



Gaceta

Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Lunes 29 de noviembre de 2021

Número 67 (Décima Cuarta Sección)

Volumen 3

Sumario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Raciel Pérez Cruz, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como los artículos 48 fracción III, 86, 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Julio 2021



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2019-2021.
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
Calle Vallarta s/n, Col. Tlalnepantla Centro, C.P. 54000,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
Teléfonos: 53 66 38 67 y 53 66 38 68

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos
Julio 2021.
Impreso y hecho en Tlalnepantla Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará
siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

Manual de Procedimientos





Índice

	Página
1. Presentación	3
2. Objetivo General	3
3. Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	4
➤ Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General	4
➤ Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos	14
➤ Brindar Asesorías y Orientación Jurídica	21
➤ Atención de Quejas Ciudadanas en Contra de Servidores Públicos	29
4. Simbología	42
5. Registro de Ediciones	42
6. Distribución	43
7. Validación del Manual	44



1. Presentación

El Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es una herramienta-guía que indica la implementación de acciones tendientes a la promoción, divulgación, estudio y colaboración de la defensa de los derechos humanos de las personas que viven y transitan en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, velando continuamente por la dignidad humana para mejorar su calidad de vida.

El personal de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos tiene libre acceso al Manual de Procedimientos que norma sus acciones, para conocer plenamente los pasos a seguir en el cumplimiento de sus funciones en los trámites y servicios que se ofrecen, ya que indica con precisión los objetivos, alcances, políticas, actividades y responsabilidades; es decir, cada procedimiento administrativo de las unidades funcionales administrativas que integran al Órgano Autónomo permite disminuir las posibles fallas, los reprocesos y la detección de omisiones, logrando la simplificación de actividades y optimizando los tiempos de atención y respuesta.

Los procedimientos administrativos se integran de los elementos siguientes: Nombre del Procedimiento, Objetivo, Alcance, Referencias, Responsabilidades, Definiciones, Insumos, Resultados, Políticas, Descripción de Actividades, Diagrama de Flujo, Medición, Formatos e Instructivos y Validación del Procedimiento.

Finalmente, el Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos se compone de siete apartados, tales como: presentación, objetivo general, procedimientos, simbología, registro de ediciones, distribución y validación del instrumento administrativo.

2. Objetivo General

Mantener y establecer la formalización y estandarización de los procedimientos administrativos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, mediante la actualización del Manual de Procedimientos con la finalidad de que los servidores públicos adscritos a este Órgano Autónomo, brinden trámites y servicios oportunos a la ciudadanía.



3. Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General

I. Objetivo

Incrementar una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas, para fomentar su defensa mediante la implementación de acciones de capacitación para los Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General.

II. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General interesadas dentro del territorio municipal en comento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 18. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 30 y Capítulo Segundo, artículo 34. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de implementar acciones de capacitación tendientes a ampliar el conocimiento y los medios para hacer valer los derechos humanos que protegen a la ciudadanía que vive y transita en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, dirigidas a todos los sectores de la sociedad, tales como: personas servidoras públicas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGBTTTIQ+.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



El Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de capacitación dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la acción de capacitación, realizar el llenado del formato de aplicación y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

El Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación por cualquiera de los medios citados, al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.

El Defensor Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Capacitación, las solicitudes de acciones de capacitación y designar al personal que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como capacitador.

El Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Hacer contacto con la Dependencia, Organización no Gubernamental o Sector de la población solicitante, para acordar y programar, lugar, fecha, hora y número de participantes al que será dirigida la acción de capacitación.
- Preparar el material necesario para impartir la acción de capacitación en el lugar, fecha y hora acordados.
- Realizar el llenado de formatos, la captura de datos y el archivo del expediente.

El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Capacitación, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de capacitación, realizar la captura en la base de datos e integrar el expediente.

V. Definiciones

- **Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos:** Servidor Público encargado de orientar jurídicamente al solicitante en materia de Derechos Humanos.
- **Base de datos:** Es el llenado de datos del solicitante de capacitación que permite registrar la información solicitada en los formatos establecidos para tal efecto; dicha información se encuentra organizada por sectores sociales.
- **CODHEM:** La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), es un Organismo Público de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuesto, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Es el Organismo responsable de proteger los derechos humanos de los habitantes del Estado de México.
- **Capacitación:** Toda actividad realizada en una organización que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de las personas.
- **Formato de aplicación de capacitación:** Es el documento en el cual se recaba información de quien solicita la capacitación y del tema a tratar; responsabilidad del personal de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.



- **Formato de capacitación con la CODHEM:** Es el documento en el cual se recaba información del solicitante y datos de la capacitación que se lleva a cabo por parte del personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- **Organización no gubernamental:** Cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizado a nivel local, nacional o internacional.
- **Sectores de la Población en general:** Cualquier grupo enunciativo más no limitativo, de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGBTTTIQ+.

VI. Insumos

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Oficio de solicitud de capacitación emitido por las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Escrito de solicitud de capacitación emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

VII. Resultados

Servidores públicos, Integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, capacitados en una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas para fomentar su defensa.

VIII. Políticas

- Las solicitudes de acciones de capacitación podrán ser recibidas de forma escrita, correo electrónico, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos o en el Módulo de Atención de Zona Oriente, en la circunscripción municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos atenderá todas las solicitudes recibidas de acciones en materia de capacitación de Derechos Humanos, en un término no mayor a 15 días hábiles.

IX. Descripción de actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación por cualquiera de los medios citados, al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.
3	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación e instruye al capacitador a establecer contacto con el solicitante para determinar donde se habrá de impartir la acción de capacitación, el lugar, fecha y hora; asimismo, solicita al capacitador elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.

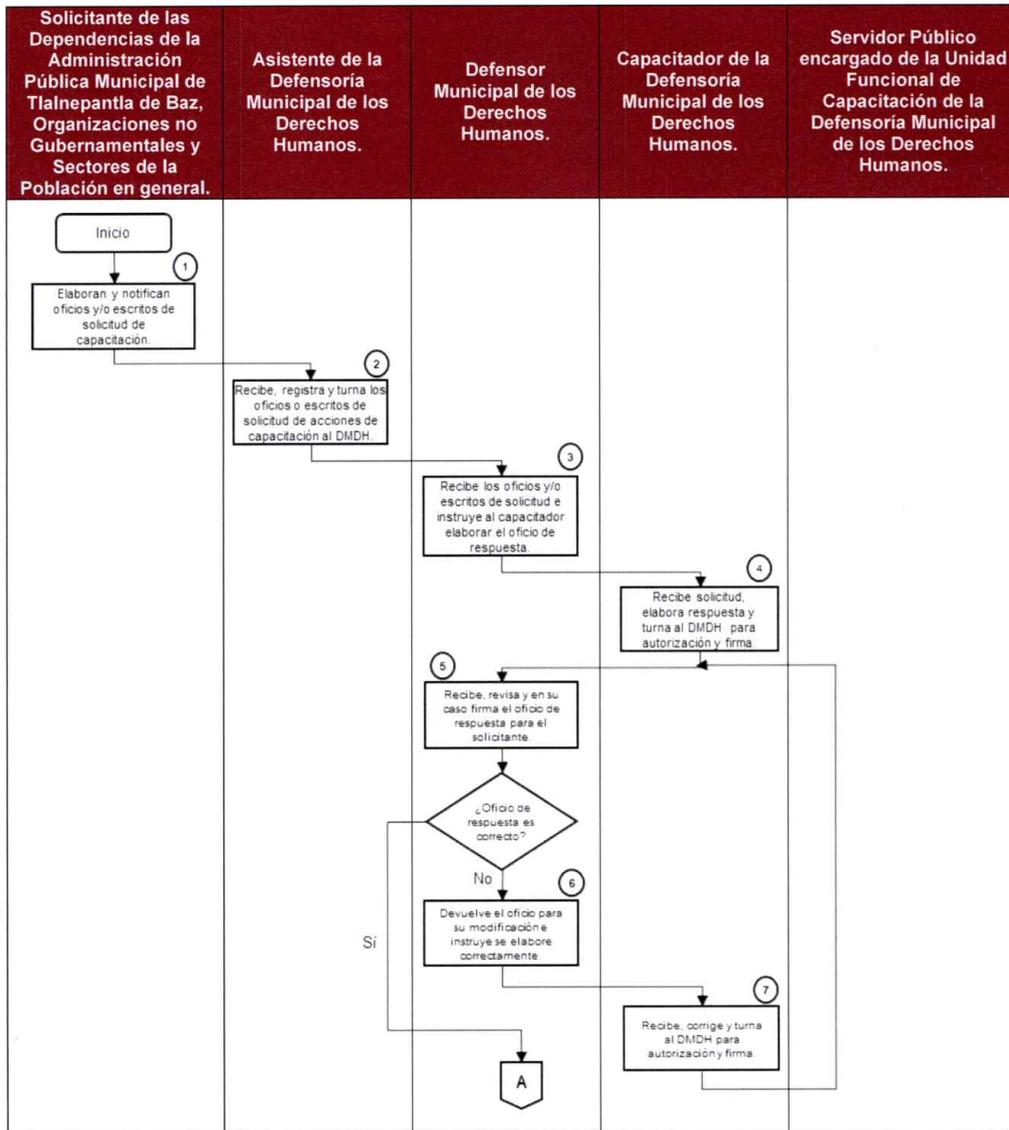


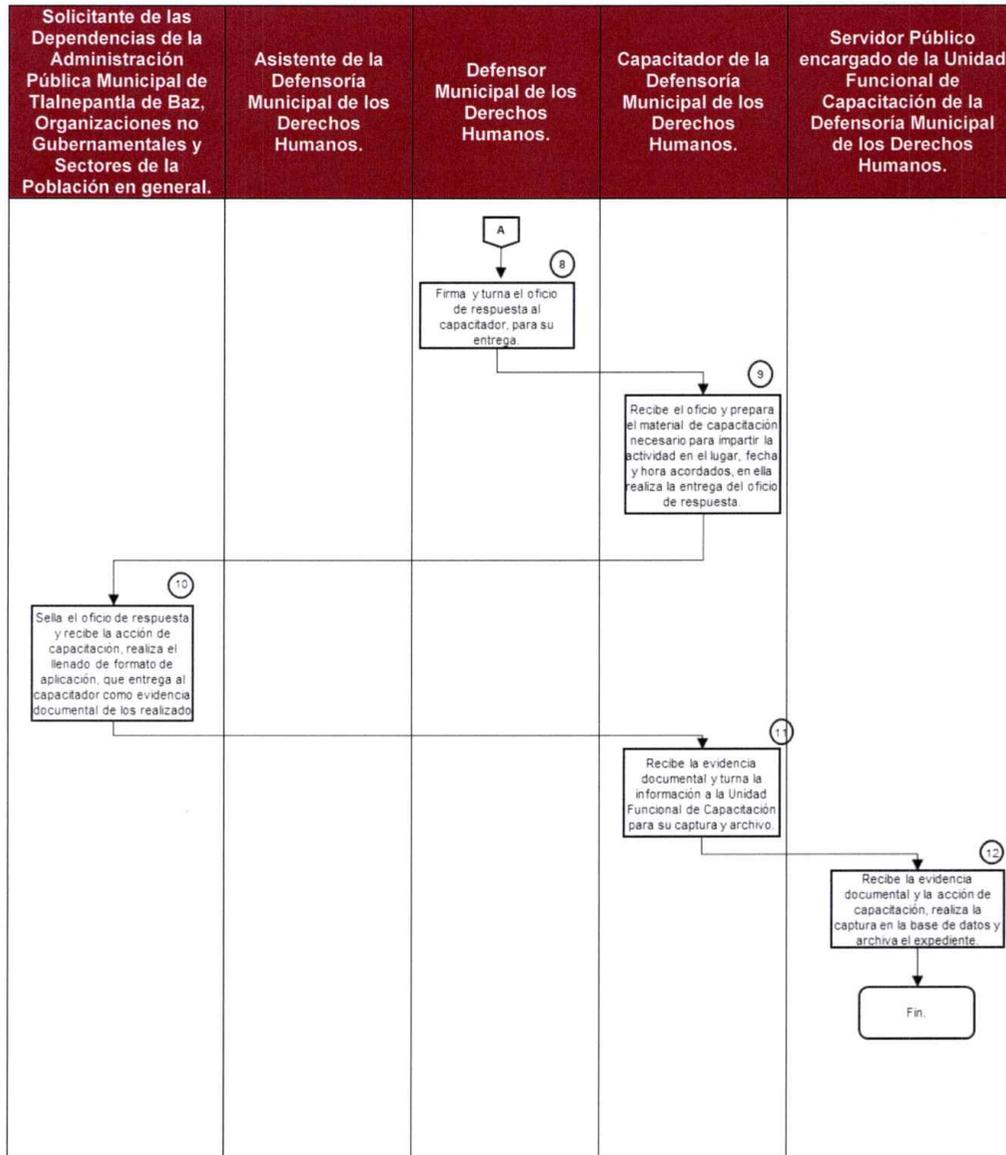


No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para determinar los pormenores de la capacitación; elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna al Defensor Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al servidor público capacitador designado para atender la acción de capacitación. ¿Es correcto el oficio de respuesta? No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Si: Firma el oficio y turna al capacitador para su entrega.
6	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al capacitador e instruye se elabore correctamente.
7	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa al Defensor Municipal de los Derechos Humanos para su validación. (Actividad 5)
8	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al capacitador para su entrega.
9	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y prepara el material de capacitación necesario para impartir su actividad en el lugar, fecha y hora acordados, la lleva a cabo y en ella realiza la entrega del oficio de respuesta.
10	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Sella el oficio de respuesta y recibe la acción de capacitación, realiza el llenado de formato de aplicación que entrega al capacitador como evidencia documental de lo realizado.
11	Capacitador de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Capacitación para su captura y archivo.
12	Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Capacitación.	Recibe evidencia documental de la acción de capacitación, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.



X. Diagrama de Flujo







XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de capacitación atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de capacitación atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de capacitación recibidas.}} \times 100$	Mensual



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XII. Formatos e Instructivos

FECHA: ____ (1) ____

FORMATO DE APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN		Nº DE EXPEDIENTE		(llenado por la DMDHT)	
Nombre del Solicitante:		(2)			
Cargo:		(3)			
Institución o Dependencia:		(4)			
Datos de la Institución o Dependencia		Calle y número			
		(5)			
Colonia:		Municipio:		Teléfono:	
				(6)	
Tipo de Capacitación:	Curso:		Conferencia:		(llenado por la DMDHT)
	Otro (especificar):		(llenado por DMDHT)		
Tema de la capacitación:	(llenado por la DMDHT)		Sector dirigido:		Acciones
			Asistencia:		Mujeres
					Hombres
Lugar de aplicación de la capacitación					
Observaciones					
(7)					
Nombre			Firma		
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz Instructor			Nombre (8) Solicitante		
			Firma		



FECHA: ____ (1) ____

FORMATO DE APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN		Nº DE EXPEDIENTE	(llenado por la DMDHT)	
Nombre del Solicitante:	(2)			
Cargo:	(3)			
Institución o Dependencia:	(4)			
Datos de la Institución o Dependencia	Calle y número			
	(5)			
Colonia:	Municipio:	Teléfono:		
		(6)		
Tipo de Capacitación:	Curso:	(llenado por la DMDHT)	Conferencia:	(llenado por la DMDHT)
	Otro (especificar):	(llenado por la DMDHT)		
Tema de la capacitación:	(llenado por la DMDHT)	Sector dirigido:	(llenado por la DMDHT)	Acciones
		Asistencia:	(llenado por la DMDHT)	Mujeres
				Hombres
Lugar de aplicación de la capacitación				
Observaciones				
(7)				
(llenado por la DMDHT)				
Nombre y Firma Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	Nombre y Firma (9) Instructor CODHEM	Nombre y Firma (8) SOLICITANTE		



Instructivo Formato Aplicación de Capacitación

Información Requerida	Instrucción
(1) Fecha.	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
(2) Nombre del Solicitante.	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante de la acción de capacitación.
(3) Cargo.	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del cargo del solicitante
(4) Institución o Dependencia.	Escribir el nombre de la Institución o Dependencia del solicitante.
(5) Datos de la Institución o Dependencia.	Escribir la dirección completa del solicitante (calle, número, colonia y municipio).
(6) Teléfono.	Anotar el o los números telefónicos en los que se le pueda contactar al solicitante.
(7) Observaciones.	Escribir de manera libre si lo desea, cualquier comentario relacionado con la acción de capacitación.
(8) Nombre y firma del solicitante.	Anotar el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante.
(9) Nombre y firma del Instructor CODHEM.	Anotar el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del Instructor CODHEM.
Llenado por la DMDHT.	Todos los campos en los que aparezca esta leyenda, serán debidamente requisitados por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	 C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo y Encargada de la Unidad Funcional de Capacitación.	 M. en D. Luis Pedro Villuendas Ortega Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.



Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos

I. Objetivo

Incrementar una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas para fomentar su defensa, mediante la implementación de acciones de promoción, difusión y divulgación para servidores públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

II. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos Defensoría Municipal de los Derechos Humanos; a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; así como, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general interesadas dentro del territorio municipal en comento, prioritariamente a Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes, Personas Discapacitadas, Adultos Mayores, Víctimas del Delito y Violencia, y Migrantes que se encuentren dentro del territorio municipal en comento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K; 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 30 y Capítulo Segundo, artículo 34. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 18. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de implementar acciones de promoción, difusión y divulgación tendientes a ampliar el conocimiento y los medios para hacer valer los derechos humanos que protegen a la ciudadanía que vive y transita en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, dirigidas a todos los sectores de la sociedad, tales como: servidores/as públicos/as, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGTBTTIQ+.





El Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

El Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos por cualquiera de los medios citados, al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.

El Defensor Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión, las solicitudes de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos y designar al personal que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público capacitador designado.

El Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Hacer contacto con la Dependencia, Organización no Gubernamental o Sector de la población solicitante, para acordar y programar, lugar, fecha, hora y número de participantes al que será dirigida la acción de promoción y difusión.
- Preparar material informativo y didáctico necesario para impartir la acción de promoción y difusión en el lugar, fecha y hora acordados.

El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de promoción y difusión de derechos humanos, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

V. Definiciones

- **Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de información, conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, etc.
- **Díptico:** En publicidad y artes gráficas, un díptico es un folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes. Constituye un medio para comunicar ideas sencillas.
- **Divulgar:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.
- **Material didáctico:** Objeto que sirve, es adecuado o está pensado para la enseñanza.
- **Promoción:** Acción de promocionar a una persona, un producto, un servicio e información.

VI. Insumos

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Oficio de solicitud de promoción y difusión emitido por las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.



- Escrito de solicitud de promoción y difusión emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general del territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VII. Resultados

Servidores públicos, integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, informados y sensibilizados respecto a una cultura de conocimiento y respeto a los derechos humanos de las personas, para mejorar su calidad de vida.

VIII. Políticas

- Las solicitudes de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos podrán ser recibidas de forma escrita, correo electrónico, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos humanos o en el Módulo de Atención de Zona Oriente, dentro de la circunscripción municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, atenderá de manera puntual todas las solicitudes recibidas de acciones en materia de promoción, difusión y divulgación de los Derechos Humanos, en un término no mayor a 15 días hábiles.

IX. Descripción de Actividades

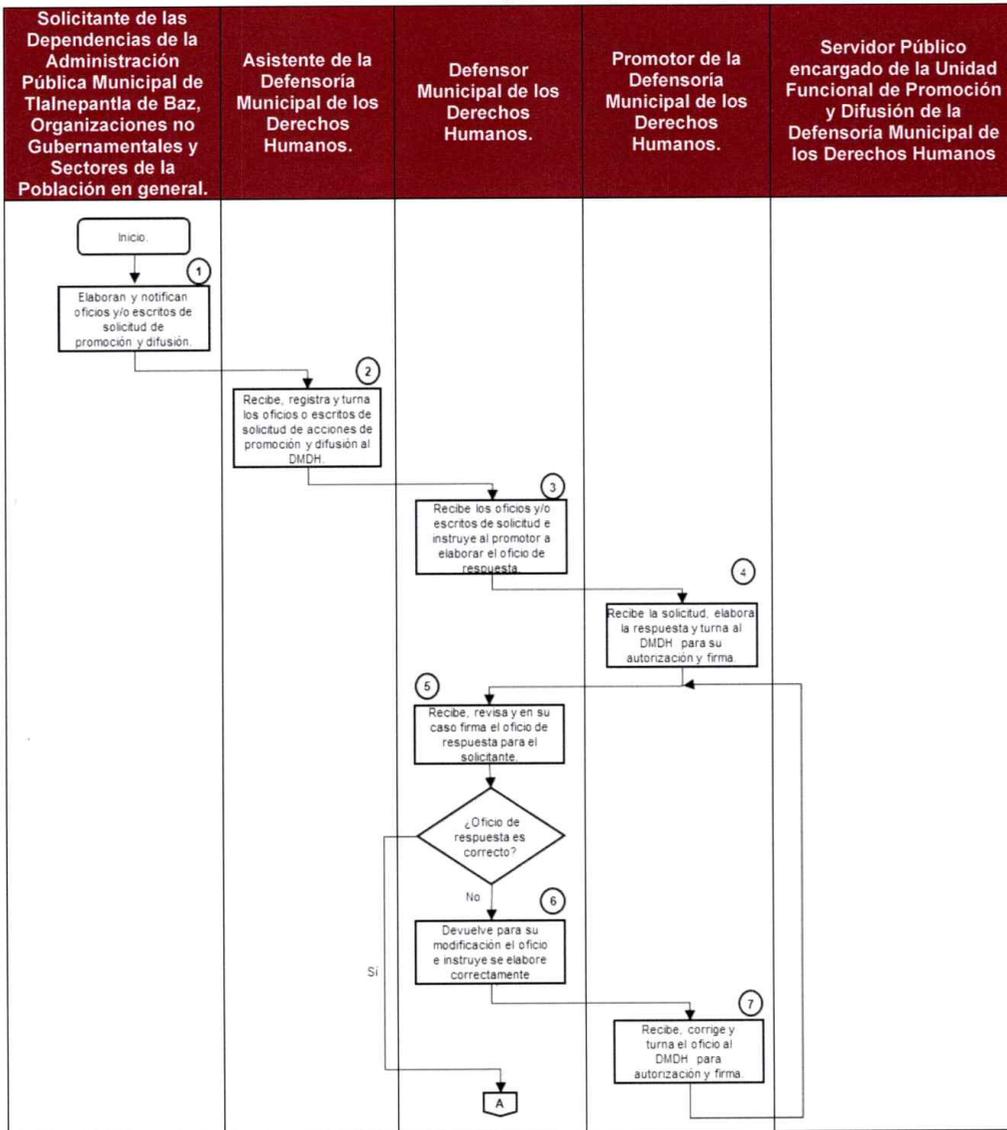
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna los oficios y/o escritos de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, por cualquiera de los medios citados al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.
3	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos e instruye al promotor a establecer contacto con el solicitante para determinar donde se habrá de impartir la acción para definir lugar, fecha y hora; asimismo, solicita al promotor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para determinar los pormenores de la acción, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna al Defensor Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.



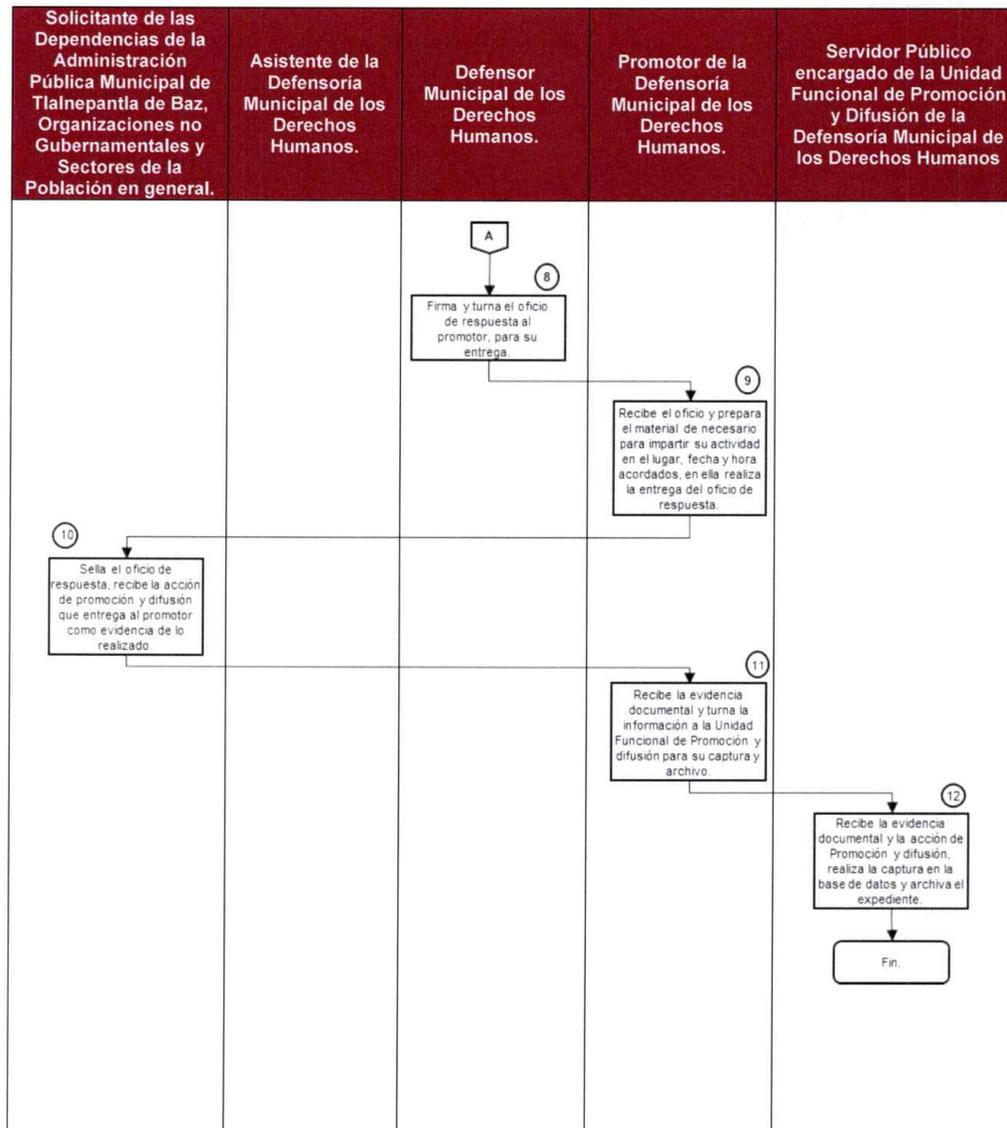
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso firma el oficio de respuesta para ser entregado al servidor público promotor designado para atender la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos. ¿Es correcto el oficio de respuesta? No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Sí: Firma y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa al Defensor Municipal de los Derechos Humanos para su validación. (Actividad 5)
8	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al promotor para su entrega.
9	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y prepara el material de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos necesario para impartir su actividad en el lugar, fecha y hora acordados, la lleva a cabo y en ella realiza la entrega del oficio de respuesta.
10	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Sella el oficio de respuesta y recibe la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, que entrega al promotor como evidencia documental de lo realizado.
11	Promotor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión para su captura y archivo.
12	Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión de la DMDHT.	Recibe evidencia documental de la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, realiza la captura en la base datos y archiva en el expediente.



X. Diagrama de Flujo



[Handwritten signatures and initials in blue ink]





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación, atendidas contra las recibidas.	$\left[\frac{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación recibidas.}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

- No Aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	 C. Dalia Itzel Colín Ríos Técnico Administrativo A y Encargada de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión	 M. en D. Luis Pedro Villuendas Ortega Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz



Brindar Asesorías y Orientación Jurídica

I. Objetivo

Asesorar y brindar orientación jurídica a toda persona que acuda a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tengan que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del Derecho o toda duda que emane del solicitante, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos.

II. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; así como, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general interesadas dentro del territorio municipal en comento o municipios aledaños.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 18. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, Artículo 30 y Capítulo Segundo, Artículo 34. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el órgano responsable de asesorar y orientar dentro del marco legal y atribuciones aplicables, a toda persona que por su situación lo requiera, atención proporcionada por el personal que integra el Órgano Autónomo, así como, canalizarle a la Dependencia o Institución correspondiente, salvaguardando la confidencialidad y discrecionalidad de sus datos personales y problemática referida.



- Escrito de solicitud de asesoría y orientación jurídica emitido por Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.
- Formato de Asesoría.

VII. Resultados

Servidores públicos, Integrantes de Organizaciones no Gubernamentales y Personas de los Sectores de la Población en general, asesorados, orientados para la resolución de asuntos y en casos necesarios, canalizados a la Dependencia o Institución en donde obtendrá respuesta a su problemática.

VIII. Políticas

- Las solicitudes de asesorías y orientaciones jurídicas podrán ser recibidas a través de escritos, correos electrónicos, llamadas telefónicas y de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos o el Módulo de Atención en Zona Oriente, que puedan llevarse a cabo exclusivamente dentro del territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- La Unidad Funcional de Asesorías y Orientación jurídica proporciona información de diferentes materias, a todas aquellas personas que requieren atención en asuntos jurídicos, sin que esto signifique una presunta violación a sus derechos fundamentales, asesorándolos y canalizándolos a las Dependencias o Instituciones donde obtendrán respuesta a su problemática.
- En situaciones que por su naturaleza se requiera acompañamiento, éste se hace con personal designado por el Defensor Municipal de los Derechos Humanos.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Elabora y notifica oficio y/o de solicitud de asesoría dirigidos al Defensor Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, para solicitar de manera presencial o a distancia la asesoría jurídica.
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica, por cualquiera de los medios citados al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al solicitante.
3	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica e instruye al asesor a establecer contacto con el solicitante para determinar la materia en la que habrá de ser asesorado; asimismo, solicita al asesor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el solicitante para asesorarle, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna al Defensor Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





El Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, deberá:

- Elaborar y notificar oficios de solicitud de asesoría y orientación jurídica, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o solicitar la atención de forma presencial.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la asesoría, firmar el formato correspondiente y entregar al asesor como evidencia documental de lo realizado.
- Acudir a la Dependencia y/o Institución para dar inicio al seguimiento del proceso que le sea indicado.

El Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir, registrar y turnar a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como, los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica.

El Defensor Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas, las solicitudes de asesorías y designar al asesor que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como asesor.

El Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Contactar con el solicitante, la Dependencia, Organización no Gubernamental o Persona de los Sectores de la población, por los medios que haya proporcionado, para acordar y programar, lugar, fecha, hora de la asesoría, en caso de ser a distancia y de ser presencial será atendido de forma inmediata.
- Preparar material necesario para otorgar la asesoría en el lugar, fecha y hora acordados.
- Realizar el llenado del formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.

El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de promoción y difusión, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

V. Definiciones

- **Dependencia Gubernamental:** Órgano de Gobierno que proporciona servicios y trámites con un marco de atribuciones establecidas por la Ley.
- **Formato de Asesoría:** Documento dónde se registran los datos generales de un peticionario para llevar un control de personas atendidas e instituciones canalizadas.
- **Peticionario:** Persona o personas que acuden a una dependencia gubernamental a realizar un trámite o solicitar un servicio de gobierno.

VI. Insumos

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Oficio de solicitud de asesoría y orientación jurídica emitido por las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.

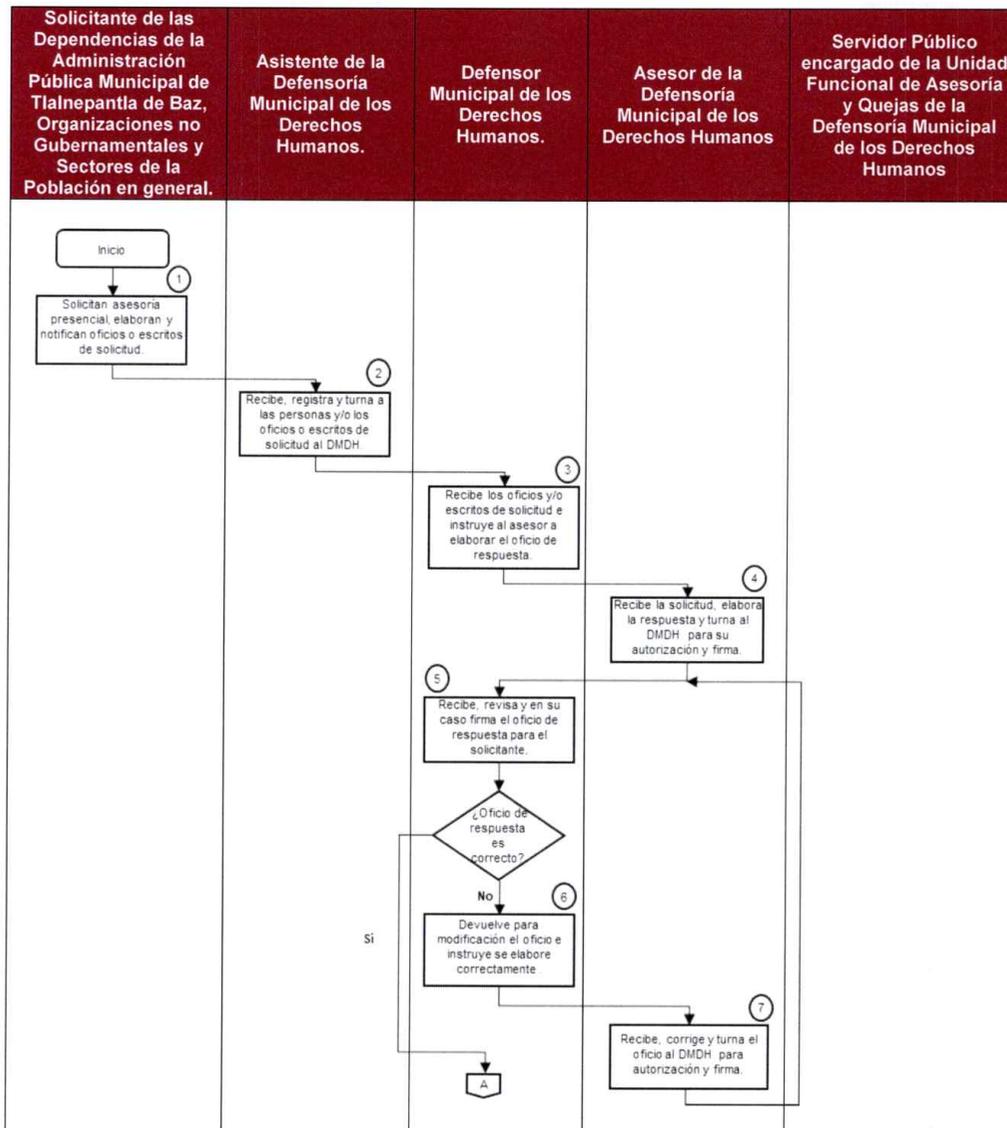


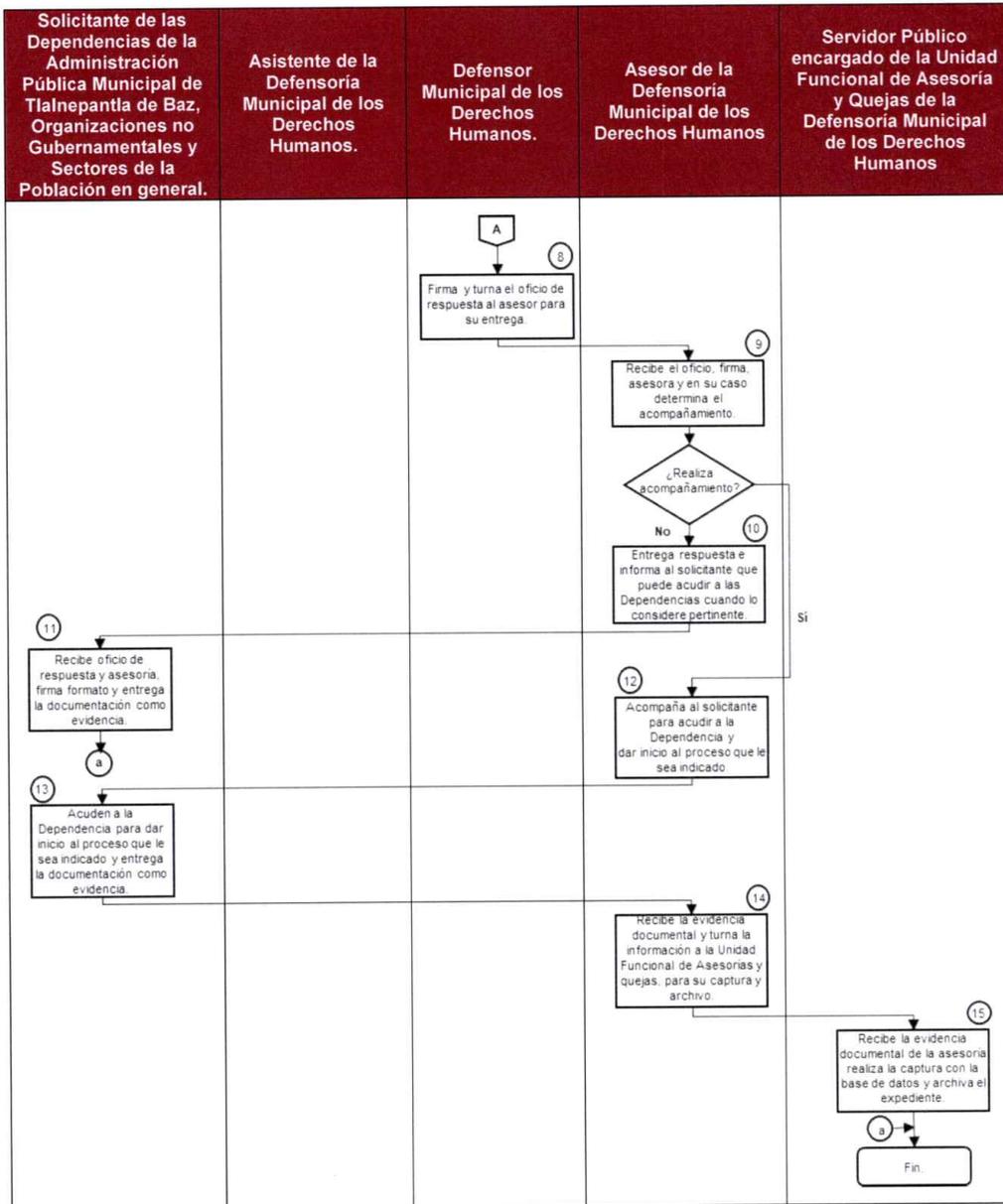


No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al asesor designado para atender la solicitud. ¿Es correcto el oficio de respuesta? No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Si: Firma y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa al Defensor Municipal de los Derechos Humanos para su validación. (Actividad 5)
8	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su entrega.
9	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe el oficio y prepara lo necesario para ofrecer la asesoría, entrega el oficio de respuesta y hace el llenado del formato correspondiente para otorgar asesoría.
10	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Informa al solicitante que será canalizado a las Dependencias o Instituciones donde obtendrá respuesta a su problemática, al término de la asesoría, en caso necesario, se realizará un acompañamiento. ¿Se realiza acompañamiento? No: Le informa al solicitante que puede acudir a las Dependencias o Instituciones cuando lo considere pertinente. Si: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución a la que fue canalizado e iniciar su seguimiento.
11	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Recibe y sella oficio de respuesta, le es brindada la asesoría de acuerdo con la necesidad o requerimiento que exprese en el momento de la interacción por el asesor, firma el formato de asesoría y entrega la documentación como evidencia.
12	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Realiza el acompañamiento para el solicitante a la Dependencia que el asunto amerite, a fin de dar inicio al proceso que le sea indicado.
13	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Acuden a la Dependencia canalizada para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.
14	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas para su captura y archivo.
15	Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental de la asesoría, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.



X. Diagrama de Flujo.







XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Asesorías y Orientación Jurídica.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de asesorías atendidas contra las recibidas.	$\left[\frac{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías recibidas.}} \right] \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

SOLICITUD DE ASESORÍA				N° DE SOLICITUD	
FECHA: ⁽¹⁾				HORA:	⁽²⁾
NOMBRE: ⁽³⁾					
EDAD: ⁽⁴⁾	GRADO DE ESTUDIOS : ⁽⁵⁾		COLONIA: ⁽⁸⁾		
SEXO: ⁽⁶⁾	OCUPACIÓN:	⁽⁷⁾			
MUNICIPIO: ⁽⁹⁾	ESTADO: ⁽¹⁰⁾	TELÉFONO: ⁽¹¹⁾	CORREO ELECTRÓNICO: ⁽¹²⁾		
ATENCIÓN AL SOLICITANTE :		DIRECTA O PERSONAL: ()	TELEFÓNICA: ()	OTRO: ()	
TIPO DE ASESORÍA:			GRUPO VULNERABLE:		
DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN CANALIZADO (MUNICIPAL, ESTATAL O FEDERAL)					
NOMBRE DEL ASESOR:					
OBSERVACIONES:					
⁽¹³⁾					
NOTA: SUS DATOS SON CON FINES CONFIDENCIALES Y SE ENCUENTRAN PROTEGIDOS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA Y SON UTILIZADOS ÚNICA MENTE CON FINES ESTADÍSTICOS.					
⁽¹⁴⁾					
FIRMA DEL SOLICITANTE:			FIRMA DEL ASESOR:		



Instructivo Solicitud de Asesoría

Información Requerida	Instrucción
(1) Fecha.	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
(2) Hora.	Registrar la hora en la que recibió la asesoría.
(3) Nombre del Solicitante.	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante de la acción de capacitación.
(4) Edad.	Escribir la edad del solicitante.
(5) Grado de Estudios.	Señalar su último grado de solicitante.
(6) Sexo.	Escribir su sexo al que pertenezca o el género con el que se identifiquen.
(7) Ocupación.	Escribir la ocupación a la que se dedique el solicitante.
(8) Colonia.	Escribir la colonia donde radica el solicitante.
(9) Municipio.	Escribir el municipio donde radica el solicitante.
(10) Estado.	Escribir el Estado donde radica el solicitante.
(11) Teléfono.	Anotar el o los números telefónicos en los que se le pueda contactar al solicitante.
(12) Correo electrónico.	Anotar el correo electrónico dónde se le pueda contactar al solicitante.
(13) Observaciones.	Escribir de manera libre si lo desea, cualquier comentario relacionado con la asesoría.
(14) Firma del solicitante.	Plasmar la firma del solicitante.
Llenado por la DMDHT.	En todos los campos en los que aparezcan estas siglas, serán debidamente requisitados por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	 C. Benedicta Edith Guevara Zacatelco Técnico Administrativo y Encargada de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas	 M. en D. Luis Pedro Villuendas Ortega Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz



Atención de Quejas Ciudadanas en contra de Servidores Públicos

I. Objetivo

Tramitar los escritos de queja por presuntas violaciones a derechos humanos, recibidas en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, cometidas por servidores públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y/o de Dependencias Estatales o Federales de nuestro país, para remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, para su trámite en términos de la normatividad aplicable y dar seguimiento de ésta hasta su conclusión.

II. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, a las Dependencias, Organismos Públicos Descentralizados y Órganos Auxiliares que integran la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; así como, a las Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, dentro del territorio municipal en comento, interesados en presentar queja.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción V y Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Décimo, artículos 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Primero, Artículo 30 y Capítulo Segundo, artículo 34. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 18. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el Órgano responsable de recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, por conducto de sus Visitadurías, en términos de la normatividad aplicable e informar acerca de presuntas violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público de cualquier nivel de gobierno.



El Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general, deberá:

- Elaborar y notificar oficios y/o escritos de solicitud de queja dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o solicitar la atención de forma presencial.
- Sellar el oficio de respuesta, recibir la asesoría, llenar el formato de queja correspondiente y entregar al asesor como evidencia documental de lo realizado.
- Acudir a la Dependencia y/o Institución para dar inicio al seguimiento del proceso que le sea indicado.

El Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir, registrar y turnar a las personas que solicitan de forma presencial asesoría y orientación jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, así como los oficios y/o escritos de solicitud de asesoría y orientación jurídica.

El Defensor Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Quejas y Asesorías, las solicitudes de queja y designar al Asesor que se encargará de atender la petición.
- Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado al solicitante a través del servidor público designado como asesor.

El Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Contactar con el solicitante, la Dependencia, Organización no Gubernamental o Persona de los Sectores de la población, por los medios que haya proporcionado, para acordar y programar, lugar, fecha y hora de la asesoría, en caso de ser a distancia, y en caso de ser presencial será atendido de forma inmediata.
- Recibir y remitir los escritos de queja por presuntas violaciones a derechos humanos, a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente y dar seguimiento de esta hasta su conclusión.
- Preparar el material necesario para proporcionarlo al quejoso.
- Realizar el llenado de formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.

El Servidor Público encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la queja, realizar la captura en la base de datos y archivar en el expediente.

V. Definiciones

- **Agraviado:** Persona o personas que son víctimas de un hecho presuntamente violatorio a derechos humanos.
- **Comisión de Derechos Humanos:** Organismo Público Autónomo que tiene como atribución recibir, investigar y emitir recomendaciones a la autoridad en los casos de violaciones a Derechos Humanos.
- **Formato de Queja:** Documento que se utiliza para realizar una queja por escrito por una presunta violación a Derechos Humanos cometida por un servidor público.
- **Queja:** Acto mediante el cual se denuncia una presunta violación de Derechos Humanos cometida por un servidor público, por actos, omisiones o intolerancias.
- **Quejoso:** Persona o personas que denuncian una presunta violación a derechos humanos ante una Comisión de Derechos Humanos, sin que necesariamente sean los agraviados.





- **Recomendación:** Documento emitido por una Comisión de Derechos Humanos, donde después de una investigación, se determina una violación a derechos humanos cometida por una autoridad y donde se recomienda una serie de acciones para restaurar el derecho violado.
- **Violación a Derechos Humanos:** Hecho que violenta la dignidad de una persona o personas por actos, omisiones o intolerancias cometido por un servidor público o dependencia gubernamental.

VI. Insumos

- Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- Formato de asesoría.
- Formato de queja.

VII. Resultados

- Escritos de queja recibidos y tramitados ante las Comisiones de Derechos Humanos para su investigación y determinación como violación a los derechos humanos y en su caso la emisión de recomendaciones a la autoridad señalada.

VIII. Políticas

- La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos atenderá de manera puntual todas las solicitudes de escritos de queja por presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
- La orientación y asesoría jurídica es proporcionada por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y en los casos de existir elementos de presuntas violaciones a Derechos Humanos se llenará el Formato de Queja por el propio quejoso de puño y letra, salvo en los casos que por alguna causa de discapacidad, analfabetismo o causa ajena al peticionario este no pueda hacerlo, se llenará el formato de queja por el personal de la Defensoría, ya sea en forma digital o a través de la queja en línea.
- El formato original de queja será remitido a la Comisión de Derechos Humanos correspondiente, se realizarán dos juegos de copias simples para proporcionar al quejoso una copia fotostática con acuse de recibo de esta y otra copia fotostática para la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, como evidencia del expediente para su control y seguimiento.
- En los casos que derivado de la entrevista al peticionario resulte que no existen elementos de presunción de actos violatorios a Derechos Humanos, se le brindará la orientación, asesoría jurídica y se le canalizará a la Dependencia o Institución en la cual tenga una respuesta a su problemática, en casos extraordinarios y tratándose de personas en situación de riesgo o de vulnerabilidad se hará el acompañamiento a las mismas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Solicita de forma presencial el llenado de su queja ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos; elaboran y notifican oficios y/o escritos para presentar su queja formalmente.



No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
2	Asistente de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, registra y turna a las personas que solicitan de forma presencial el llenado de su queja ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos; elaboran y notifican oficios para presentar su queja formalmente por cualquiera de los medios citados, al Defensor Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al quejoso.
3	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de queja e instruye al asesor a establecer contacto con el quejoso para determinar si la materia en la que habrá de ser asesorado para redactar su queja; asimismo, solicita al asesor elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la indicación y establece contacto con el quejoso para asesorarle y determinar si hay elementos de presuntas violaciones a Derechos Humanos, a fin de llenar el Formato de Queja y elabora la respuesta correspondiente a la solicitud, y turnar al Defensor Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de respuesta para ser entregado al asesor designado para atender la solicitud. ¿Es correcto el oficio de respuesta? No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Sí: Firma y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente.
7	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y corrige el oficio de respuesta para el solicitante, regresa al Defensor Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Defensor Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al asesor para su entrega.
9	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y analiza el oficio e informa al solicitante que su queja será canalizada a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en caso de ser necesario. ¿Se turna la queja? No: Le informa al solicitante que puede acudir a las Dependencias o Instituciones cuando lo considere pertinente. Sí: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución a la que fue canalizado e iniciar su seguimiento.

[Handwritten signatures in blue ink]

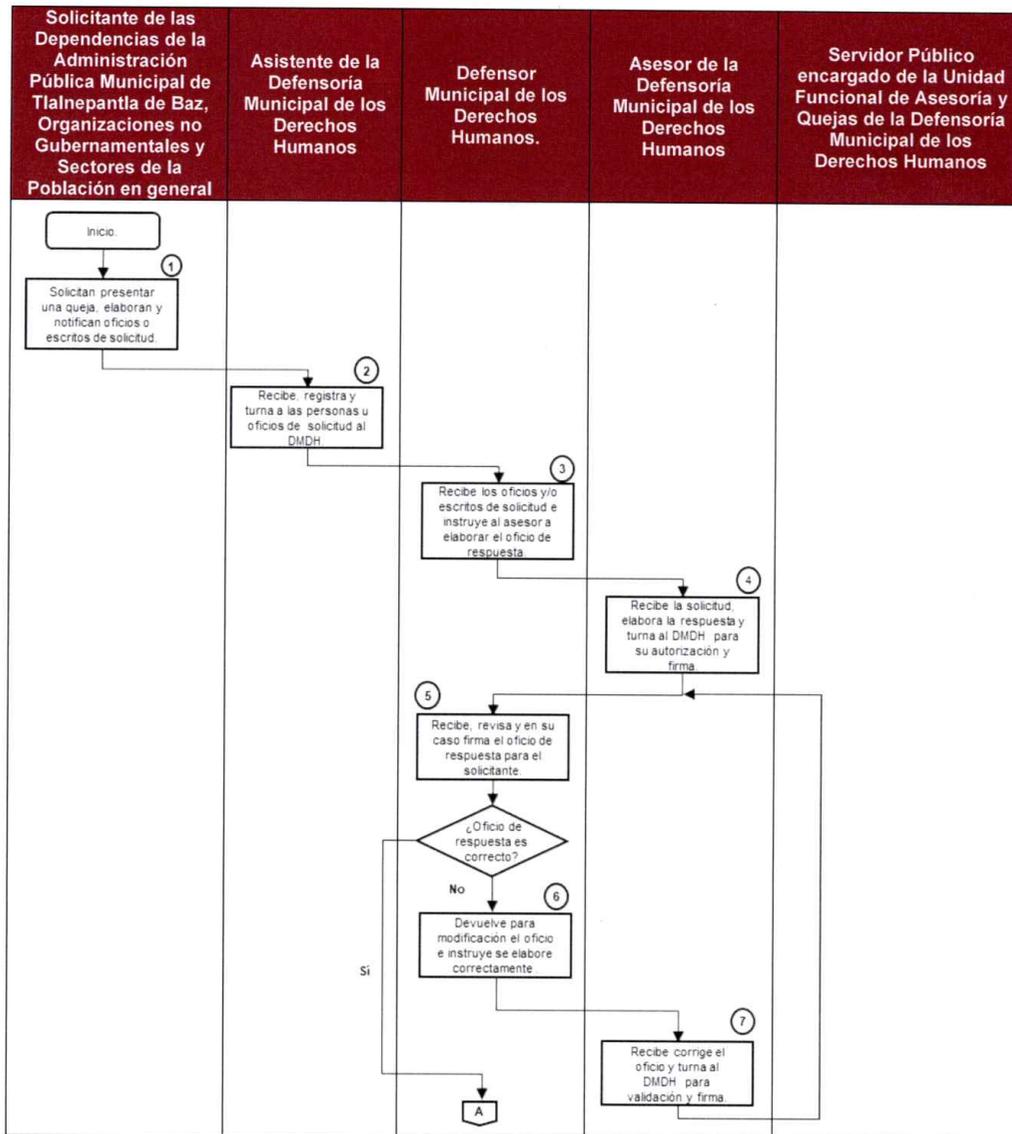




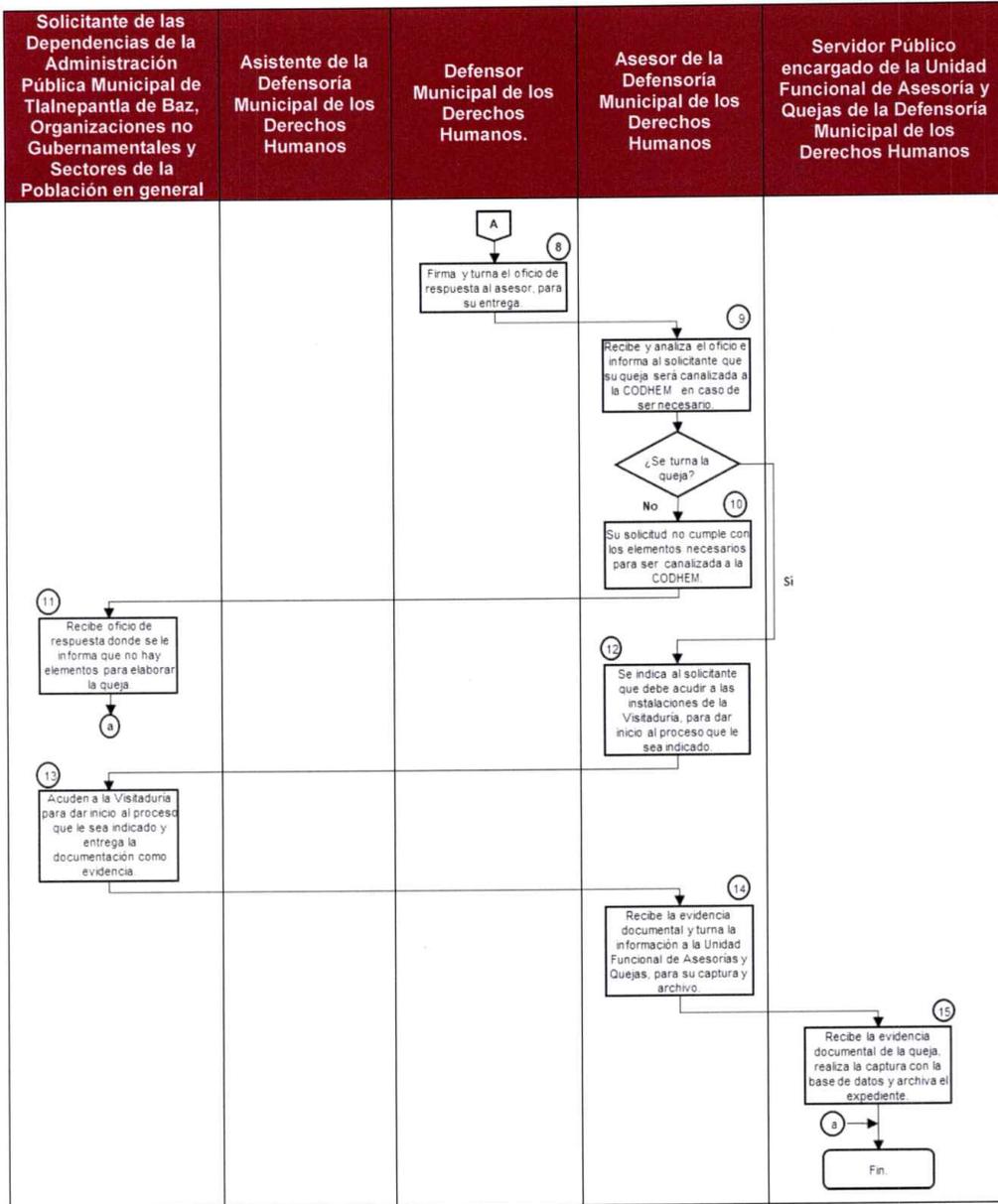
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Informa al solicitante mediante oficio y/o de forma presencial que su solicitud no cumple con los elementos necesarios para ser canalizada como queja ante la CODHEM.
11	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Recibe oficio de respuesta y/o asesoría presencial o a distancia en donde se le informa que no hay elementos suficientes para elaborar su queja.
12	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Indica al solicitante que debe acudir a las instalaciones de la Visitaduría General Sede Tlalnepantla, para dar inicio al proceso de su queja y la continuidad de la misma hasta su término.
13	Solicitante de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.	Acude a la Visitaduría para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.
14	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Recibe evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas para su captura y archivo.
15	Servidor Público de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas.	Recibe la evidencia documental de la queja, realiza la captura en la base de datos y archiva el expediente.



X. Diagrama de Flujo



[Handwritten signatures and initials in blue ink]





XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención de Quejas Ciudadanas en contra de Servidores Públicos.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de quejas atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías recibidas.}} \times 100$	Mensual



[Handwritten signatures in blue ink]



XII. Formatos e Instructivos



**Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México**

QUEJA

Fecha:		Hora:	
DATOS DEL QUEJOSO			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: <input type="radio"/> F <input type="radio"/> M	Ocupación:
Grado de Estudios:		Correo electrónico:	
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
DATOS DEL AGRAVIADO			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: <input type="radio"/> F <input type="radio"/> M	Ocupación:
Grado de Estudios:		Correo electrónico:	
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
PROGRAMA DE ATENCIÓN			
Migrantes ()	Indígenas ()	Tercera Edad ()	VIH ()
General de Quejas ()	Periodistas ()	Discapacitados ()	Víctimas del Delito ()
Sistema Penitenciario ()	Cárceles Municipales ()	Atención a la Familia ()	
FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA			
Directa o personal ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Carta ()	Otro ()
Municipio donde sucedieron los hechos:			Especifique:
Materia:			



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

CROQUIS

OBSERVACIONES

[Handwritten signatures in blue ink]





XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	 C. Benedicta Edith Guevara Zacatelco Técnico Administrativo y Encargada de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas	 M. en D. Luis Pedro Villuendas Ortega Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz



4. Simbología

Símbolo	Significado
	Inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Decisión.
	Línea de comunicación vía correo o telefónica.
	Determina el final del procedimiento.
	Conector de página.
	Conector de actividad.

5. Registro de Ediciones

Número de Edición	Fecha	Descripción	Página (s)
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021.	Abril 2019	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, de fecha Marzo de 2019, emitidos por la Oficialía Mayor previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales consideran la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la 39.



Número de Edición	Fecha	Descripción	Página (s)
Segunda Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021.	Julio 2020	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, de fecha Marzo de 2020, emitidos por la Oficialía Mayor previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales consideran la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la 47.
Tercera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021.	Julio 2021	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, de fecha Marzo de 2020, emitidos por la Oficialía Mayor previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales consideran la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la 44.

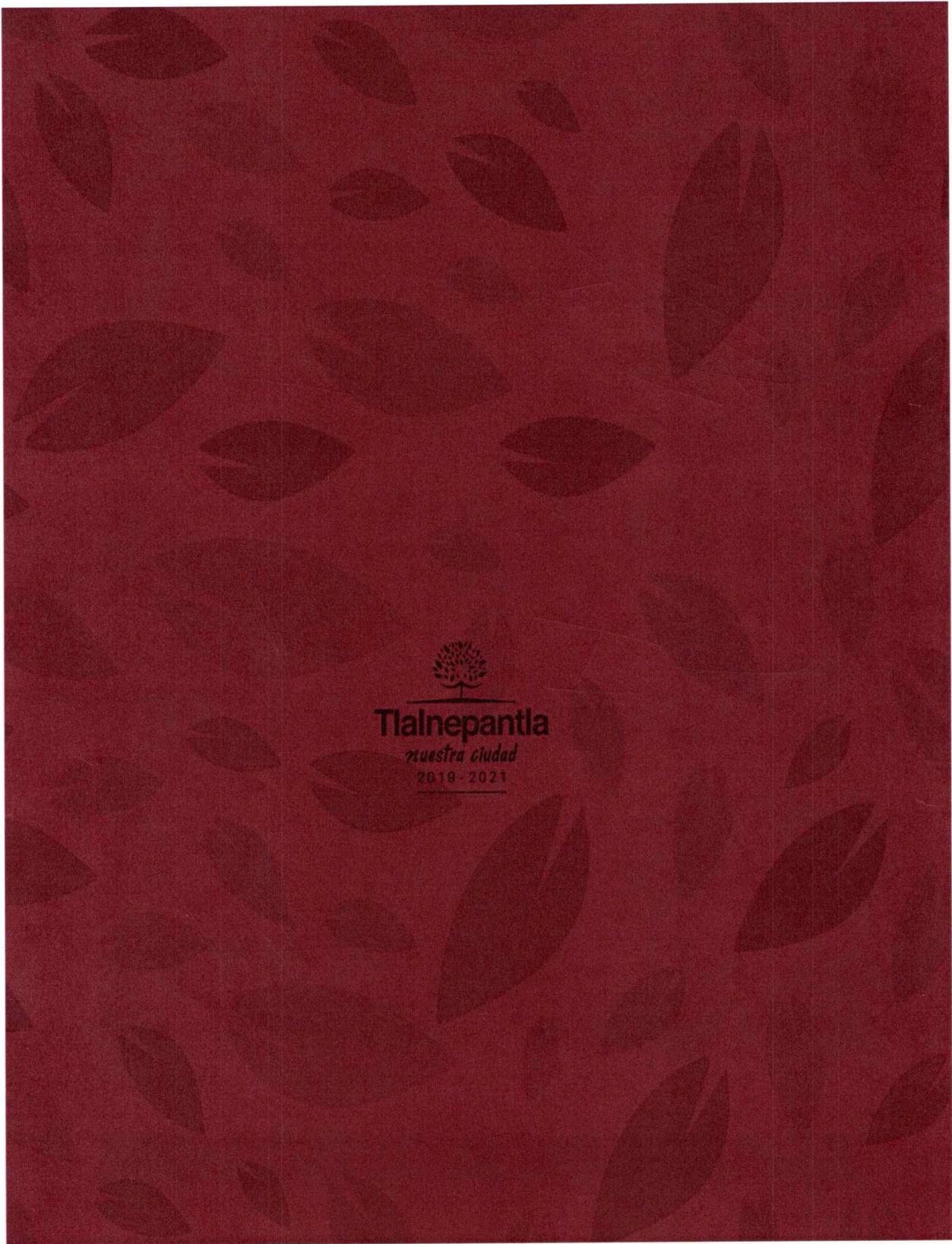
6. Distribución

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en resguardo del Defensor Municipal de Derechos Humanos.



7. Validación del Manual

<p style="text-align: center;">Autorizó</p>  <p style="text-align: center;">Mtro. Raciél Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México</p>	<p style="text-align: center;">Validó</p>  <p style="text-align: center;">Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero Contralora Interna Municipal</p>
<p style="text-align: center;">Revisó en el Ámbito Jurídico</p>  <p style="text-align: center;">Mtra. Verenisse Coronado Pineda Consejera Jurídica</p>	<p style="text-align: center;">Coordino</p>  <p style="text-align: center;">Mtra. Nancy América Estudiante Negrete Oficial Mayor</p>
<p style="text-align: center;">Elaboró</p>  <p style="text-align: center;">M. en D. Luis Pedro Villuendas Ortega Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz</p>	<p style="text-align: center;">Apoyó</p>  <p style="text-align: center;">C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo</p>



Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz,
Estado de México 2019 - 2021

C. Raciel Pérez Cruz

Presidente Municipal

C. Ixtlilxóchitl Maldonado Ceceña

Primera Síndica

C. Eduardo Guerrero Villegas

Segundo Síndico

C. Martha Elba Soto Mojica

Tercera Síndica

C. María de la Luz Hernández Camacho

Primera Regidora

C. Victor Manuel Pérez Ramírez

Segundo Regidor

C. María Evangelina Castillo Piñón

Tercera Regidora

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez

Cuarto Regidor

C. Victoria Hernández Arellano

Quinta Regidora

C. Jorge Morales Jiménez

Sexto Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha

Séptima Regidora

C. Francisco Vicente Domínguez Ramírez

Octavo Regidor

C. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio

Novena Regidora

C. Karen Aketzali Zamarripa Quiñones

Décima Regidora

C. José Gutiérrez Ávila

Décimo Primer Regidor

C. Itze Lizbeth Nava López

Décima Segunda Regidora

C. Alina Alejandra Luna Gómez

Décima Tercera Regidora

C. Juan Andrés López Camacho

Décimo Cuarto Regidor

C. Irma Lorena Roa López

Décima Quinta Regidora

C. Gabriela Bernardo Ávila

Décima Sexta Regidora

C. Miguel Ángel Bravo Suberville

Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx