



**Ayuntamiento de Toluca**  
2022 -2024

**TOLUCA**  
LLENA DE VIDA

**“Garantizando tus Derechos Humanos”.**

## ¿Cuál es el plazo para presentar una Queja?

Un año, a partir del conocimiento que haya tenido el quejoso de la probable violación a derechos humanos; sin embargo, tratándose de violaciones graves, puede presentarse en cualquier tiempo.

## ¿Cómo se presenta una Queja?



1. De manera personal  
Acudir a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca o a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, o bien, a cualquiera de sus visitadurías, a fin de llenar el formato de Quejas.



2. Caseta de videollamada  
A través de las casetas de videollamada que se ubican en las visitadurías de la Codhem; y en Toluca, en el Palacio Municipal del H. Ayuntamiento. En estas casetas pueden denunciar una vulneración a derechos humanos.



3. Por escrito  
Puede presentar una queja de manera informal en una hoja en la que inscriba sus datos y la descripción de su inconformidad.



4. Vía telefónica  
Puede denunciar una vulneración a derechos humanos a los siguientes números telefónicos de la Defensoría Municipal: 214 91 13 o 773 29 66.



# DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA

#TodosSomosDefensores

### Estamos a tus órdenes en:

José Vicente Villada 114, Centro, Toluca, México.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de

videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos  
Toluca

# TOLUCA

LLENA DE VIDA



## DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca protege y garantiza los derechos y las libertades fundamentales, la dignidad, la vida pacífica y la buena administración entre los habitantes del municipio de Toluca y quienes transitan por él, a través del fomento a la cultura, la promoción y la protección de los derechos humanos.

### ¿Qué hacemos?

Brindamos asesorías jurídicas en asuntos relacionados con la vulneración a derechos humanos y, en su caso, atención a Quejas por presuntas violaciones a derechos humanos.

Recibimos Quejas por presuntas violaciones a derechos humanos por parte de servidores públicos del municipio de Toluca.

En caso de que el asunto no sea competencia de algún organismo de protección de derechos humanos, la labor de esta Defensoría es canalizar a las personas a las instancias correspondientes.

Coadyuvamos con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem) en los procedimientos sobre presuntas violaciones a derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público del municipio de Toluca.

Damos seguimiento, en coordinación con la Codhem, al cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por este organismo al Ayuntamiento de Toluca.

Difundimos la cultura y la buena práctica de los derechos humanos mediante la capacitación y la impartición de cursos en materia de derechos humanos a servidores públicos del municipio de Toluca y público en general.

Impartimos pláticas informativas y talleres dirigidos a niñas, niños y jóvenes en escuelas públicas y privadas, desde educación básica hasta educación superior.

¿Qué asuntos no puede atender la Defensoría?



Conflictos entre particulares

Conflictos de carácter electoral

Conflictos de carácter jurisdiccional

### ¿Quiénes pueden presentar una Queja en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca?

Cualquier persona puede denunciar presuntas vulneraciones provenientes de un servidor público del Ayuntamiento de Toluca, mediante una Queja interpuesta ante esta Defensoría.

### ¿Cuáles son los datos que debe tener tu Queja?

N

Tu nombre completo, domicilio y, de ser posible, telefónico o correo electrónico.



Autoridad o servidor público señalado como presunto responsable.



Descripción de hechos presuntamente violatorios a tus derechos humanos.



Tu firma o huella dactilar

- ❶ No tirar basura o cualquier residuo fuera de los contenedores destinados para ello.
- ❷ Minimizar la emisión de productos químicos y materiales peligrosos.
- ❸ Evitar descargar residuos contaminantes en cuerpos de agua.
- ❹ Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático.
- ❺ Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan.
- ❻ Recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

### En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos

- ❶ Asesorías jurídicas.
- ❷ Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos.
- ❸ Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
- ❹ Acompañamiento para interponer una Queja.
- ❺ Material bibliográfico para consulta.

#### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE SANO

#TodosSomosDefensores



## ¿Qué hace la Defensoría de Derechos Humanos en torno a la infancia?

Esta dependencia lleva a cabo acciones en torno a la protección y defensa de los derechos de las niñas y los niños, entre éstos, se prepara, a través de un taller, a las alumnas y los alumnos de escuelas del municipio para participar en la Red de Defensores de Derechos Humanos. Su misión es que, una vez que reciben su nombramiento, están capacitados para vigilar que en su escuela no se violenten los derechos humanos.

En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- ✦ Asesorías jurídicas.
- ✦ Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos.
- ✦ Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
- ✦ Acompañamiento para interponer una Queja.
- ✦ Material bibliográfico para consulta.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



# DERECHOS HUMANOS DE LA INFANCIA

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA

## ¿Qué se debe evitar y hacer para que los adultos mayores lleven una vida digna?

En ocasiones las familias las consideran una “carga” y por eso se les maltrata, abandona o invisibiliza. Además, muchas veces se les considera como destinatarias exclusivas de políticas asistencialistas, que no promueven realmente su inserción.

La vejez no es más que un periodo vital como cualquier otro ciclo; si las creencias sobre las capacidades físicas y mentales de las personas adultas mayores se modificaran en sentido positivo, probablemente descenderían los índices de aislamiento, depresión y riesgo de muerte prematura en esta población.

### En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos.
- Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
- Acompañamiento para interponer una Queja.
- Material bibliográfico para consulta.

#### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



## DERECHOS HUMANOS DE LOS ADULTOS MAYORES

#TodosSomosDefensores

9. Ejercer el periodismo a partir de valores universales tales como la paz, la democracia, los derechos humanos, el progreso social y ambiental.

10. Promover la cultura de paz en su actuar, de manera tal que su compromiso ético con los valores universales del humanismo debilite toda forma de apología o incitación a la agresión, la violencia, el odio, la discriminación y el racismo.

11. Solicitar a las instancias gubernamentales que se apeguen a los mecanismos de actuación que garanticen la protección de los derechos humanos de las personas que ejercen el periodismo ante situaciones de agresión, riesgo y hostigamiento por el ejercicio de su profesión.



## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

-  Asesorías jurídicas.
-  Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos.
-  Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
-  Acompañamiento para interponer una Queja.
-  Material bibliográfico para consulta.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



## DERECHOS HUMANOS DE LOS PERIODISTAS Y COMUNICADORES

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca

idiomas, en consonancia con sus métodos culturales de enseñanza y aprendizaje.

Derecho a que se proporcione traductor o intérprete. Toda persona acusada de la comisión de un hecho o delito tiene derecho a ser asistida gratuitamente por un intérprete o traductor, en los casos en los que no comprenda el idioma oficial del tribunal o la institución donde se ventila su proceso.

Derecho a la propiedad intelectual, el cual se refiere a mantener, controlar, proteger y desarrollar la propiedad intelectual de su patrimonio cultural, sus conocimientos tradicionales y sus expresiones culturales tradicionales.

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos.
- Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
- Acompañamiento para interponer una queja.
- Material bibliográfico para consulta.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## DERECHOS HUMANOS DE LOS PUEBLOS ORIGINARIOS

#TodosSomosDefensores

- Otorgarles equipo y uniformes reglamentarios sin costo.
- Ser sujetos de ascensos, condecoraciones, estímulos y recompensas.
- Gozar de un trato digno y respetuoso por parte de sus superiores, iguales o subalternos.
- Ser asesorados y defendidos jurídicamente.
- Recibir atención médica oportuna y tratamiento adecuado cuando sean lesionados en cumplimiento de su deber.

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas de información.
- Conferencias.
- Material bibliográfico para consulta.
- Canalización para atención de casos específicos.
- Asesoría para interponer una queja.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## DERECHOS HUMANOS EN LA FUNCIÓN POLICIAL

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA

- Reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la libertad de desplazamiento, así como a la libertad para elegir su residencia y a una nacionalidad.
- Garantizar la vida en comunidad, eligiendo su lugar de residencia y con quién vivir, contando con los servicios de apoyo y asistencia, así como con el acceso a las instalaciones y servicios comunitarios.
- Asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible.
- Eliminar las barreras físicas para ingresar, transitar y permanecer en un lugar de forma autónoma y segura, incluyendo el transporte y las vías públicas; brindando condiciones para acceder a la información, así como a las tecnologías de las comunicaciones y la información.

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas de información.
- Conferencias.
- Material bibliográfico para consulta.
- Canalización para atención de casos específicos.
- Asesoría para interponer una queja.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA



8. Derecho a la libertad, a la integridad y a la seguridad personal de la población LGBTTTIQ+.

9. Al libre desarrollo de la personalidad.

10. Derecho a vivir libres del acoso policíaco debido a su orientación sexual, su identidad de género o su apariencia.

11. A no ser detenida arbitrariamente por motivos de orientación sexual o identidad de género.

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas de información.
- Conferencias.
- Material bibliográfico para consulta.
- Canalización para atención de casos específicos.
- Asesoría para interponer una queja.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca, México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



## DIVERSIDAD SEXUAL Y DERECHOS HUMANOS

#TodosSomosDefensores



## ¿Cuáles son los derechos humanos de las personas que viven con VIH o sida?

- No sufrir discriminación de ningún tipo.
- Recibir información suficiente al practicarse la prueba de anticuerpos y apoyo emocional en caso de un resultado positivo.
- Recibir el tratamiento antirretroviral de forma gratuita.
- Recibir información sobre medidas de prevención durante las relaciones sexuales.
- No ser condicionadas para pedir empleo, contraer matrimonio, formar parte de instituciones educativas, recibir atención médica.
- Ejercer la sexualidad libre y responsablemente.

## ¿Cómo se previene el VIH o el sida?

- Practicar el sexo protegido, es decir, usar condón cuando tengas relaciones sexuales.
- Evitar compartir jeringas y agujas si eres usuario de drogas inyectables.
- Realizar la prueba de detección para el VIH, si eres mujer y piensas tener un hijo.

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas de información.
- Conferencias.
- Material bibliográfico para consulta.
- Canalización para atención de casos específicos.
- Asesoría para interponer una queja.

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## LOS DERECHOS HUMANOS Y EL VIH/SIDA

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA

## Principales instrumentos internacionales y nacionales en materia de derechos humanos

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

### En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas.
- Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos .
- Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos.
- Acompañamiento para interponer una Queja.
- Material bibliográfico para consulta.

#### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## ¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS?

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA

## Medidas para prevenir la violencia de género

- Educar a los niños, niñas y jóvenes en una cultura centrada en la resolución pacífica de conflictos.
- Educar a las niñas en condiciones de igualdad con respecto a sus hermanos varones.
- Enseñar a los niños y a los hombres a incorporar en sus vidas las vivencias y expresión de los propios sentimientos y emociones que enriquecen sus relaciones personales.
- Padres de familia o tutores deberán identificar los roles de mujeres y de hombres en la sociedad y enseñarles a los infantes a que estos roles no están ligados al sexo.
- Trabajar para y con los jóvenes a fin de disminuir la violencia contra las mujeres, y garantizar que el sistema educativo empodere a los infantes a modo de transformar y establecer relaciones de género basadas en la armonía, el respeto mutuo y la no violencia.

## Efectos de la violencia de género

- Baja autoestima
- Lesiones físicas
- Trastornos mentales
- Adicciones
- Embarazos no deseados y abortos
- Enfermedades o infecciones de transmisión sexual
- Muerte

## En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:

- Asesorías jurídicas
- Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos
- Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos
- Acompañamiento para interponer una Queja
- Material bibliográfico para consulta

### Estamos a tus órdenes en:

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



# VIOLENCIA DE GÉNERO

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca

ni le digas que se defiende solo(a) o con golpes, otórgale confianza y seguridad y hazle saber que puede contar contigo para enfrentar la situación.

Denunciar de inmediato ante las o los profesores o las autoridades escolares, solicitando que apliquen sus protocolos para atender el acoso escolar, y tomen medidas para salvaguardar la integridad de las niñas, los niños y los adolescentes involucrados(as).

Buscar ayuda, si en la escuela no atienden tus inquietudes, puedes acudir a las instituciones estatales o municipales para exponer tu caso y que sean las autoridades las que te ayuden a enfrentar la situación sin que tengas que sufrir represalias y con la seguridad de que estarás protegido.

Tanto padres como maestros deben involucrarse en el desarrollo integral del estudiante, creando espacios de comunicación entre ambos para detectar anomalías en la conducta o desempeño del alumno, y de esta forma encontrar soluciones basadas en la confianza y el respeto.

---

**En la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca estamos para ayudarte, ofrecemos:**

- Asesorías jurídicas
- Pláticas y conferencias en materia de derechos humanos
- Canalización para atención de casos de violaciones a derechos humanos
- Acompañamiento para interponer una Queja
- Material bibliográfico para consulta

**Estamos a tus órdenes en:**

Josefa Ortiz de Domínguez 204, Toluca,  
México, 50090.

En un horario de 9 a 18 horas.

Teléfonos: (722) 214 91 13 y 773 29 66

Esta dependencia cuenta con una cabina telefónica de videollamadas, ubicada en el Palacio Municipal del Ayuntamiento de Toluca, para interponer Quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



@ddhh\_toluca



Defensoría Municipal de  
Derechos Humanos Toluca



## VIOLENCIA ESCOLAR

#TodosSomosDefensores

# TOLUCA

LLENA DE VIDA