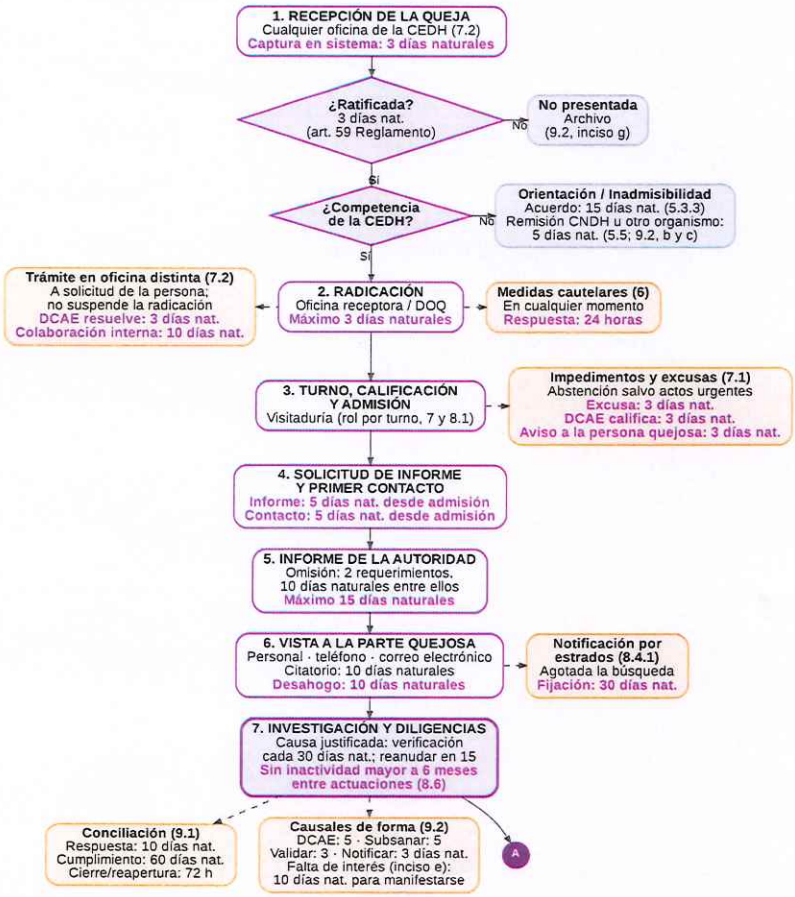
Así lo acordó y firma para todos sus efectos legales, en Chihuahua, Chihuahua a trece de noviembre de dos mil veintiséis.

DRA. ADA MIRIAM AGUILERA MERCADO
PRESIDENTA DE LA
COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

ANEXO 1

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA, DESDE LA RECEPCIÓN HASTA LA RESOLUCIÓN

Plazos en días naturales, salvo el de aceptación de la Recomendación, que por disposición del artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos se computa en días hábiles. Las líneas discontinuas indican vías que pueden activarse en distintos momentos del procedimiento o el retorno del proyecto a una etapa previa; los recuadros amarillos señalan trámites incidentales o vías alternas; el círculo «A» indica que el flujo continúa en la página siguiente.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA (CONTINUACIÓN)

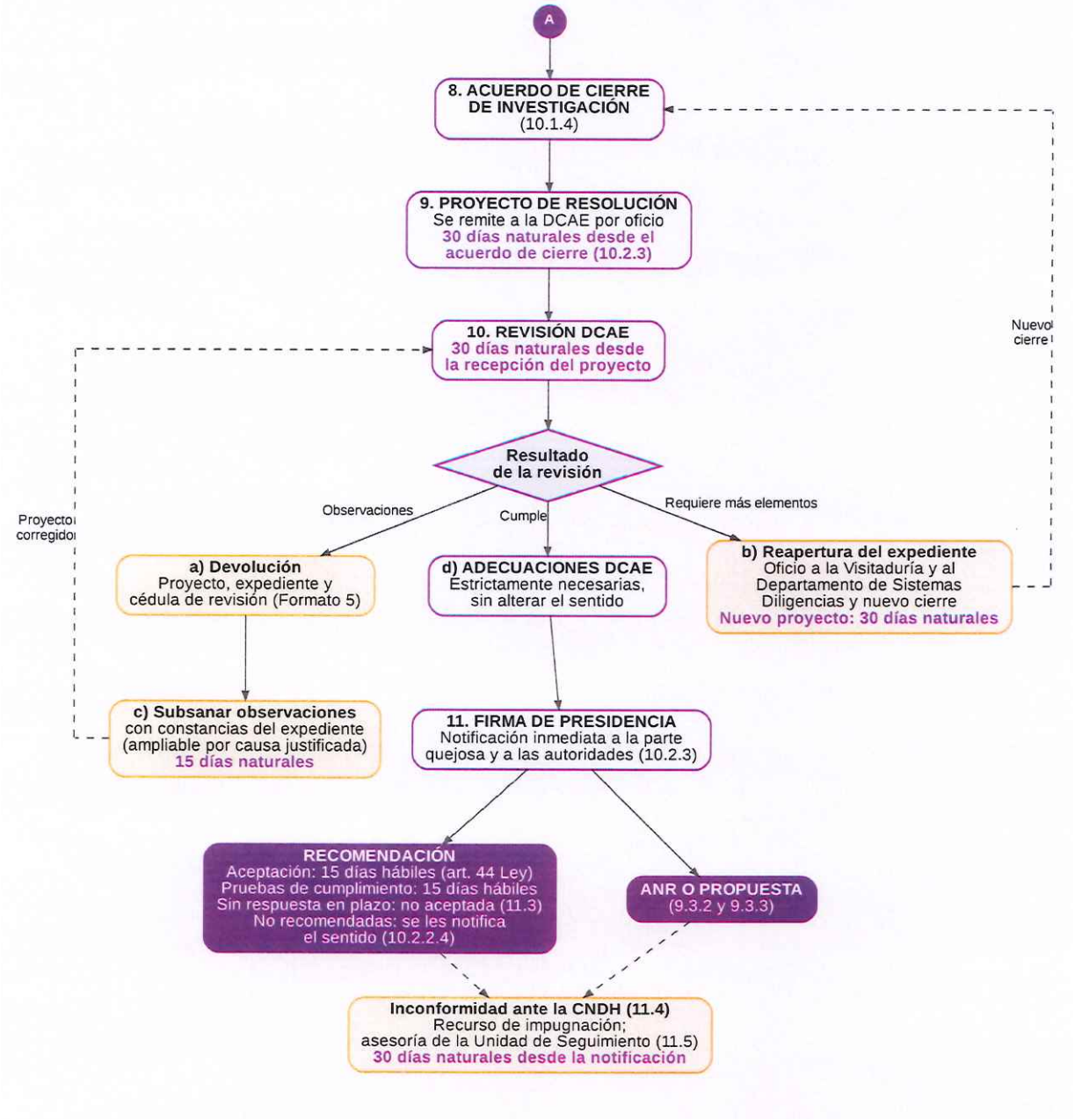


TABLA DE PLAZOS POR ETAPA

Etapa / actuación	Plazo	Fundamento
Captura de la atención en el sistema informático	3 días naturales desde la atención inicial	Numeral 2.2
Registro de asesorías y gestiones en el sistema	Al día siguiente	Numeral 3
Ratificación de la queja	3 días naturales desde su presentación	Numeral 9.2, inciso g); art. 59 del Reglamento
Radicación de quejas por comparecencia (DOQ)	3 días naturales	Numeral 5.2
Elaboración del acuerdo de inadmisibilidad	15 días naturales (ampliable)	Numeral 5.3.3
Informe de la autoridad sobre medidas cautelares	24 horas	Numeral 6; art. 38 de la Ley
Presentación de la excusa	3 días naturales siguientes al conocimiento del impedimento	Numeral 7.1
Calificación de la excusa por la DCAE	3 días naturales	Numeral 7.1
Señalamiento de impedimento no excusado: vista a la persona señalada / resolución de la DCAE	3 / 3 días naturales	Numeral 7.1
Notificación de la reasignación a la persona quejosa	3 días naturales	Numeral 7.1
Determinación de la DCAE sobre el trámite en oficina distinta a la del lugar de los hechos	3 días naturales	Numeral 7.2, inciso c)

Etapa / actuación	Plazo	Fundamento
Atención de la colaboración interna entre oficinas	10 días naturales	Numeral 7.2, inciso d)
Solicitud de informe a la autoridad	5 días naturales desde la admisión	Numeral 8.3.1.1
Primer contacto con la parte quejosa	5 días naturales desde la admisión	Numeral 8.2
Rendición del informe de la autoridad	15 días naturales	Numeral 8.3.1.1; art. 33 de la Ley
Requerimientos por omisión del informe	Hasta 2; 10 días naturales entre ellos	Numerales 8.3.1.1 y 8.3.1.4; art. 79 del Reglamento
Citatorio a la parte quejosa para notificar el informe	10 días naturales	Numeral 8.3.1.2, inciso d)
Desahogo posterior de la vista	10 días naturales	Numeral 8.3.1.2; art. 75 del Reglamento
Fijación de la lista de notificación por estrados (persona quejosa no localizada)	30 días naturales; surte efectos al día siguiente de su conclusión	Numeral 8.4.1
Inactividad máxima entre actuaciones en la investigación	6 meses	Numeral 8.6
Verificación de la causa de inactividad justificada / reanudación al cesar	Cada 30 días naturales / 15 días naturales	Numeral 8.6
Explicación de la Visitaduría a requerimiento de la DCAE	5 días naturales	Numeral 8.6
Respuesta de la autoridad a la propuesta de conciliación	10 días naturales	Numeral 9.1.1

Etapa / actuación	Plazo	Fundamento
Cumplimiento de los puntos conciliatorios	Hasta 60 días naturales	Numeral 9.1.1
Solicitud de cumplimiento / acuerdo de cierre o reapertura	72 horas cada uno	Numeral 9.1.2
Remisión por incompetencia territorial o de grado	5 días naturales	Numeral 9.2, incisos b) y c)
Manifestación de la persona quejosa ante la contradicción con el informe de la autoridad (falta de interés)	10 días naturales	Numeral 9.2, inciso e)
Notificación del acuerdo de acumulación	5 días naturales	Numeral 9.2, inciso f)
Acuerdo de conclusión: observaciones DCAE / subsanar / validar / notificar	5 / 5 / 3 / 3 días naturales	Numeral 9.2.1
Elaboración del proyecto de resolución de fondo y su remisión a la DCAE mediante oficio	30 días naturales desde el acuerdo de cierre de investigación	Numeral 10.2.3, párrafo primero
Revisión del proyecto por la DCAE	30 días naturales desde la recepción del proyecto	Numeral 10.2.3, párrafo segundo
Devolución del proyecto con el expediente y la cédula de revisión de proyectos (Formato 5)	Dentro del plazo de revisión	Numeral 10.2.3, inciso a)
Reapertura del expediente para recabar elementos adicionales (oficio a la Visitaduría General y al Departamento de Sistemas)	Dentro del plazo de revisión	Numeral 10.2.3, inciso b)

Etapa / actuación	Plazo	Fundamento
Nuevo proyecto de resolución tras la reapertura	30 días naturales desde el nuevo acuerdo de cierre de investigación	Numeral 10.2.3, inciso b), segundo párrafo
Subsanar observaciones con los elementos que obran en el expediente y remitir el proyecto corregido	15 días naturales desde la recepción del expediente y la cédula de revisión (ampliable por causa justificada)	Numeral 10.2.3, inciso c)
Adecuaciones de la DCAE y presentación a la Presidencia para autorización y firma	Una vez atendidas las observaciones	Numeral 10.2.3, inciso d)
Notificación de la resolución de fondo a la parte quejosa y a la(s) autoridad(es) a quien se dirige	Inmediata	Numeral 10.2.3
Notificación del sentido de la Recomendación a las autoridades señaladas no recomendadas	Inmediata	Numerales 10.2.2.4 y 10.2.3
Aceptación de la Recomendación	15 días hábiles	Numeral 11.1; art. 44 de la Ley
Pruebas de cumplimiento de la Recomendación	15 días hábiles adicionales	Numeral 11.2; art. 44 de la Ley
Inconformidad (recurso de impugnación ante la CNDH)	30 días naturales desde la notificación	Numeral 11.4; arts. 61 a 64 de la Ley de la CNDH; art. 103 del Reglamento

ANEXO 2

Uso interno · Información confidencial

REGISTRO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

Formato al que se refiere el numeral 2.3 de los presentes lineamientos, para intervenciones derivadas de Orientación y Quejas, Visitadurías u otras áreas autorizadas. No constituye dictamen pericial, entrevista forense ni determinación de responsabilidad.

Folio interno: **Expediente de queja (si existe):**

Fecha de intervención: **Hora:**

Lugar:

Área que canaliza: ☐ Orientación y Quejas ☐ Visitaduría _____ ☐ Otra _____

Persona servidora pública que solicita / cargo:

Documento de solicitud (oficio, correo, indicación):

Elaboró:

Puesto de adscripción:

Cédula profesional:

Firma de la persona profesional:

Nota de alcance: este instrumento registra una intervención psicológica inicial en el marco de las atribuciones institucionales. No sustituye el expediente clínico, una evaluación diagnóstica integral ni un dictamen pericial cuando éstos resulten procedentes.

INFORMACIÓN PREVIA, VOLUNTARIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Se informó de manera comprensible la finalidad, el carácter de la intervención, sus alcances, la protección de datos y los límites legales de confidencialidad:

☐ Se informó que la información recabada no es pública y su manejo interno se limita a los datos mínimos estrictamente necesarios para la protección de derechos o mandatos legales.

☐ No

☐ No fue posible (motivo): _____

Voluntad de participar:

☐ Acepta

☐ Atención prioritaria que impidió el proceso ordinario

☐ Se puso a disposición el aviso de privacidad institucional

☐ Se explicaron opciones de canalización y la posibilidad de decidir, salvo supuestos legales aplicables

La aceptación para recibir atención no equivale a autorización general para compartir antecedentes sensibles con otras áreas. Registrar la base jurídica y la mínima información necesaria en cualquier comunicación.

Motivo referido por el área solicitante / necesidad expresada por la persona

[Indicar fuente de información y motivo de solicitud, sin reproducir hechos innecesarios ni emitir juicios.]

DATOS GENERALES DE LA PERSONA ATENDIDA

Nombre:

Edad: **Fecha de nacimiento:**

Nacionalidad: **Escolaridad:**

Domicilio:

Municipio / localidad:

Contacto seguro para seguimiento:

Grupo de atención:

☐ Requiere intérprete / lengua o ajustes de accesibilidad ☐ Acude con acompañante ☐ No requiere o no lo solicita

Especificar: _____

ANTECEDENTES PERTINENTES DE SALUD Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Fuente: ☐ Referido por la persona ☐ Documento disponible

☐ Acompañante autorizado ☐ No explorado por condiciones de la intervención

Antecedentes psicológicos:

[Atención previa, proceso terapéutico, recursos de afrontamiento y otros datos pertinentes.]

Antecedentes médicos:

[Padecimientos o necesidades de salud relevantes para la seguridad y la intervención; no recopilar datos innecesarios.]

Antecedentes psiquiátricos:

[Atención especializada previa, diagnósticos y tratamientos únicamente si la persona los refiere o hay soporte documental.]

Tratamiento o medicación actual relevante (solo referida): ☐ Sí ☐ No ☐ No informado Detalle pertinente:

_____

CONTEXTO PSICOSOCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

☐ Violencia o discriminación referida

☐ Barrera lingüística

☐ Discapacidad / ajuste solicitado

☐ Dependencia de cuidados

☐ Desplazamiento / movilidad

☐ Otro: _____

Factores del entorno, redes de apoyo y necesidades expresadas

ESTADO EMOCIONAL Y OBSERVACIÓN INICIAL

Información procedente de:

☐ Expresión de la persona ☐ Observación profesional ☐ Ambas

Descripción del estado al inicio de la atención

[Registrar presentación, expresión emocional, comunicación, orientación, disposición para participar y signos observables de malestar]

INDICADORES DE RIESGO O NECESIDADES DE PROTECCIÓN

Situación explorada	Referido	Observado	No identificado	No explorado
Necesidad de atención médica o mental urgente	☐	☐	☐	☐
Posible afectación de la propia integridad	☐	☐	☐	☐
Posible afectación de la integridad de otras personas	☐	☐	☐	☐
Amenazas, coacción o violencia en el entorno	☐	☐	☐	☐

Dificultad actual para comunicarse o participar	☐	☐	☐	☐
Ausencia de apoyo inmediato o entorno inseguro	☐	☐	☐	☐
Necesidad de protección o accesibilidad específica	☐	☐	☐	☐
Ideación, pensamiento o intento suicida	☐	☐	☐	☐

Descripción específica:

ACCIONES INMEDIATAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS

☐ Entorno de atención seguro

☐ Se identificó persona de apoyo autorizada

☐ Se informó de opciones de protección

☐ Coordinación con servicio competente

☐ No requirió acciones adicionales

Descripción de medidas, responsables y respuesta observada

[Precisar qué se hizo, a qué hora y con quién se coordinó; sin consignar detalles que incrementen riesgo o exposición.]

INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA REALIZADA

Acciones:

☐ Escucha activa

☐ Contención emocional

☐ Primeros auxilios psicológicos

☐ Psicoeducación

☐ Orientación sobre recursos

☐ Acuerdo de apoyo / siguiente paso

☐ Otra _____

Desarrollo breve de la intervención y respuesta de la persona

[Registrar objetivos, estrategias empleadas, participación voluntaria, ajustes realizados y respuesta observable, sin emitir conclusiones periciales.]

CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Documentar resultados inmediatos y continuidad de atención, respetando la voluntad de la persona y las obligaciones institucionales aplicables.

Estado emocional de salida y resultados de la intervención

[Describir cambios observados y/o expresados, acuerdos logrados y límites de lo que puede concluirse de una sola intervención.]

CANALIZACIÓN O REFERENCIA A OTRA INSTANCIA

☐ Canalización aceptada

☐ Canalización ofrecida y no aceptada

☐ No fue necesaria

☐ Activación de atención urgente

☐ Pendiente de gestión

Institución / servicio receptor:

Área / contacto institucional:

Motivo funcional de la referencia:

Fecha y medio de gestión:

Recepción confirmada por:

PLAN DE SEGUIMIENTO

☐ Sin seguimiento por Psicología

☐ Seguimiento institucional

☐ Contacto por área remitente

☐ Pendiente de respuesta de institución receptora

Acción y responsable: _____

Fecha o condición de seguimiento: _____

☐ **Se le informó que:**

Las notas de salud, antecedentes, contención y observaciones sensibles son de acceso restringido. Una solicitud administrativa o de acceso a la información no implica la entrega íntegra del presente registro, debiendo emitirse, en su caso, la versión pública o clasificación correspondiente conforme a la normativa de protección de datos personales. Asimismo, la información remitida a áreas internas o instancias externas para canalización se limitará estrictamente al informe funcional de referencia, disociando los datos de salud y contención sensibles, salvo excepción legal expresa.

Nombre y firma de persona entrevistada:


SIN TEXTO


SIN TEXTO