

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

1. PROPÓSITO

Tramitar los escritos de queja presentados ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, a efecto de estar en posibilidad de esclarecer los hechos de origen de la queja y determinar si existe o no violación de derechos humanos.

2. ALCANCE

Aplica para la persona titular de la Visitaduría General y a la persona titular de las Oficinas Regionales, en el proceso de revisar y, en su caso, suscribir los oficios de solicitud de informe a autoridades presuntamente responsables, en colaboración, requerimientos y vistas a otras autoridades relativos a los expedientes de queja que se tramiten en la oficina a su cargo, respectivamente. Inicia cuando el visitador adjunto realiza el proyecto de solicitud de informe a la autoridad presuntamente responsable y culmina con el trámite de resolución.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- I. El oficio de solicitud de informe contendrá la transcripción de la queja o se acompañará de una copia simple en caso de que la queja se haya presentado por escrito, para que la autoridad presuntamente responsable tenga conocimiento de los actos u omisiones que se le atribuyen; debiéndose reservar los datos personales sensibles.
- II. Cuando de los actos u omisiones motivo de la queja se desprenda la intervención de otra u otras autoridades o personas servidoras públicas, distintos a los presuntamente responsables de violaciones a derechos humanos, y se determine necesario solicitar su colaboración para una mejor integración del expediente, la o el visitador adjunto elaborará el oficio de solicitud de informe en colaboración, en los mismos términos que los oficios de solicitud de información, dirigiéndolos a la autoridad o persona servidora pública correspondiente, y lo someterá a consideración de sus superiores, para que ya aprobado el proyecto, éste sea enviado.
- III. Cuando de los actos u omisiones expresados en el escrito de queja se advierta que otras autoridades, en el ámbito de su competencia y de acuerdo a sus facultades y atribuciones, puedan intervenir para solucionar la problemática, se podrá girar oficio dándole vista del asunto planteado ante esta Comisión Estatal.
- IV. En algunos casos, las y los visitadores adjuntos podrán suscribir las solicitudes de informe, previo acuerdo con la persona titular de la Visitaduría General o la Oficina Regional.
- V. La falta de rendición del informe o de la documentación que lo sustente, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, dará lugar a que se tengan por ciertos los hechos reclamados o requeridos, salvo prueba en contrario. Previo a ello, conforme a lo establecido en los artículos 81 y 82, del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se requerirá por una sola ocasión, y de no recibir respuesta, o en caso de que la respuesta sea incompleta,

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

- la consecuencia, además, será una recomendación, en la que se precisará la falta de rendición del informe y/o envío de la documentación respectiva a cargo de la autoridad.
- VI. En caso de no dar respuesta a la solicitud y al requerimiento de información y/o documentación, relacionados con la investigación, el caso será turnado al Órgano Interno de Control correspondiente a fin de que, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa, se instaure el procedimiento administrativo que proceda y se impongan las sanciones que resulten aplicables.
 - VII. En todos los casos en que las y los visitadores adjuntos de la Visitaduría General o de las Oficinas Regionales requieran entablar comunicación personal o telefónica con cualquier autoridad, persona quejosa o agraviada, respecto de la tramitación de una queja, deberá elaborar el acta circunstanciada correspondiente haciendo constar los hechos de que se trate.
 - VIII. Cuando exista contradicción evidente entre lo manifestado por la parte quejosa y la información proporcionada por la autoridad; la autoridad pida a ésta que se presente para resarcir la presunta violación; y, en todos los demás casos que a juicio de la persona titular de la Presidencia o la persona titular de la Visitaduría General sea necesario, la respuesta podrá darse a conocer a la parte quejosa.
 - IX. En los casos anteriores, se concederá a la parte quejosa un plazo de diez días hábiles contados a partir del acuse de recibo, para que manifieste lo que a su derecho convenga. De no hacerlo dentro del plazo, se ordenará el archivo del expediente como asunto concluido, siempre que no se cuente con evidencias que permitan acreditar la violación a derechos humanos.
 - X. El oficio de referencia debe contener una síntesis de la respuesta de la autoridad, el plazo concedido y el apercibimiento respectivo, a efecto de que la parte quejosa esté en posibilidad de cumplir con el requerimiento.
 - XI. En caso de que la parte quejosa realice manifestaciones respecto a la respuesta de la autoridad o aporte pruebas, las y los visitadores adjuntos encargados de integrar el expediente de queja, analizarán si es necesario solicitar nuevos informes a las autoridades, o bien, si la investigación está debidamente integrada y se puede emitir.
 - XII. Para su mejor tramitación, las quejas podrán acumularse cuando se presenten dos o más quejas por los mismos actos u omisiones que se atribuyan a la misma autoridad o persona servidora pública, o en los casos en que sea estrictamente necesario para no dividir la investigación correspondiente.
 - XIII. Corresponde a la persona titular de la Visitaduría General o de las Oficinas Regionales, respectivamente, revisar, analizar y, en su caso, autorizar los acuerdos de acumulación de los expedientes de queja, así como los oficios de notificación.
 - XIV. Los acuerdos de conclusión por acumulación (expediente de queja inicial) se notificarán a la parte quejosa o agraviada, con copia para las autoridades que hayan sido señaladas

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

como presuntamente responsables, únicamente en los casos en los que se les haya solicitado informe o se les haya hecho del conocimiento la presentación de la queja. El expediente concluido se agrega al expediente inicial para un trámite único.

- XV. Corresponde a la persona titular de la Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento, revisar que los expedientes concluidos por acumulación de Oficinas Generales estén debidamente integrados y autorizar su archivo. Tratándose de las Oficinas Regionales, esta función corresponde a la persona titular de dicha Oficina.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales ratificados por el Gobierno Mexicano en materia de derechos humanos.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Manual de Organización General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Código de Ética del Personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Código de Conducta del Personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Acuerdo que Instituye las Oficinas Regionales de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
- Acuerdo por el que se delega a las visitadoras y visitadores adjuntos jefes de las oficinas regionales de zona la facultad para iniciar de oficio expedientes de queja y concluir los mismos.

5. REGISTROS

No aplica.

Revisión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	30/08/2024	Visitaduría General Mtro. Miguel Ángel Calderón Espinoza	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Mtro. José Carlos Álvarez Ortega	Emisión inicial
02	20/05/2025	Visitaduría General Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Profr. Oscar Loza Ochoa	Actualización de datos de contacto

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Comisión o CEDH: Se refiere a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Sinaloa.

Dirección de Administración: Se refiere a la Dirección de Administración de la CEDH.

Dirección de Orientación, Quejas y Seguimiento: Se refiere a la Dirección de Orientación, quejas y seguimiento de la CEDH.

Oficinas Regionales: Se refiere a las Oficinas Regionales que la CEDH mantiene en las Zonas Norte, Centro-Norte, Évora y Sur.

OIC: Se refiere al Órgano Interno de Control de la CEDH.

Presidencia: Se refiere a la Presidencia de la CEDH.

Secretaría Ejecutiva: Se refiere a la Secretaría Ejecutiva de la CEDH.

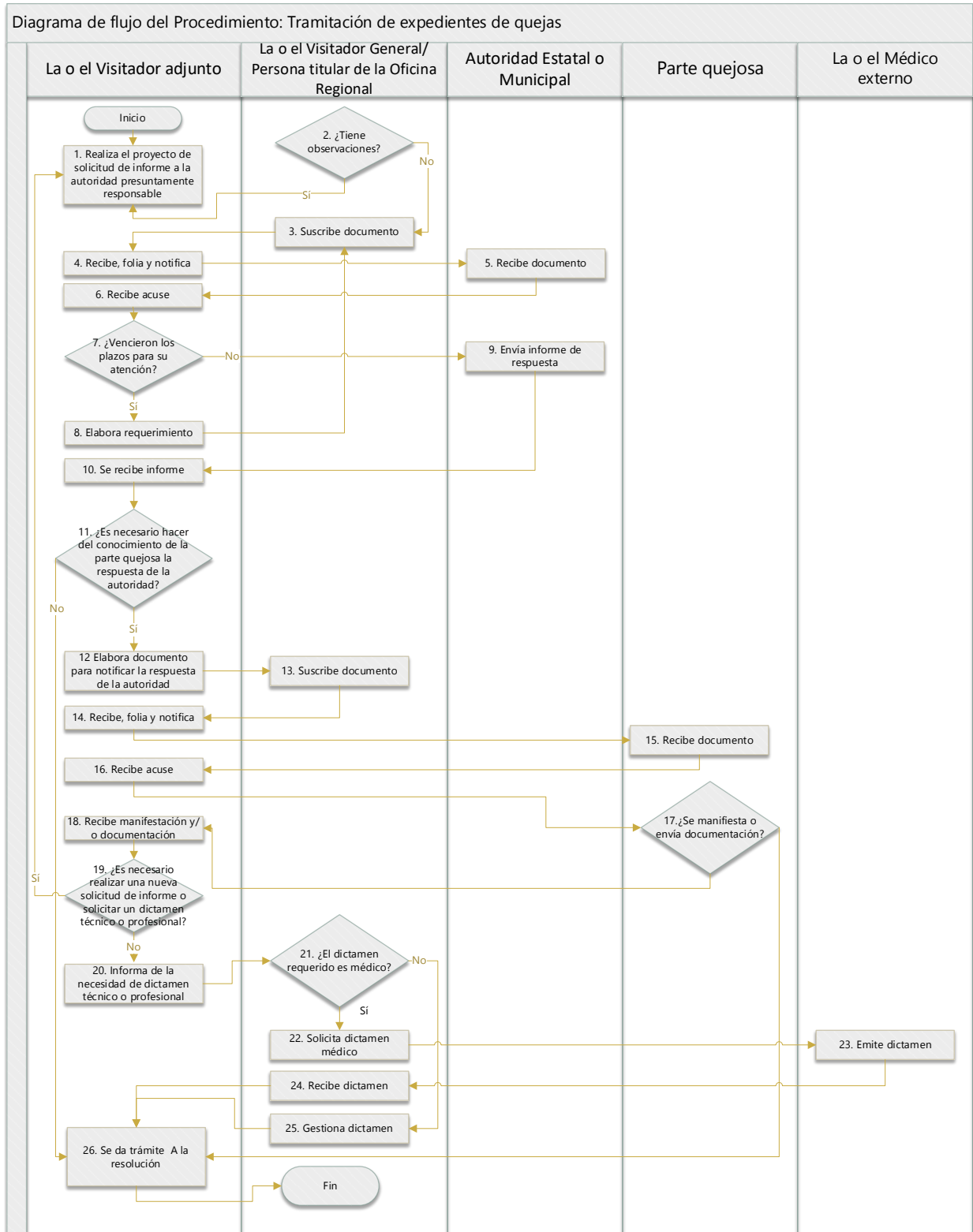
Secretaría Técnica: Se refiere a la Secretaría Técnica de la CEDH.

Unidad de Bienes y Suministros: Se refiere a la Jefatura de la Unidad de Bienes y Suministros, dependiente de la Dirección de Administración de la CEDH.

Visitaduría: Se refiere a la Visitaduría General de la CEDH.

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
La o el Visitador adjunto	1. Realiza el proyecto de solicitud de informe a la autoridad presuntamente responsable	<p>1.1 Una vez recibida, calificada y admitida la queja, se redacta el proyecto de solicitud de informe a la autoridad presuntamente responsable y, en su caso, la solicitud de información en colaboración. Las solicitudes de informe deberán contener lo siguiente: En el rubro: a) Número de folio; b) Número de expediente; c) Asunto: solicitud de informe, solicitud de colaboración o requerimiento; d) Lugar y fecha.</p> <p>El contenido: a) La autoridad a quien va dirigido; b) Fecha de recepción de la queja en este organismo; c) El nombre de la persona quejosa o agraviada; d) La(s) autoridad(es) presuntamente responsable(s); e) La calificación de la queja y el número de expediente; La solicitud de información, documentación y los cuestionamientos específicos; g) El término para presentar la información solicitada; h) Solicitud de copias autenticadas que sustenten el informe; i) La motivación y fundamentación de la solicitud de informe; j) En su caso, el</p>	

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

		<p>señalamiento de los documentos que se anexan a la solicitud de informe; k) El apercibimiento correspondiente conforme a los artículos 75, párrafo tercero, 111, 112, 113 y 114, de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como el artículo 63, de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa; l) Firma.</p> <p>En la parte final: a) Marcar las copias de conocimiento respectivas; b) Incluir las iniciales de las rúbricas que correspondan.</p> <p>1.2 Turna proyecto a Visitaduría General.</p>	
La o el Visitador General/Persona titular de la Oficina Regional	2. ¿Tiene observaciones?	<p>2.1 Revisa proyecto.</p> <p>2.2 Tiene observaciones, se regresa a la Actividad 1.</p> <p>2.3 No tiene observaciones, continua en la Actividad 3.</p>	
La o el Visitador General/Persona titular de la Oficina Regional	3. Suscribe documento	<p>3.1 Suscribe documento.</p> <p>3.2 Retorna documento firmado.</p>	
La o el Visitador adjunto	4. Recibe, folia y notifica	<p>4.1 Recibe documento firmado.</p> <p>4.2 Folia documento.</p> <p>4.3 Gestiona su notificación.</p>	
Autoridad Estatal o Municipal	5. Recibe documento	<p>5.1 Recibe solicitud de informe o requerimiento.</p> <p>5.2 Firma acuse de recibido.</p>	

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

La o el Visitador adjunto	6. Recibe acuse	6.1 Recibe acuse. 6.2 Integra acuse al expediente.	
La o el Visitador adjunto	7. ¿Vencieron los plazos para su atención?	7.1 Si se vencieron los plazos especificados para su atención o no se recibieron copias autenticadas; pasa a la Actividad 8. 7.2 No, pasa a la Actividad 9.	
La o el Visitador adjunto	8. Elabora requerimiento	8.1 Elabora requerimiento. 8.2 Regresa a la Actividad 3.	
Autoridad Estatal o Municipal	9. Envía informe de respuesta	9.1 Elabora y envía informe de respuesta.	
La o el Visitador adjunto	10. Se recibe informe	10.1 Recibe informe. 10.2 Se analiza contenido.	
La o el Visitador adjunto	11. ¿Es necesario hacer del conocimiento de la parte quejosa la respuesta de la autoridad?	11.1 Sí, pasa a la Actividad 12. 11.2 No, pasa a la Actividad 20.	
La o el Visitador adjunto	12 Elabora documento para notificar la respuesta de la autoridad	12.1 Elabora proyecto de documento para notificar a la parte quejosa de la respuesta de la autoridad, para que aporte lo que a su derecho convenga. 12.2 El documento debe contener una síntesis de la respuesta de la autoridad, el plazo concedido (10 días hábiles) y el apercibimiento respectivo, a efecto de que la parte quejosa esté en posibilidad de cumplir con el requerimiento.	

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

La o el Visitador General/Persona titular de la Oficina Regional	13. Suscribe documento	3.1 Suscribe documento. 3.2 Retorna documento firmado.	
La o el Visitador adjunto	14. Recibe, folia y notifica	4.1 Recibe documento firmado. 4.2 Folia documento. 4.3 Gestiona su notificación.	
Parte quejosa	15. Recibe documento	5.1 Recibe solicitud de informe o requerimiento. 5.2 Firma acuse de recibido.	
La o el Visitador adjunto	16. Recibe acuse	6.1 Recibe acuse. 6.2 Integra acuse al expediente.	
Parte quejosa	17. ¿Se manifiesta o envía documentación?	17.1 Sí se manifiesta, continua en la Actividad 18. 17.2 No se manifiesta, continua en la Actividad 20.	
La o el Visitador adjunto	18. Recibe manifestación y/o documentación	18.1 Recibe manifestación y/o documentación de la parte quejosa.	
La o el Visitador adjunto	19. ¿Es necesario realizar una nueva solicitud de informe o solicitar un dictamen técnico o profesional?	19.1 Se requiere una nueva solicitud de información a la autoridad, regresa a la Actividad 1. 19.2 Se requiere un dictamen técnico o profesional, pasa a la Actividad 20. 19.2 No se requiere de los dos anteriores, continua en la Actividad 26.	
La o el Visitador adjunto	20. Informa de la necesidad de dictamen técnico o profesional	20.1 Informa al Visitador General de la necesidad de un dictamen técnico o profesional.	
La o el Visitador General	21. ¿El dictamen requerido es médico?	21.1 Sí pasa a la Actividad 22. 21.2 No, pasa a la Actividad 25.	

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

La o el Visitador General	22. Solicita dictamen médico	22.1 Solicita dicho documento al médico independiente contratado.	
La o el Médico externo	23. Emite dictamen	23.1 Emite el dictamen y lo remite a la persona auxiliar administrativa de la Visitaduría General.	
La o el Visitador general	24. Recibe dictamen	24.1 Remite dictamen. 24.2 Pasa a la Actividad 26.	
La o el Visitador general	25. Gestiona dictamen	25.1 En caso de requerirse un dictamen técnico o profesional diferente al servicio médico, lo gestiona ante la autoridad correspondiente. 25.2 Una vez recibido lo remite.	
La o el Visitador adjunto	26. Se da trámite a la resolución	26.1 Recibe dictamen, en su caso. 26.2 Se detonan las acciones relacionadas con la resolución y archivo o recomendaciones y su seguimiento.	
Fin del procedimiento			

9. DOCUMENTACIÓN DE INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Número de quejas tramitadas / Número quejas recibidas y calificadas dentro de la competencia de la CEDH) * 100	Porcentaje	Mensual	Visitaduría General

10. PRODUCTOS

- Quejas tramitadas que son competencia para la CEDH, respecto del total recibidas, admitidas y calificadas.

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

11. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	30/08/2024	Visitaduría General Mtro. Miguel Ángel Calderón Espinoza	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Mtro. José Carlos Álvarez Ortega	Emisión inicial
02	20/05/2025	Visitaduría General Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna	Órgano Interno de Control L.E. Pavel Jonathan Hernández Ortiz	Presidente de la CEDH Profr. Oscar Loza Ochoa	Actualización de datos de contacto

12. ANEXOS

Ejemplo de solicitud de informe a la autoridad.

Oficio No. CEDH/VG/CLN/(Folio)
Expediente No. (Número de expediente)
Asunto: Solicitud de informe

Culiacán, Sinaloa, a (Día) de (Mes) de (Año)

(Autoridad a la que va dirigido el oficio).
Presente.

Por medio del presente hago de su conocimiento que en fecha (Día) de (Mes) de (Año), (Nombre de la persona quejosa) presentó escrito de queja ante esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa, mediante el cual hizo del conocimiento presuntas violaciones a sus derechos humanos, mismas que atribuyó a personal adscrito a la (Autoridad presuntamente responsable).

En dicho escrito, (Nombre de la persona quejosa) señaló:

(Transcripción del escrito de queja con margen de 1.5 del lado derecho y del lado izquierdo).

En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 63, de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 70 fracción I, del Reglamento Interior de esta Comisión Estatal, se calificaron los actos motivo de la queja como presuntamente violatorios de derechos humanos, razón por la cual se acordó la admisión de la queja, registrándose en los archivos de este organismo bajo el expediente número (Número de expediente).

Ahora bien, con el propósito de dar seguimiento al caso que nos ocupa, de conformidad con lo estatuido por los artículos 34, fracciones IV y VIII, 65, 66, 75, 79 y 84, de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, por este conducto atentamente le solicito que dentro de un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del requerimiento, rinda a este organismo un informe detallado sobre los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos y omisiones impugnados, si efectivamente estos existieron, así como los elementos de información que considere necesarios para la documentación del asunto.

Asimismo, rinda un informe detallado con relación a los siguientes cuestionamientos:

(Realizar preguntas bajo incisos A), B), C), etc.)

Asimismo, le solicitamos acompañe copia autenticada de la documentación que sustente su informe.

Además, sirven de fundamento a lo anterior, lo dispuesto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 77 Bis, de la Constitución Política del Estado de Sinaloa; 1°, 5°, 8, 10, 13, 111, 112 y 114, de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; y, 63 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

(Nombre del Visitador General)
Visitador General



COMISION ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
SINALOA

Procedimiento: Tramitación de expedientes de queja	
Unidad responsable: Visitaduría General	
Macroproceso: Comisión Estatal de los Derechos Humanos Sinaloa	Proceso sustantivo: Defensa y Protección de los derechos humanos de las personas
Fecha vigencia: 20/05/2025	Revisión: 02

13. DATOS DE CONTACTO

Mtra. Reyna Isabel Mendoza Osuna.
Visitaduría General.
rmendoza@cedhsinaloa.org.mx
(667)752-24-21 Ext. 1100