

## Mediación

Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.

## Meride (Mecanismo de Restitución Inmediata de Derechos)

Proceso por el cual se atiende a posibles víctimas de violaciones a derechos humanos, identificando daños y necesidades; acercando a la víctima con la autoridad, a fin de que se escuchen, siempre y cuando esta última acepte reparar el daño.

Para mayor información de estos servicios, podrás establecer comunicación con el personal de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, ubicada en el edificio sede de la Codhem:

Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México.

También puedes comunicarte a:

800 999 4000 (lada sin costo)

7222360560



☎ 800 999 4000

[codhem.org.mx](https://codhem.org.mx)



Derechos Humanos del Estado de México



@CODHEM



derechoshumanos\_edomex



CODHEMOficial



Presenta tu queja en línea en el siguiente enlace:

<https://aplicativos.codhem.org.mx/sistemas/quejas2/quejas2.asp>

**Edificio sede:** Av. Nicolás San Juan, núm. 113, col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, Estado de México.

Los servicios que brinda la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México son gratuitos. La Codhem atiende las 24 horas, los 365 días del año; tramita quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa cometidos por servidores públicos en razón de sus funciones; ofrece asesoría u orientación jurídica, información y vinculación con instancias de apoyo e implementa programas destinados a capacitar, enseñar, promover y difundir los derechos humanos, dirigidos a la sociedad en general y los servidores públicos.

**Queda expresamente prohibida la reproducción parcial o total de esta publicación sin previa autorización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**



## SERVICIOS QUE PRESTA LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO



Ante las diversas problemáticas que expone la población Mexiquense a esta Casa de la Dignidad y las Libertades, a través de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas; pone a su disposición acciones concretas y precisas, para dar cauce a las legítimas pretensiones de los usuarios, con apego a derecho y perspectiva de derechos humanos; siendo las siguientes:

### **Orientación verbal**

Consiste en proporcionar al usuario la información sobre las autoridades o instancias ante las cuales la persona usuaria puede acudir para solucionar la problemática planteada.

### **Orientación verbal con solución inmediata**

Consiste en realizar una gestión telefónica con la autoridad para la atención inmediata de la problemática expuesta por la persona usuaria.



### **Canalización con oficio**

Consiste en elaborar el oficio a la autoridad competente solicitando que en el ámbito de sus atribuciones la persona usuaria sea atendida por personal de esa dependencia para solucionar los hechos que plantea.



### **Remisión**

Consiste en enviar a otra autoridad mediante oficio la documentación entregada por la persona usuaria y/o la información recabada por el personal encargado de brindar la atención a los usuarios, misma que una vez analizada no cuenta con los elementos para la intervención de este Organismo, para que sea atendida por esa autoridad en el ámbito de sus atribuciones.

### **Medidas Precautorias**

Dicha acción tiene por objeto conservar o restituir a una persona en el goce de sus derechos humanos y proceden cuando las presuntas violaciones se consideren graves, resulte difícil o imposible la reparación del daño causado o la restitución al agraviado en el goce de sus derechos humanos.

### **Información de la Comisión**

Consiste en proporcionar a las personas usuarias la información acerca de la competencia de este Organismo Autónomo y los servicios que se brindan.

