



Gaceta

Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Lunes 21 de diciembre de 2020

Edición Vespertina

Número 53 (Décima Sexta Sección)

Volumen 2

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 el artículo 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 Derechos Humanos

Julio 2020



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

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos
Julio de 2020.
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.





Índice

	Pág.
1. Presentación.	1
2. Objetivo General.	2
3. Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	3
• Capacitación para Servidores Públicos, Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en General.	3
• Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos.	15
• Asesorías y Orientación jurídica.	23
• Atención de Quejas Ciudadanas en Contra de Servidores Públicos.	33
4. Simbología.	45
5. Registro de Ediciones.	46
6. Distribución.	46
7. Validación del Manual.	47



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 que fomenten 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, cada procedimiento pertenece a las unidades funcionales administrativas que la integran; permitiendo disminuir las posibles fallas, los reprocesos y la detección de omisiones, logrando la simplificación de actividades y optimizando los tiempos de atención.

Los elementos que integran el presente instrumento administrativo son: 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.



Objetivo General

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



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 de Tlalnepantla de Baz, 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 de Tlalnepantla de Baz.

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. 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 147K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. 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, Capítulo II, artículo 33. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2020, 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 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, dirigidas a todos los sectores de la sociedad, tales como: servidor/as públicos/as, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, víctimas del delito, mujeres, hombres, personas con discapacidad, indígenas, migrantes y comunidad LGTBTTIQ+.

El solicitante, 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 de formato de aplicación y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

El asistente, deberá:

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

La Defensoría 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 capacitador designado.

El Capacitador, 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 y archivar en el expediente.



V. Definiciones.

Base de datos: Es el llenado de datos del solicitante de capacitación que nos permite registrar información solicitada en los formatos, dicha información se encuentra organizada por los diferentes sectores sociales que fueron capacitados.

CODHEM: La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) es un Organismo Público de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuestaria, 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, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o 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 organizada a nivel local, nacional o internacional.

Sectores de la Población en general: Cualquier grupo homogéneo o heterogéneo 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.
- 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 a través de oficios, correo electrónico, 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, 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.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
		Inicio
1	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.	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, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.
3	Defensoría 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, así mismo solicita al capacitador elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
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 a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensoría 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 el oficio al capacitador para su entrega.
6	Defensoría 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 a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su validación.



8	Defensora 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	Solicitantes de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de ONG 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 en cargo de la Unidad Funcional de Capacitación.	Recibe evidencia documental de la acción de capacitación, realiza la captura en los base datos y archiva en el expediente.
		Fin

[Firma]

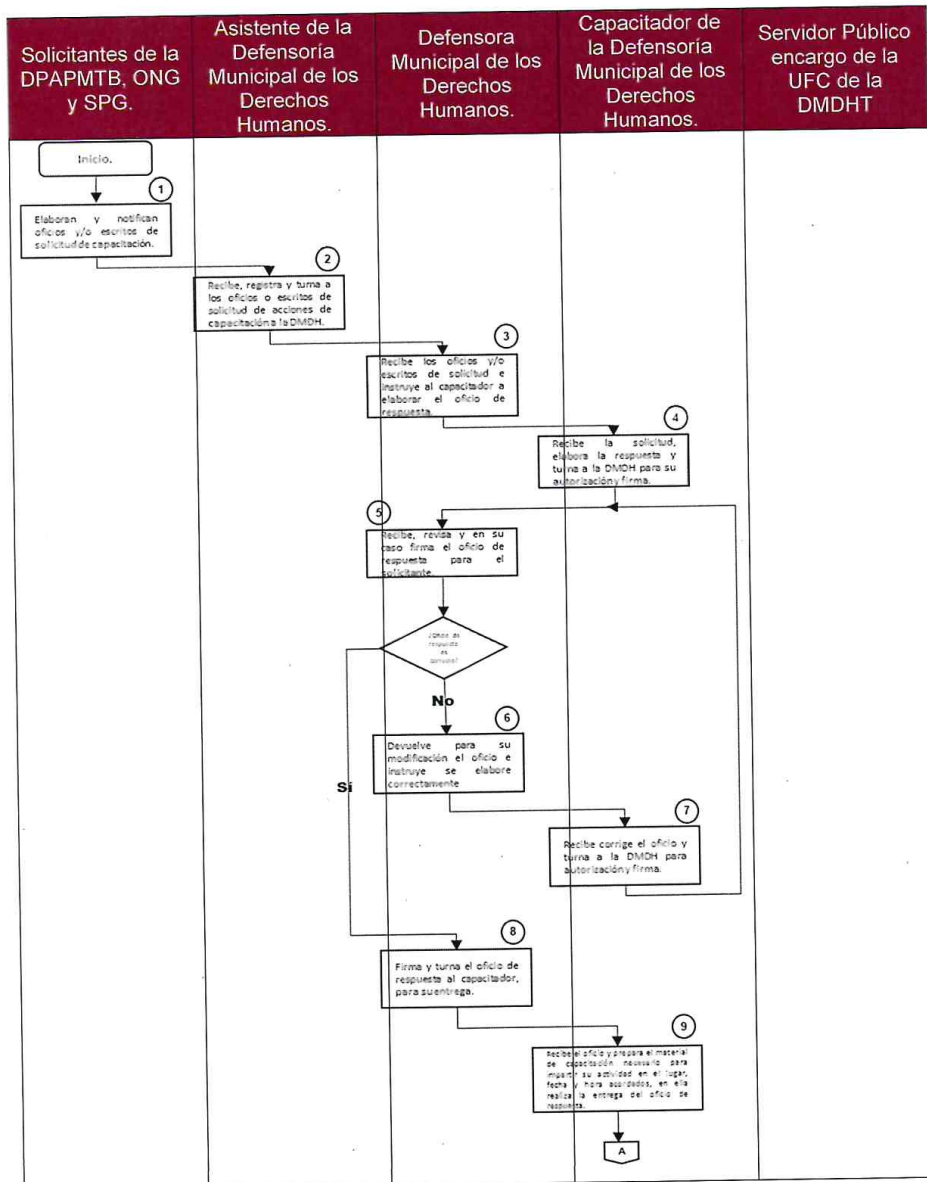
[Firma]

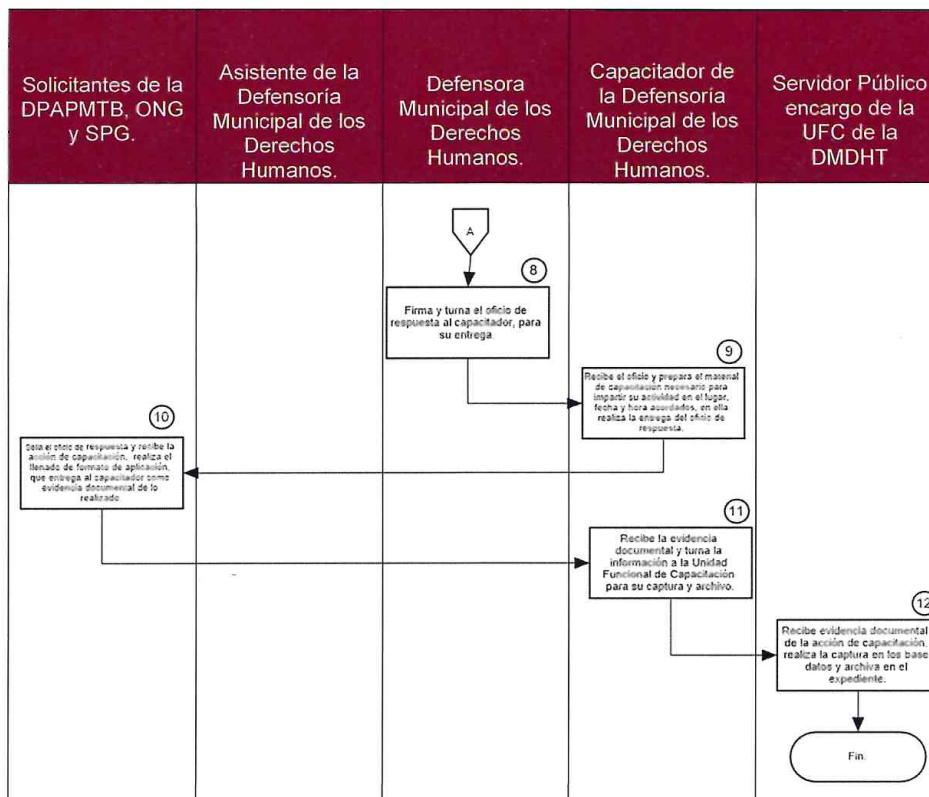
[Firma]





X. Diagrama de flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	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.

[Firma]



XII. Formato

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:		(llenado por la DMDHT)	Acciones		
		Asistencia:			Mujeres		
					Hombres		
Lugar de aplicación de la capacitación							
Observaciones							
(7)							
Nombre Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz Instructor				Nombre (8) Solicitante			
Firma				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	

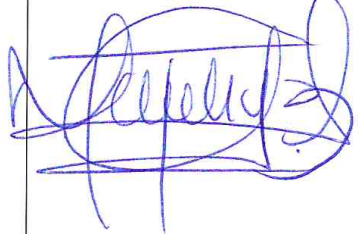


Instructivo.

No.	Campo	Descripción
(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 apellido materno) del solicitante de la acción de capacitación.
(3)	Cargo.	Escribir el nombre completo(nombre (s), apellido paterno y apellido materno) del cargo del solicitante
(4)	Institución o Dependencia.	Escribir el nombre 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 apellido materno) del solicitante.
(9)	Nombre y firma del Instructor CODHEM.	Anotar el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y apellido materno) del Instructor CODHEM.
s/n	Llenado por la DMDHT.	En 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

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. Maria Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	Lic. Olisviana Ángeles Pablo Técnico administrativo y encargada de la Unidad Funcional de Capacitación.	Mtra. Nayeli Yuriko López Aguilera Defensora 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 de Tlalnepantla de Baz, 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 de Tlalnepantla de Baz, principalmente a:

- Mujeres.
- Las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Personas Discapacitadas.
- Personas Adultos Mayores.
- Víctimas del Delito y Violencia.
- Migrantes que se encuentren dentro del territorio Municipal.

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.

Estatul

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. 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, artículo 147 K; 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. 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, Capítulo II, artículo 33. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2020, 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, 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 LGTTTIQ+.

El solicitante, deberá:

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

El asistente, deberá:

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

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, deberá:

- Canalizar a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión, las solicitudes de acciones de promoción, difusión y divulgación 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, 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, deberá:

- Recibir la evidencia documental de la acción de promoción y difusión, realizar la captura en la base 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. Tríptico que se dobla en tres partes.



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.
- Escrito de solicitud de promoción y difusión 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, 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 podrán ser recibidas de forma escrita a través de oficios, correo electrónico, 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, 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.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
		Inicio
1	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.	Elabora y notifica escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación, 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, por cualquiera de los medios citados, a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.
3	Defensora Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de promoción, difusión y divulgación 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, así mismo 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 a la Defensora Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensora 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. ¿Es correcto el oficio de respuesta? No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. Sí: Firma el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensora 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 a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Defensora 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 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, 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.

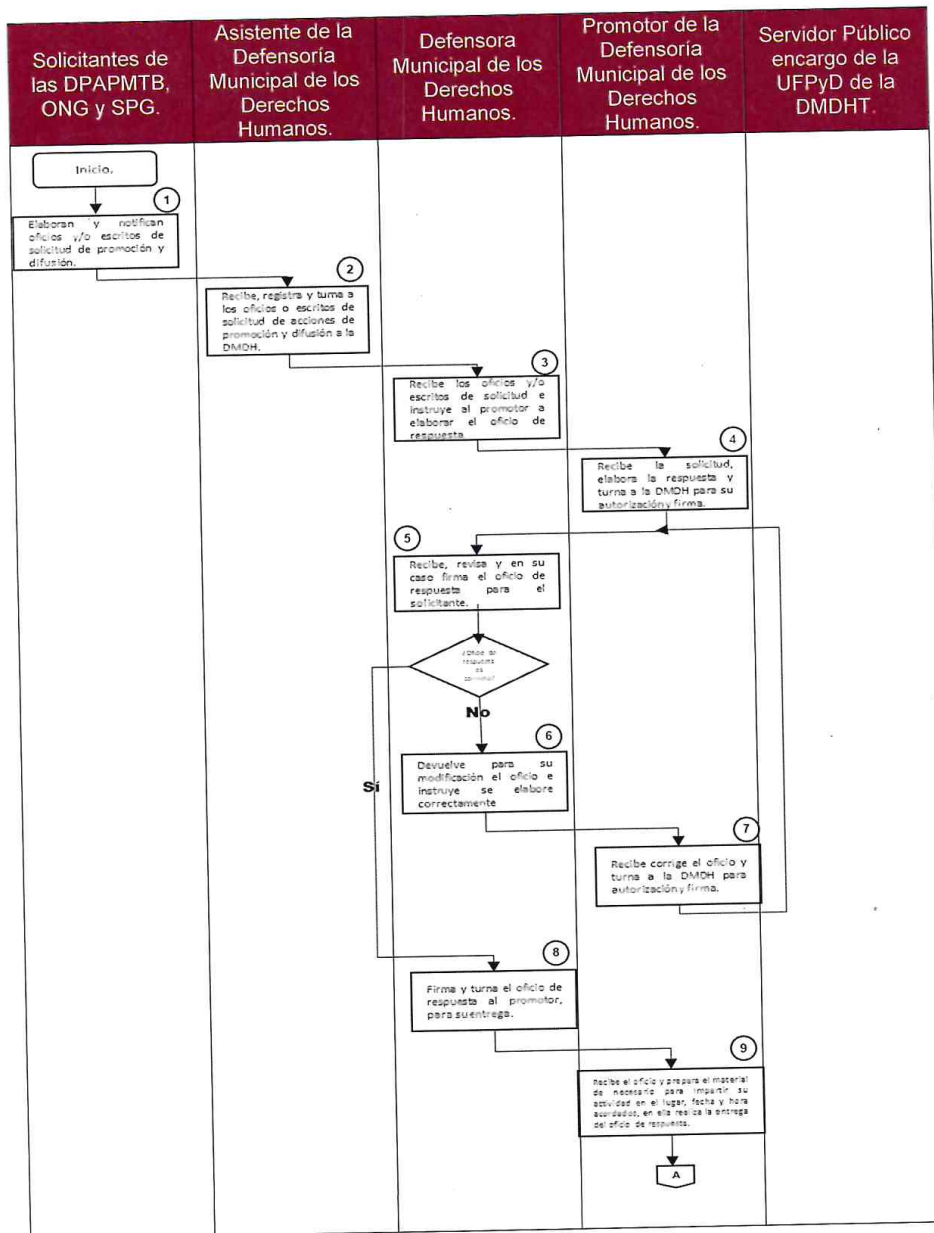


12	Servidor Público encargo de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión de la DMDHT.	Recibe evidencia documental de la acción de promoción, difusión y divulgación, realiza la captura en los base datos y archiva en el expediente.
		Fin

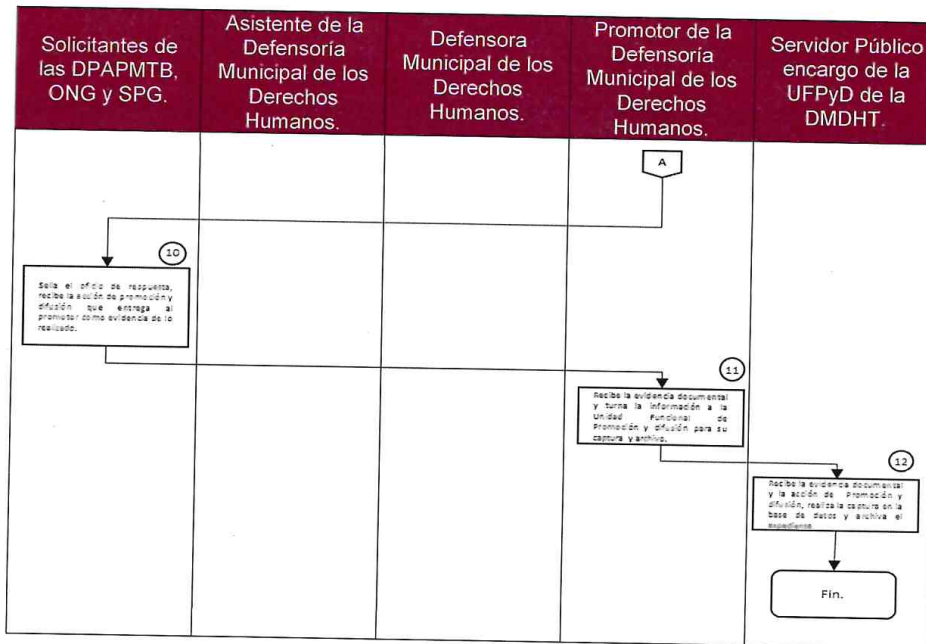




X. Diagrama de flujo.



20



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	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.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación recibidas.}} \times 100$	Mensual.



XII. Formatos.

Cualquier oficio y/o escrito de solicitud 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.

Instructivo.

Los documentos deben estar dirigidos a la Defensora o Defensor Municipal de los Derechos Humanos, indicando fecha, hora, lugar y número aproximado de participantes.

XIII. Validación

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	Lic. Luis Pedro Villuendas Ortega Técnico Especial B y encargado de la Unidad Funcional de Promoción y Difusión.	Mtra. Nayeli Yuriko López Aguilera Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.



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, 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 Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, 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 de Tlalnepantla de Baz 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.

Estatutal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículos 139 y 139 Bis. 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, artículo 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. 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, Capítulo II, artículo 33. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2020, 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 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 la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, así como canalizarle a la Dependencia o Institución correspondiente, salvaguardando la confidencialidad y discrecionalidad de sus datos personales y problemática referida.

El solicitante, 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 y 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, 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.

La Defensora 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 asesor designado.

El Asesor, 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 de formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.

El Servidor Público en cargo de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas, 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 registra 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 Báz.
- 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 de forma escrita 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 Báz, 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 o la Defensor (a) Municipal de los Derechos Humanos.



IX. Descripción de actividades.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
		Inicio
1	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.	Elabora y notifica oficio y/o de solicitud de asesoría dirigidos a la Defensora 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, a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al solicitante.
3	Defensora 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, así mismo 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 a la Defensora Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensora 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 el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensora 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 a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos para su validación.



8	Defensora 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 repara 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 canalizando 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 y dar inicio a su seguimiento.
11	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.	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	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.	Acuden a la Dependencia canalizada para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.



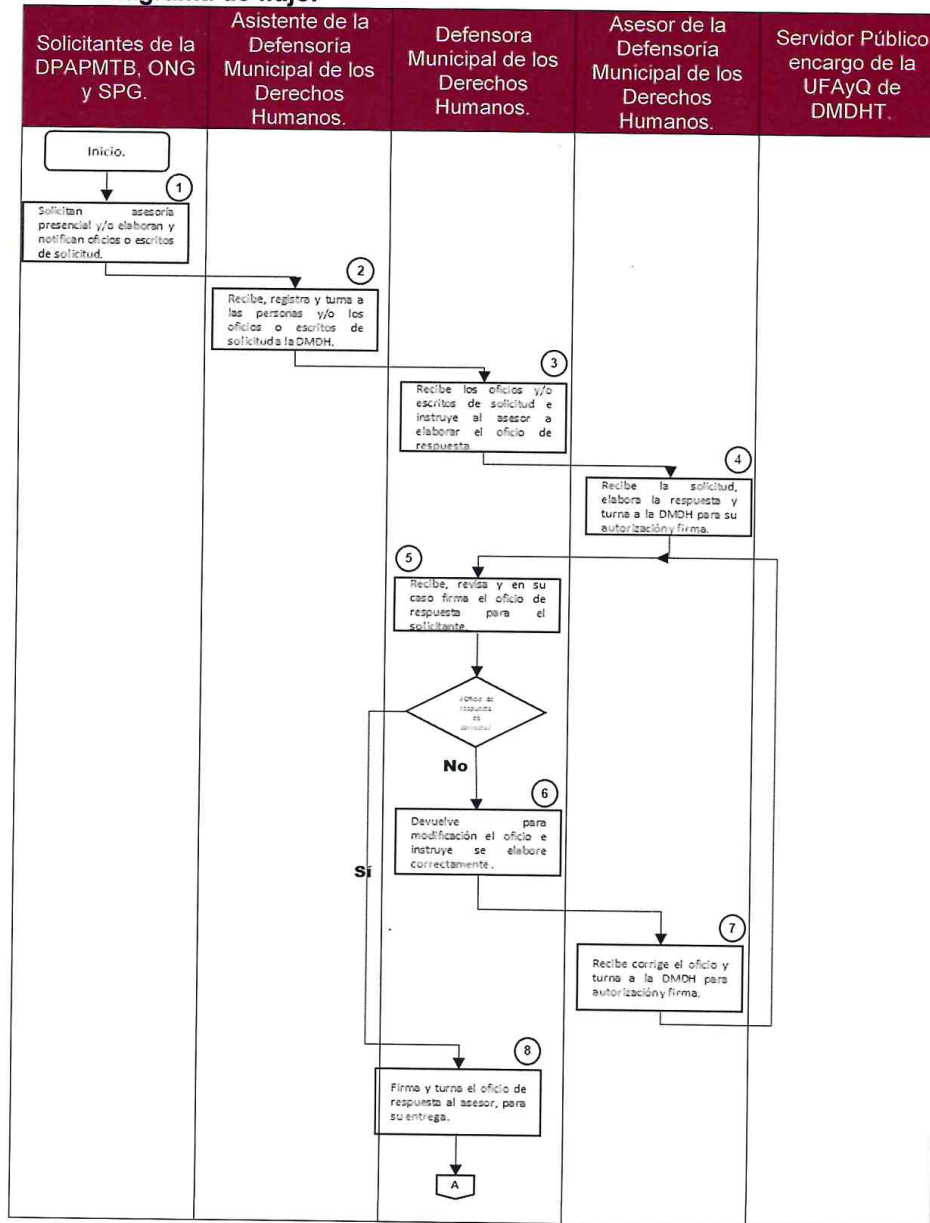
14	Asesor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas para su captura y archivo.
15	Servidor Público encargo de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe la evidencia documental de la asesoría, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.
		Fin

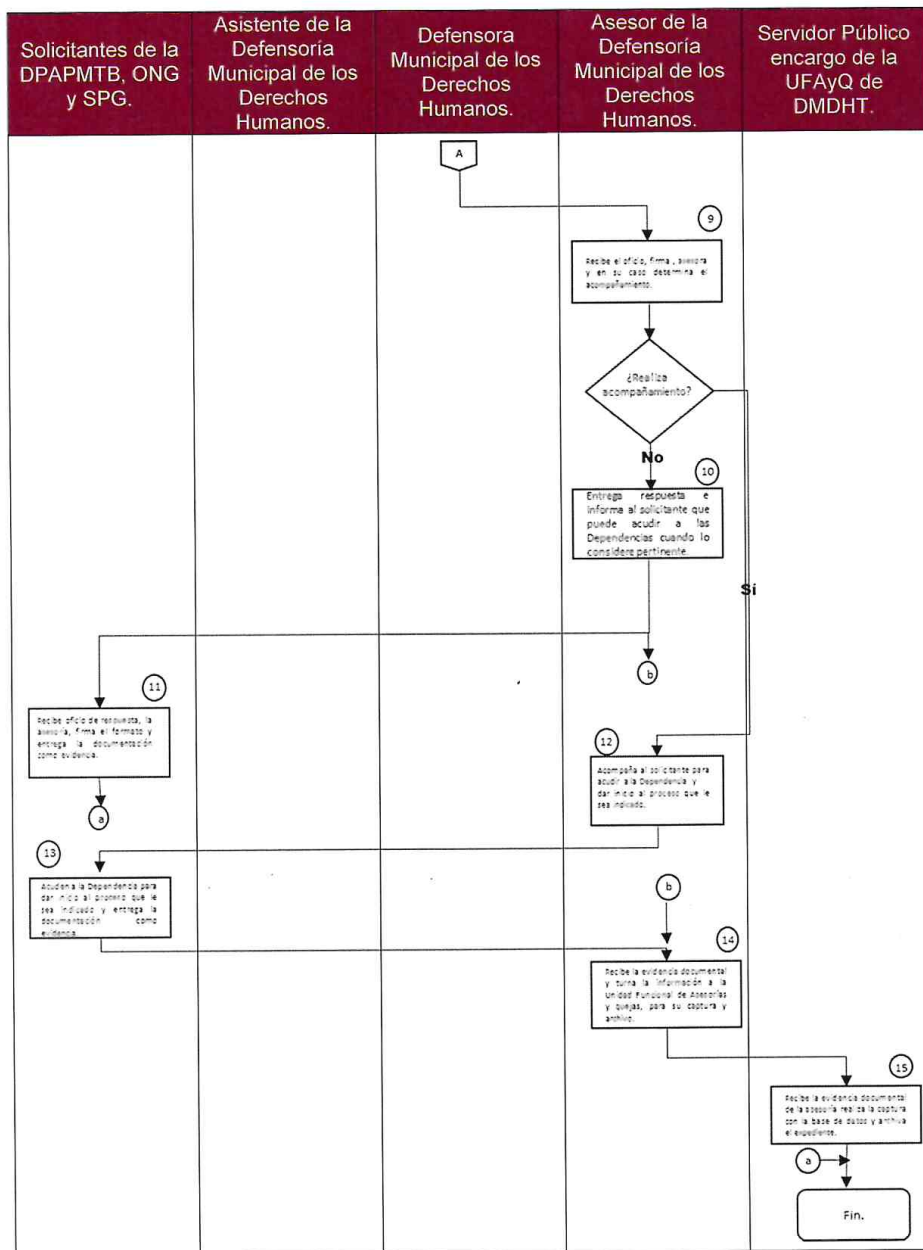
[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]



X. Diagrama de flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Asesorías y Orientación Jurídica.	Mide el cumplimiento porcentual de las solicitudes de asesorías atendidas contra las recibidas.	$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías atendidas.}}{\text{Número mensual de solicitudes de asesorías recibidas.}} \times 100$	Mensual.

XII. Formatos.

SOLICITUD DE ASESORÍA				Nº DE SOLICITUD	(DMDHT)
FECHA: (1)				HORA: -2	
NOMBRE: (3)					
EDAD: (4)	GRADO DE ESTUDIOS: (5)		COLONIA:		
SEXO: (6)	Ocupación: (7)	(8)			
MUNICIPIO:		ESTADO:	TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:
(9)	(10)	(11)	(12)		
ATENCIÓN AL SOLICITANTE: (DMDHT)		DIRECTA O PERSONAL: ()		TELÉFONICA: ()	OTRO: ()
TIPO DE ASESORÍA: (DMDHT)		GRUPO VULNERABLE: (DMDHT)			
DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN CANALIZADO (MUNICIPAL, ESTATAL O FEDERAL)					
(DMDHT)					
NOMBRE DEL ASESOR:					
(DMDHT)					
OBSERVACIONES:					
(13) NOTA: SUS DATOS SON CON FINES CONFIDENCIALES Y SE ENCUENTRAN PROTEGIDOS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA Y SON UTILIZADOS ÚNICAMENTE CON FINES ESTADÍSTICOS.					
(14)			(DMDHT)		
FIRMA DEL SOLICITANTE:			FIRMA DEL ASESOR:		

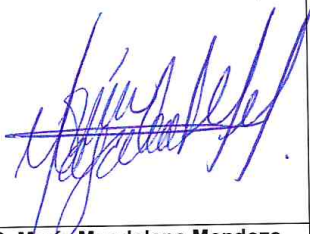
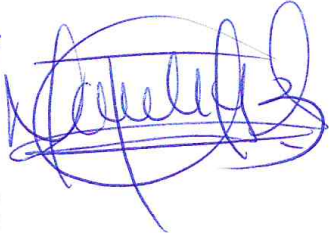
Instructivo.

No.	Campo	Descripción
(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 apellido 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.



No.	Campo	Descripción
(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 que 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.
s/n	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

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico administrativo y encargada de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas.	Mtra. Nayeli Yuriko López Aguilera Defensora 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, 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 Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, 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, dentro del territorio Municipal de Tlalnepantla de Baz, interesadas 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. 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, artículo 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O. 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, Capítulo II, artículo 33. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2020, 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 presumibles 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, 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 y 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, 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.

La Defensora 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 asesor designado.

El Asesor, 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.
- 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, 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, mismo que tiene como atribución, recibir, investigar y emitir recomendaciones en contra 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 dónde después de una investigación se determina una violación a derechos humanos cometida por una autoridad y dónde se recomienda una serie de acciones para restaurar el derecho violentado.

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 correspondiente, para su investigación y determinación como violación o no 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, se llenará el formato de queja por el personal de la Defensoría, ya sea de forma digital o 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 la misma y otra copia fotostática para la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, como evidencia de 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.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
		Inicio
1	Solicitantes 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 y/o elaboran y notifican oficios y/o escritos para presentar su queja formalmente.
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 y/o elaboran y notifican oficios para presentar su queja formalmente, por cualquiera de los medios citados, a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al quejoso.
3	Defensora 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, así mismo 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 turna a la Defensora Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Defensora 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 el oficio y turna el oficio al promotor para su entrega.
6	Defensora 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 a la Defensora Municipal de los Derechos Humanos para su validación.



8	Defensora 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. Si: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución al que fue canalizado y dar inicio a un seguimiento.
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	Solicitantes 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 presencia 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	Solicitantes 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.
		Fin

[Firma manuscrita]

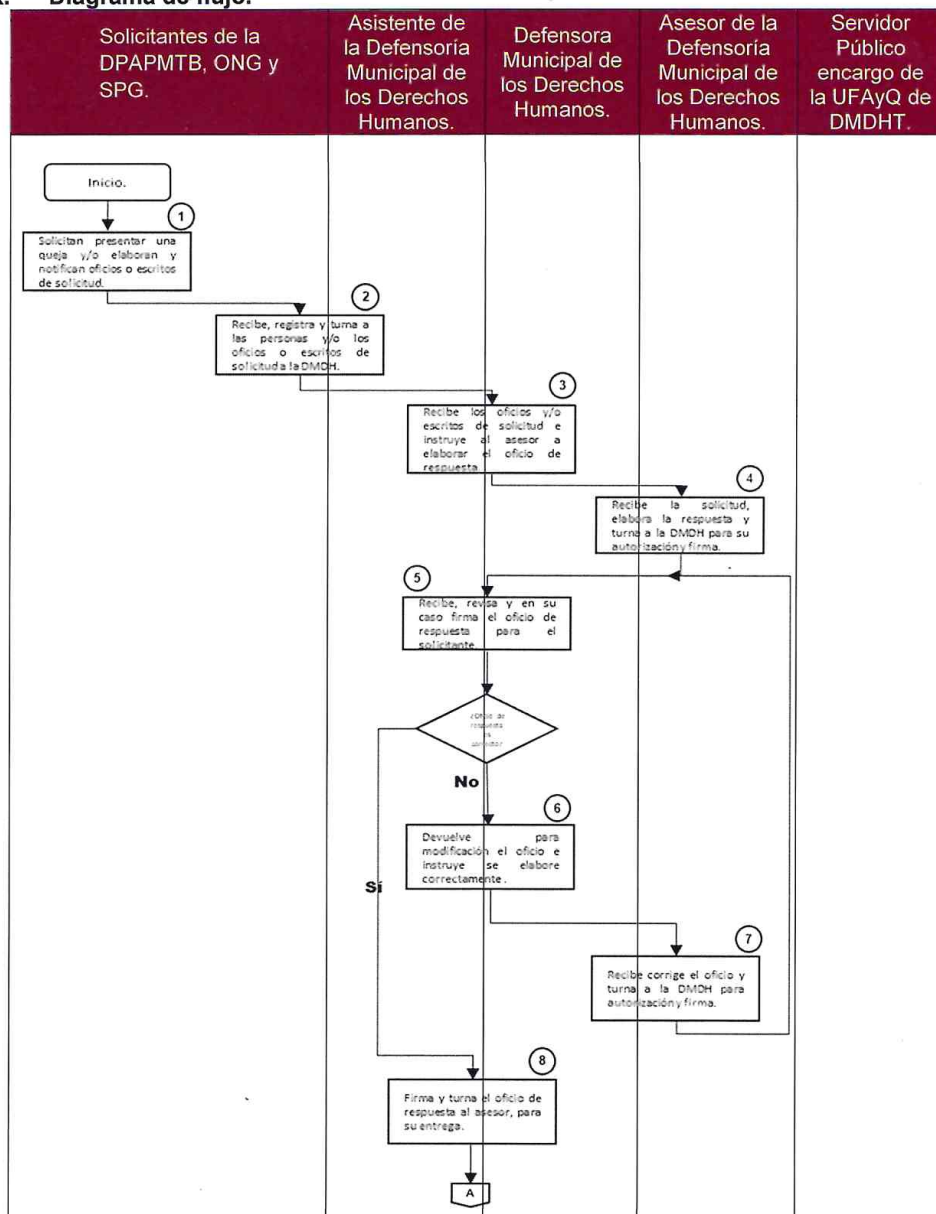
[Firma manuscrita]

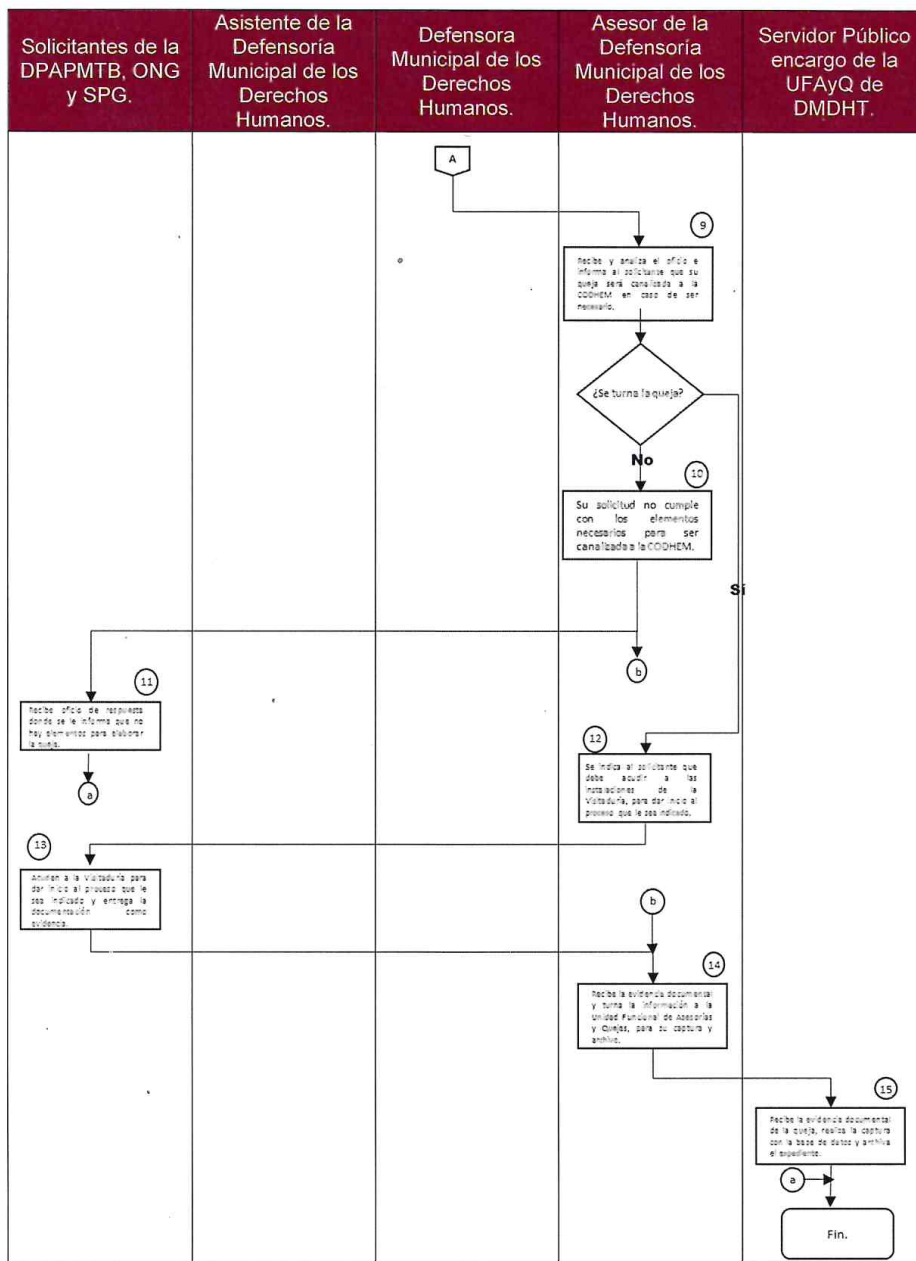
[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]



X. Diagrama de flujo.







XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	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

X

[Firma]

[Firma]



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México

QUEJA

Fecha		Hora	
DATOS DEL QUE-JOSO			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: ☐ F ☐ 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: ☐ F ☐ M	Ocupación:
Grado de Estudios:		Correo electrónico:	
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
PROGRAMA DE ATENCION			
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 RECIBIO LA QUEJA			
Directa o personal ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Carta ()	Otro () Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos:			Materia:



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México

¿QUE AUTORIDAD VIOLO SUS DERECHOS HUMANOS?

¿QUE AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?

EN CASO DE EXISTIR		
N° de Carpeta de Investigación:		
N° de Averiguación Previa:		
Causa / Expediente:	Juzgado:	Ubicación:

¿EN QUE CONSISTIÓ LA VIOLACION?



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

¿QUE PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS?

[Firma]

NOMBRE Y FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales (Sistema Integral de Quejas), el cual tiene su fundamento en los artículos 6 fracción II y 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5 párrafo décimo sexto y fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como por lo establecido en los artículos 18, 19 y 20 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, 15, 16, 17, 18, 19 y 20 de los Lineamientos por lo que se establecen las políticas, criterios y procedimientos que deberán observar los sujetos obligados, para promover la aplicación e implementación de la citada Ley, cuya finalidad es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales, su acceso y transmisión estará limitada sólo a los servidores públicos autorizados de este Organismo protector de los derechos humanos quienes requieren del acceso a los datos personales para estar en posibilidad de brindarte el servicio que se solicita, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México (en lo subsecuente y para efectos del presente aviso, se denominará como Ley).

La entrega de los datos personales es facultativa y se le informa que no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.

En caso de que no manifieste su oposición en este acto, se entiende que existe consentimiento para su tratamiento, en los términos citados en este aviso de privacidad.

Se le informa al titular que los datos personales que se recaban detentan la naturaleza de sensibles por la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley, así como por los Lineamientos, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación; así como revocar su consentimiento.

El responsable del Sistema de Datos Personales es personal de la Visitaduría General Sede Tlalnepantla y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento es Calle Cuauhtémoc No. 311, Colonia La Romana, C.P. 54030, Tlalnepantla de Baz, México.

El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para la entidad al teléfono: 01 722 226 19 60.

NOMBRE Y FIRMA

[Firma]

43

[Firma]



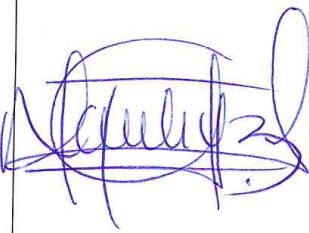
**Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México**

CROQUIS

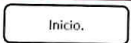
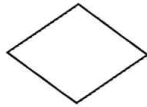
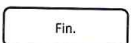
OBSERVACIONES



XIII. Validación

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo	C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico administrativo y encargada de la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas.	Mtra. Nayeli Yuriko López Aguilera Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.

4. Simbología.

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Decisión.
	Determina el final del procedimiento.
	Conector de página.



5. Registro de ediciones.

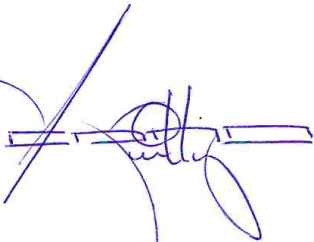
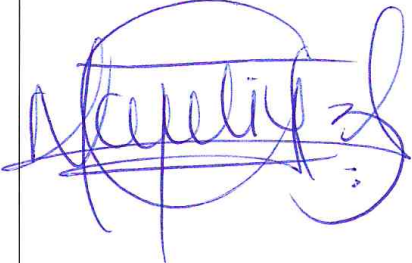
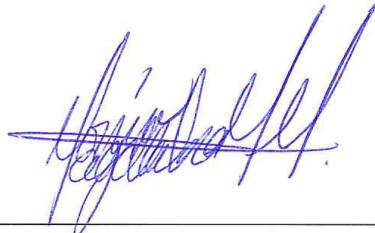
FECHA	DESCRIPCIÓN
Julio 2020	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, y de acuerdo a los lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal, 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, los cuales toman en cuenta los criterios recomendados por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM), para la formulación de manuales administrativos.

6. Distribución.

El original y único Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Defensora Municipal de Derechos Humanos.

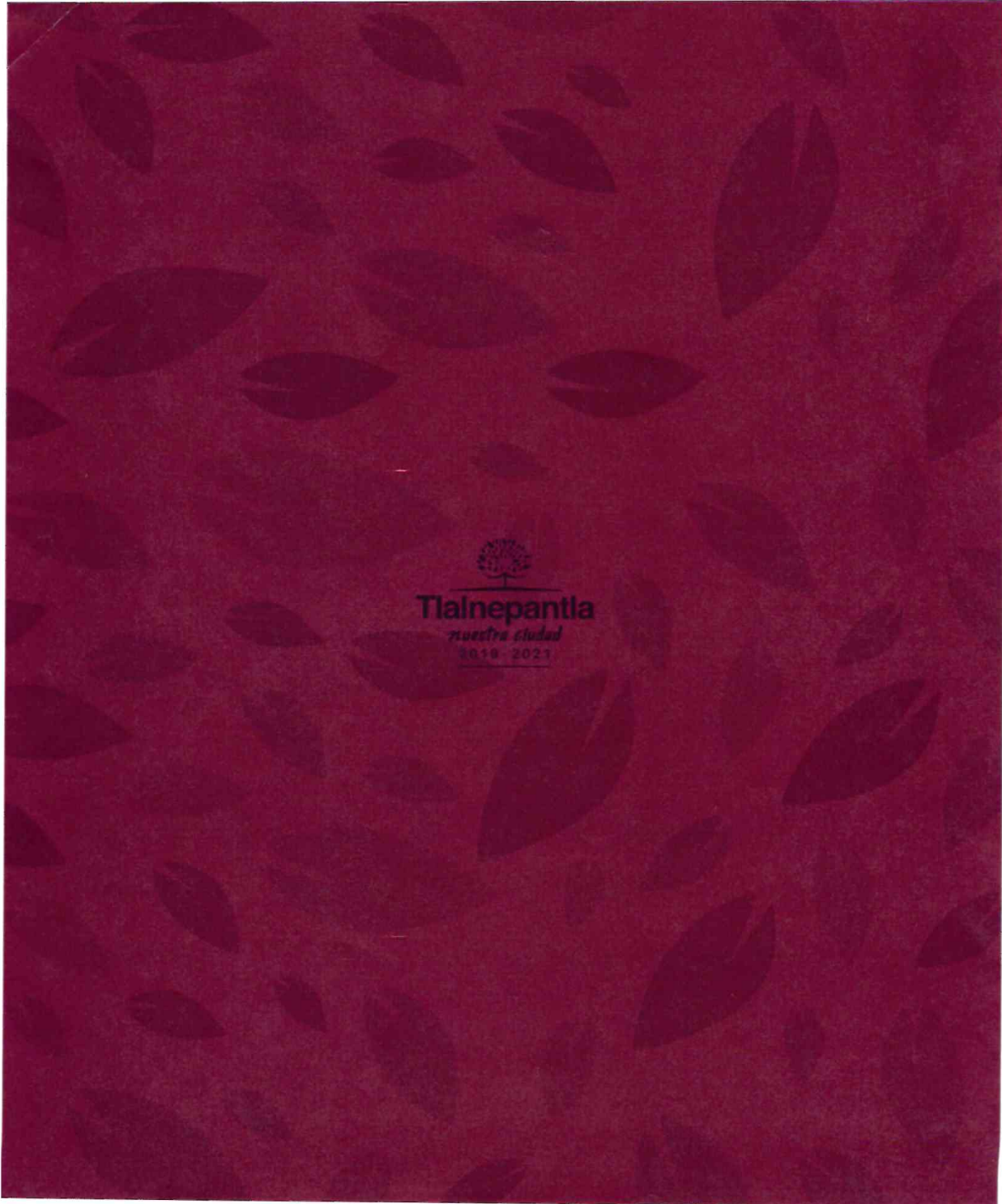


7. Validación del Manual.

Autorizó	Validó
	
Mtro. Raciél Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México. Revisó en el Ámbito Jurídico	Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero Contralora Interna Municipal. Coordinó
	
Dr. Guillermo García Cano Galindo Consejero Jurídico. Elaboró	Lic. Nancy América Estudiante Negrete Oficial Mayor. Apoyó
	
Mtra. Nayeli Yuriko López Aguilera Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	C. María Magdalena Mendoza Martínez Técnico Administrativo



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



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

C. Raciél Pérez Cruz

Presidente Municipal

C. Lourdes Jezabel Delgado Flores

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. Krishna Karina Romero Velázquez

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. Alonso Adrián Juárez Jiménez

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. Silvia Téllez González

Décima Sexta Regidora

C. Miguel Ángel Bravo Suberville

Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx