



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

Gaceta

MUNICIPAL

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

Año XXXV

Número 40 • Volumen 3

Viernes 31 de julio de 2026

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”

Sumario

- I. Oficio: **DMDHT/604/2026** Asunto: Solicitud de Publicación de los Manuales de Organización y Procedimientos. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos. - - - - - **-2**
- II. Manual de Organización de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos. - - - - - **-3**
- III. Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos. - - - **-23**

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



www.tlalnepantla.gob.mx



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2025-2027



"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a 29 julio de 2026

Oficio número: **DMDHT/604/2026**

Atención a Oficio: TLA/PM/OPM/5718/2026

Asunto: **Solicitud de publicación de
Manuales de Procedimientos y Organización.**

MTRO. MIGUEL ÁNGEL BRAVO SUBERVILLE
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 102 apartado B, dela Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 147 K de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 25, 26 y 684 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz; 30, fracción XVII, 31 y 35 del Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz Estado de México, para el año 2026.

En cumplimiento a los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2025-2027 publicados el pasado 04 de marzo del presente año, me permito solicitar su amable colaboración, para la publicación en la Gaceta Municipal de los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Para tal efecto, se adjunta la siguiente documentación:

- Dictámenes de Análisis de Impacto Regulatorio favorables para ambos manuales.
- Los Apartados de Validación con las firmas recabadas de las autoridades correspondientes, así como los archivos electrónicos en formato PDF de dichos Manuales de Organización y Procedimientos contenidos en un medio magnético. (CD)

Agradeciendo de antemano la atención servida a la presente, quedo de usted.



ATENTAMENTE

MTRO. CARLOS LEÓN JIMÉNEZ
DEFENSOR MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027

Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada, S/N. Tlalnepantla de Baz, C.P. 54000, Estado de México.

Viernes 31 de julio de 2026

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025·2027

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la Defensoría Municipal de los
Derechos Humanos

3



Primera Edición
Junio, 2026



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla
 ***nuestra ciudad***
2025·2027



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.

Teléfonos: 53 66 38 67 y 53663868.

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Junio, 2026.

Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.



Índice

Presentación.....	1
I. Antecedentes.....	2
II. Marco Jurídico - Administrativo.....	3
III. Atribuciones.....	4
IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales.....	8
V. Organigrama.....	10
VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas.....	11
➤ De la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.....	11
➤ Del Enlace Administrativo.....	12
VII. Directorio.....	14
VIII. Validación.....	15
IX. Hoja de Actualización.....	16
X. Dictaminación y Créditos.....	17



Cm


Presentación.

El presente Manual de Organización de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, constituye una herramienta-guía que establece las directrices para la implementación de acciones orientadas a la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos de las personas que residen o transitan en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Este manual tiene como objetivo salvaguardar de manera constante la dignidad humana, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.

El personal de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos tiene acceso libre al Manual de Organización, el cual regula sus actuaciones, permitiéndoles conocer a fondo los pasos a seguir para el cumplimiento de sus funciones en los diversos trámites y servicios que se brindan. Dicho manual establece de forma clara y precisa los objetivos, alcances, políticas, actividades y responsabilidades correspondientes, garantizando que cada procedimiento esté vinculado a las unidades funcionales y administrativas competentes. De este modo, se minimizan los errores, los reprocesos y las omisiones, favoreciendo la simplificación de las actividades y optimizando los tiempos de atención.

Los elementos que componen este instrumento administrativo son los 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.



I. Antecedentes.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, tiene sus orígenes en la necesidad de establecer un órgano local encargado de la protección, promoción y defensa de los derechos humanos de los habitantes del municipio. Su creación responde al compromiso de la administración pública municipal con los principios de dignidad humana, igualdad y justicia, conforme a la legislación nacional e internacional.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos fue creada en el marco del respeto y la protección de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales ratificados por México y la Constitución del Estado de México.

Desde su creación, la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos ha experimentado una evolución significativa en cuanto a su estructura y funcionamiento. Inicialmente, la Defensoría operaba de manera más limitada, con un enfoque primordial en la atención de quejas y asesoramiento en materia de derechos humanos.

A lo largo de su existencia, la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos ha estado sujeta a diversas reformas y adecuaciones legales que han impactado su naturaleza, estructura y funciones. Algunos de los principales ordenamientos jurídicos que han influido en su creación y evolución son:

La Ley Orgánica Municipal del Estado de México (LOMEM) la cual, establece los lineamientos generales para la creación y funcionamiento de los órganos municipales, incluyendo la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos. Su marco normativo establece las bases legales para la protección y promoción de los derechos humanos a nivel municipal, reafirmando el papel de la Defensoría como una dependencia encargada de velar por el respeto de los derechos fundamentales de los habitantes de Tlalnepantla de Baz.

La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México la cual, regula las funciones y competencias de las comisiones de derechos humanos en el ámbito estatal, también influye en el funcionamiento de las defensorías municipales, marcando la necesidad de que éstas se alineen con las políticas y directrices estatales en cuanto a la protección de derechos humanos.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, establece las normas específicas para la organización y operación de las defensorías municipales en el Estado de México, proporcionando lineamientos claros sobre su estructura, responsabilidades y funciones. Esto permitió a la Defensoría de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, adecuarse a las exigencias estatales y mejorar sus procesos internos.

El Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, formaliza la creación de la Defensoría, especificando su papel dentro de la Administración Pública Municipal, y se han realizado modificaciones conforme a las necesidades y desafíos surgidos a lo largo de los años.

Actualmente, la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, sigue evolucionando para adaptarse a las nuevas realidades sociales, jurídicas y políticas.

Este Órgano Autónomo continúa fortaleciendo su estructura operativa y sus servicios, con un enfoque en la inclusión, el respeto a la diversidad y la protección integral de los derechos humanos. De esta manera, la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, ha logrado consolidarse como un ente fundamental para la protección de los derechos humanos a nivel local, garantizando el acceso a la justicia y promoviendo una cultura de respeto y dignidad para todos los habitantes del municipio.

II. Marco Jurídico - Administrativo.

Internacional.

- **Declaración Universal de Derechos Humanos.** Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- **Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José".** Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- **Convención sobre los Derechos del Niño.** Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.** Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.** Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.** Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatat.

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917 con sus reformas y adiciones.
- **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.
- **Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.** Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- **Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.**
- **Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.** Publicado en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- **Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz de Estado de México.** Publicado en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025.



III. Atribuciones.

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

TÍTULO IV RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

CAPITULO PRIMERO DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 86.- Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas, el ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, que en cada caso acuerde el cabildo a propuesta de la persona titular de la presidencia municipal, las que estarán subordinadas a esta. Las personas servidoras públicas titulares de las referidas dependencias y entidades de la administración municipal, ejercerán las funciones propias de su competencia y serán responsables por el ejercicio de dichas funciones y atribuciones contenidas en la Ley, sus reglamentos interiores, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento del Municipio.

Artículo 88.- Las dependencias y entidades de la administración pública municipal conducirán sus acciones con base en los programas anuales que establezca el ayuntamiento para el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

Artículo 147 K.- Son atribuciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos.

- I. Recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus Visitadurías, en términos de la normatividad aplicable.
- II. Informar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado, acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público que residan en el municipio de su adscripción
- III. Observar que la autoridad municipal rinda de manera oportuna y veraz los informes que solicite la Comisión de Derechos Humanos.
- IV. Verificar que las medidas precautorias o cautelares solicitadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sean cumplidas en sus términos, una vez aceptadas por la autoridad dentro de su municipio.
- V. Elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos que ocurran dentro de su adscripción, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
- VI. Practicar conjuntamente con el Visitador respectivo las conciliaciones y mediaciones que se deriven de las quejas de las que tenga conocimiento, conforme lo establecen la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento.
- VII. Coadyuvar con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el seguimiento de las recomendaciones que el organismo dicte en contra de autoridades o servidores públicos que residan o ejerzan funciones dentro del municipio.
- VIII. Proponer medidas administrativas a los servidores públicos para que, durante el desempeño de sus funciones, actúen con pleno respeto a los derechos humanos.
- IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos.
- X. Fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de organismos no gubernamentales del municipio.
- XI. Participar en las acciones y programas de los organismos no gubernamentales de derechos humanos de su municipio, así como supervisar las actividades y evento que éstos realicen.
- XII. Asesorar y orientar a los habitantes de su municipio, en especial a los menores, mujeres, adultos mayores, personas en discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos.
- XIII. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Tlalnepantla



XIV. Coordinar acciones con autoridades de salud, de seguridad pública estatal y otras que correspondan, para supervisar que en los centros de atención de adicciones de su municipio no se vulneren los derechos humanos de las personas que se encuentran internadas en los mismos.

XV. Supervisar las comandancias y cárceles municipales, a fin de verificar que cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los derechos humanos de las personas privadas de su libertad.

XVI. Realizar investigaciones y diagnósticos en materia económica, social, cultural y ambiental, relacionados con la observancia y vigencia de los derechos humanos, para el planteamiento de políticas públicas y programas que se traduzcan en acciones que en la esfera de su competencia aplique el municipio, informando de ello a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

XVII. Proponer a la autoridad municipal y comprometer que privilegie la adopción de medidas para el ejercicio de los derechos siguientes: de protección y asistencia a la familia, a la alimentación, a la vivienda, a la salud, a la educación, a la cultura y a un medio ambiente sano, a partir de un mínimo universal existente que registre avances y nunca retrocesos.

XVIII. Promover los derechos de la niñez, de los adolescentes, de la mujer, de los adultos mayores, de las personas en discapacidad, de los indígenas y en sí, de todos los grupos vulnerables.

XIX. Las demás que les confiera esta Ley, otras disposiciones y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE DERECHOS HUMANOS

TÍTULO PRIMERO

Artículo 2.- Las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México, son órganos creados por los ayuntamientos de la entidad, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado; y tienen por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que les corresponda, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

TÍTULO SEGUNDO DE LA ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 8.- Las Defensorías Municipales están integradas por su titular, así como con el personal profesional, técnico, administrativo y los servidores públicos autorizados por el ayuntamiento, necesarios para el cumplimiento de su encargo.

REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO

TÍTULO PRIMERO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 25. Se considera como Órgano Autónomo a:

I. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

El cual para el ejercicio de sus funciones se regirá por lo que dispone la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como, el reglamento que emita la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para regular su organización y funcionamiento.



5

El Órgano Autónomo contará con un Enlace Administrativo.

TÍTULO VIGÉSIMO SEGUNDO

DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

ARTÍCULO 684. La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, es un Organismo Autónomo encargado de proteger y defender los derechos humanos de los ciudadanos frente a posibles abusos o negligencias de la administración pública estará a cargo de una persona Titular denominada persona Defensora Municipal y tendrá, además de las facultades y atribuciones otorgadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, las siguientes:

- I. Recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus Visitadurías adjuntas, en términos de la normatividad aplicable.
- II. Informar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado, acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público que residan en el Municipio de su adscripción.
- III. Observar que la autoridad municipal rinda de manera oportuna y veraz los informes que solicite la Comisión de Derechos Humanos.
- IV. Verificar que las medidas precautorias o cautelares solicitadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sean cumplidas en sus términos, una vez aceptadas por la autoridad dentro de su Municipio.
- V. Elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos que ocurran dentro de su adscripción, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
- VI. Practicar conjuntamente con la persona Visitadora Adjunta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México respectivo, las conciliaciones y mediaciones que se deriven de las quejas de las que tenga conocimiento, conforme lo establecen la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento.
- VII. Coadyuvar con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el seguimiento de las recomendaciones que el organismo dicte en contra de autoridades o servidores públicos que residan o ejerzan funciones dentro del Municipio.
- VIII. Proponer medidas administrativas a los servidores públicos para que, durante el desempeño de sus funciones, actúen con pleno respeto a los derechos humanos.
- IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos.
- X. Fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de Organismos No Gubernamentales del Municipio.
- XI. Participar en las acciones y programas de los Organismos No Gubernamentales de derechos humanos de su Municipio, así como supervisar las actividades y evento que estos realicen.
- XII. Asesorar y orientar a los habitantes de su Municipio, en especial a los menores, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos.
- XIII. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- XIV. Coordinar acciones con autoridades de salud, de seguridad pública estatal y otras que correspondan, para supervisar que en los centros de atención de adicciones de su Municipio no se vulneren los derechos humanos de las personas que se encuentran internadas en los mismos.
- XV. Supervisar las comandancias y cárceles municipales, a fin de verificar que cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los derechos humanos de las personas privadas de su libertad.
- XVI. Realizar investigaciones y diagnósticos en materia económica, social, cultural y ambiental, relacionados con la observancia y vigencia de los derechos humanos, para el planteamiento de políticas públicas y programas que se traduzcan en acciones que en la esfera de su competencia aplique el Municipio, informando de ello a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

11



Tlalnepantla



6

XVII. Proponer a la autoridad municipal y comprometer que privilegie la adopción de medidas para el ejercicio de los derechos siguientes: de protección y asistencia a la familia, a la alimentación, a la vivienda, a la salud, a la educación, a la cultura y a un medio ambiente sano, a partir de un mínimo universal existente que registre avances y nunca retrocesos.

XVIII. Promover los derechos de la niñez, de las personas adolescentes, de las mujeres, de las personas adultas mayores, de las personas con discapacidad, de las personas indígenas y en sí, de todos los grupos vulnerables.

XIX. Las demás que deriven de la normatividad aplicable o le sean encomendadas en el área de su competencia.

ARTÍCULO 685. La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos contará con un Enlace Administrativo, que estará a cargo de una persona Titular quien será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas a través del artículo 22 del presente ordenamiento; así como las conferidas por la persona con superioridad jerárquica.



IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales

OBJETO SOCIAL

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz tiene atribuciones para participar, promover y fomentar los derechos humanos de los habitantes del Municipio, garantizando su respeto y cumplimiento conforme a la legislación nacional e internacional.

La Defensoría tiene como objeto velar por la dignidad humana, la igualdad de derechos y la justicia, mediante la atención a quejas y denuncias relacionadas con violaciones de derechos humanos, así como la implementación de acciones de sensibilización, capacitación y divulgación para fomentar una cultura de respeto a los derechos humanos en la comunidad.

VISIÓN

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, aspira a ser un referente regional en la promoción, defensa y garantía de los Derechos Humanos, reconociendo y protegiendo la diversidad y dignidad de todas las personas que habitan o transitan por el Municipio. A través de la formación continua, el fortalecimiento institucional y la implementación de políticas públicas orientadas a la igualdad, inclusión y no discriminación, se busca una sociedad más equitativa, justa y respetuosa de los derechos fundamentales. La Defensoría Municipal se proyecta como un organismo proactivo que contribuye al desarrollo de una cultura de derechos humanos sólida, garantizando que todos los sectores de la población, especialmente los más vulnerables, puedan vivir en un entorno seguro y respetuoso.

VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores que guían la labor de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz son fundamentales para el ejercicio de sus funciones y para lograr los objetivos propuestos. Estos valores son los siguientes:

Disciplina: Es un deber del personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que deba seguir los procedimientos establecidos, cumpliendo con las normativas y respetando los plazos y protocolos en el ejercicio de sus funciones, sin omitir o alterar procesos.

Eficacia: Las actividades realizadas dentro de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deben ser dirigidas a obtener los resultados esperados de manera adecuada, es decir, logrando el propósito de su labor de planeación, y evaluación.

Eficiencia: La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá verificar que la gestión de los recursos disponibles (tiempo, personal, presupuesto) se realice de manera óptima, para lograr sus objetivos de control con el menor costo posible, maximizando el uso de sus capacidades.

Honradez: La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos debe actuar con transparencia y rectitud, evitando cualquier comportamiento que pueda comprometer la confianza pública, garantizando que los recursos sean administrados con total honestidad.

Imparcialidad: La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos debe actuar sin favoritismos ni prejuicios, asegurando que todas sus decisiones y acciones se basen en hechos y evidencias objetivas, sin influencias externas que puedan comprometer su labor.



Handwritten signature in blue ink.

Integridad: Las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deben demostrar un comportamiento ético, honesto y transparente en todas sus acciones, garantizando que sus decisiones y procesos sean coherentes con los principios de la justicia y el bien común.

Lealtad: Los integrantes de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deben ser leales a la misión de la entidad, actuando siempre en defensa de los intereses públicos y el bienestar de la comunidad, sin permitir que intereses personales o de terceros interfieran en su trabajo.

Legalidad: Todas las acciones y decisiones de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deben basarse estrictamente en la legislación vigente, garantizando que se cumpla el marco normativo y se protejan los Derechos de las y los Tlalnepantlenses.

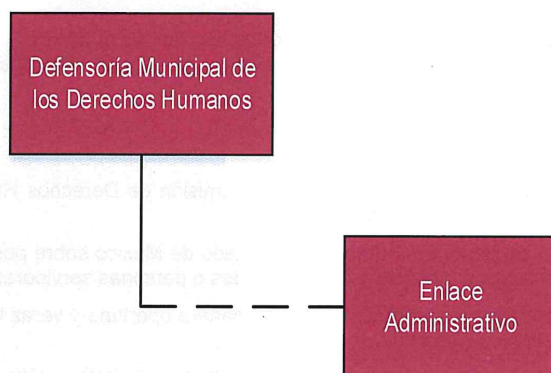
Objetividad: La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos debe actuar de manera neutral, basando sus conclusiones y decisiones en hechos verificables y pruebas claras, sin que sus juicios se vean afectados por opiniones o emociones personales.

Profesionalismo: Las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deben contar con las habilidades, conocimientos y competencias necesarios para realizar su labor de manera adecuada, manteniendo un alto nivel de formación y actualización en sus áreas de especialización.

Rendición de cuentas: La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos tiene la obligación de informar periódicamente a las y los Tlalnepantlenses y a las autoridades competentes sobre sus actividades y resultados.



V. Organigrama



15



10

Cus

sp

VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas

De la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Objetivo.

Garantizar el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos de todas las personas que habitan o transitan en el municipio. Como órgano autónomo e imparcial, le corresponde velar por la defensa de estos derechos mediante acciones preventivas, así como la atención de quejas y denuncias por posibles violaciones. Asegurando el pleno ejercicio de los derechos humanos en el territorio municipal, mediante la recepción de quejas, la difusión de información, la educación en materia de derechos humanos y la capacitación tanto de la ciudadanía como de los servidores públicos.

Asimismo, busca consolidar una cultura de respeto a los derechos fundamentales en todos los ámbitos de la vida municipal, promoviendo su observancia y garantizando su protección para todos los sectores de la sociedad.

Funciones.

1. Atender las quejas de la población y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, conforme a la normatividad aplicable.
2. Informar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sobre posibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de autoridades o personas servidoras públicas municipales.
3. Observar que las autoridades municipales rindan de manera oportuna y veraz los informes solicitados por la Comisión de Derechos Humanos.
4. Verificar que las medidas precautorias o cautelares solicitadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sean cumplidas en sus términos por las autoridades municipales.
5. Elaborar actas circunstanciadas por hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos dentro del municipio, remitiéndolas a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
6. Practicar conjuntamente con el visitador respectivo las conciliaciones y mediaciones derivadas de las quejas recibidas, conforme a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento.
7. Coadyuvar con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el seguimiento de las recomendaciones emitidas en contra de autoridades o personas servidoras públicas municipales.
8. Proponer medidas administrativas a personas servidoras públicas para que actúen con pleno respeto a los derechos humanos durante el desempeño de sus funciones.
9. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos en el municipio.
10. Fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de organismos no gubernamentales del municipio.
11. Participar en las acciones y programas de los organismos no gubernamentales de derechos humanos del municipio, así como supervisar las actividades y eventos que éstos realicen.
12. Asesorar y orientar a los habitantes del municipio, en especial a grupos vulnerables como menores, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, para garantizar el respeto a sus derechos humanos.
13. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

14. Coordinar acciones con autoridades de salud y seguridad pública estatal para supervisar que en los centros de atención de adicciones del municipio no se vulneren los derechos humanos de las personas internadas.
15. Proponer a la autoridad municipal medidas para el ejercicio de los derechos de protección y asistencia a la familia, alimentación, vivienda, salud, educación, cultura y un medio ambiente sano.
16. Promover los derechos de la niñez, adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con capacidades diferentes e indígenas.
17. Velar por la no discriminación, la equidad de género y la igualdad sustantiva como derechos fundamentales.
18. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
19. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal.

Del Enlace Administrativo

Objetivo.

Administrar de manera eficiente y transparente los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos asignados a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, mediante la implementación de mecanismos de control interno, planeación presupuestaria con perspectiva de género y seguimiento programático, para garantizar la continuidad operativa. Asimismo, busca consolidar una cultura de respeto a los derechos fundamentales en todos los ámbitos de la vida municipal, promoviendo su observancia y garantizando su protección para todos los sectores de la sociedad.

Funciones.

1. Integrar el Proyecto de Presupuesto de Presupuesto Basado en Resultados Municipal con el uso de techos financieros asignados, para asegurar que el gasto tenga impacto social y perspectiva de género.
2. Gestionar ante la Tesorería y la Oficialía Mayor los recursos financieros y suministros materiales a través de los trámites de requisición y suficiencias presupuestarias, para garantizar el abastecimiento oportuno.
3. Monitorear el ejercicio del gasto basado en resultados (PbRM) mediante el reporte trimestral de indicadores y metas de actividad, para asegurar que la aplicación del presupuesto corresponda a la naturaleza del gasto y la eficiencia institucional.
4. Controlar la plantilla de personal y el registro de asistencia mediante la integración de bases de datos y la difusión de normativa de capital humano, para optimizar el desempeño laboral y cumplir con los lineamientos de la Oficialía Mayor.
5. Administrar el patrimonio municipal asignado mediante el control de inventarios físicos, gestión de resguardos, etiquetado y actualización de expedientes de bienes (muebles e inmuebles), para garantizar su salvaguarda y correcta situación jurídica.
6. Supervisar el estado físico de las instalaciones y el equipo vehicular mediante verificaciones periódicas con las áreas competentes, para mantener condiciones dignas y seguras que permitan la correcta prestación del servicio público.
7. Coadyuvar con el Órgano Interno de Control y el Archivo General en los procesos de entrega-recepción, auditorías y gestión documental, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y la rendición de cuentas de la Dependencia.

17



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Tlalnepantla



12

-
8. Actualizar los Manuales de Organización y de Procedimientos en coordinación con la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación mediante la revisión de procesos y estructuras internas, para estandarizar el actuar administrativo y facilitar la mejora continua.
 9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
 10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal o la persona Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.



Cuu
13
Z

VII. Directorio.

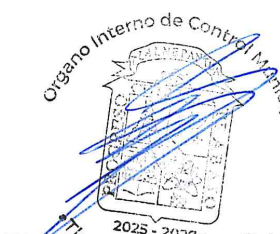
Directorio
Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos. Mtro. Carlos León Jiménez
Enlace Administrativo



Tlalnepantla



VIII. Validación.

Validación	
Aprobó  Mtro. Rafael Pérez Cruz Salas Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.	Validó  Mtro. German Sánchez Salas Titular del Órgano Interno de Control Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico  Mtra. Miriam Martínez Barrios Titular de la Dirección Jurídica	Coordinó  Lic. José Francisco Mercedo Álvarez Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
Elaboró  Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Apoyó  Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez Técnico Especializado adscrita a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos



IX. Hoja de Actualización.

Hoja de Actualización	
Fecha	Descripción
Junio, 2026.	Elaboración del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal Número 1, volumen 1, el 01 de enero de 2026. Así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos.



Cla
R

X. Dictaminación y Créditos

Dictaminación y Créditos

El presente Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó procedente para que sea implementado y publicado.

La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Mtro. Carlos León Jiménez
Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez
Técnico Especializado

La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Órgano Interno de Control Municipal

Mtro. German Sánchez Salas
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

L. en D. Otoniel Enrique Peña Calixto
Titular de la Subcontraloría de Auditoría, Control y Evaluación

Lic. Jessica Contreras Carbajal
Responsable del Área de Auditoría Administrativa, Desempeño y Legalidad

C. Daniela Delgado Moreno
Técnico Administrativo C

Dirección Jurídica

Mtra. Miriam Martínez Barrios
Titular de la Dirección Jurídica

Lic. Mirza Colette Cisneros Clemente
Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva

Mtro. Édgar Alejandro García Roa
Responsable del Área de Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial y Derechos Humanos

Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Lic. José Francisco Mercado Alvarez
Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez
Encargado del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos

Lic. Karla Maria Cruz Vega
Técnico Especializado

Tlalnepantla



17

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025·2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la Defensoría Municipal de los
Derechos Humanos

23



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025·2027



© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfonos: 53 66 38 67 y 53 66 38 68.
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
Junio, 2026.
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará
siempre y cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.



Índice.

I. Presentación.....	1
II. Objetivo General.....	2
III. Descripción de los Procedimientos.....	3
➤ P1. Capacitación.....	3
➤ P2. Promoción y Difusión.....	13
➤ P3. Conciliación y Mediación.....	20
➤ P4. Elaboración y Ejecución de Programas Preventivos en Materia de Derechos Humanos.....	26
➤ P5. Asesorías y Orientación.....	34
➤ P6. Recepción de Quejas.....	45
IV. Simbología.....	61
V. Registro de Ediciones.....	62
VI. Dictaminación y Créditos.....	63
VII. Validación del Manual.....	64



Cm


I. Presentación.

El presente Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos constituye una herramienta-guía que establece las directrices para la implementación de acciones orientadas a la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos de las personas que residen o transitan en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Este manual tiene como objetivo salvaguardar de manera constante la dignidad humana, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.

La persona Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, así como las personas Servidoras Públicas adscritas a este Órgano Autónomo, tienen acceso libre al Manual de Procedimientos, el cual determina el ámbito de actuación, facultades y competencias, permitiéndoles conocer a fondo los pasos a seguir para el cumplimiento de sus funciones en los diversos trámites y servicios que se brindan.

Dicho manual establece de forma clara y precisa los objetivos, alcances, políticas, actividades y responsabilidades correspondientes, garantizando que cada procedimiento esté vinculado a las unidades funcionales y administrativas competentes. De este modo, se minimizan los errores, los reprocesos y las omisiones, favoreciendo la simplificación de las actividades y optimizando los tiempos de atención.

Los elementos que componen este instrumento administrativo son los 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, todos ellos pertenecientes a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.



Cu

1

1

II. Objetivo General.

Fortalecer y mantener la formalización y estandarización de los procedimientos en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, con el fin de garantizar que el personal adscrito a este Órgano Autónomo brinde trámites y servicios oportunos, eficientes y de calidad a la ciudadanía.

Este objetivo busca asegurar que la atención proporcionada se rija por el respeto y la protección de los derechos humanos, en conformidad con el marco normativo vigente, incluyendo la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (LOMEM), la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y demás disposiciones legales aplicables.



III. Descripción de los Procedimientos.

I. Nombre del Procedimiento

P1. Capacitación.

II. Objetivo

Impartir pláticas, talleres y cursos a los servidores públicos, así como a la población en general, directamente en las comunidades, para capacitar en temas relacionados con Derechos Humanos, referentes a los temas siguientes: Aspectos Básicos de Derechos Humanos, procedimientos de queja, Funciones de la Defensoría

Promover y fortalecer una cultura de conocimiento y respeto hacia los Derechos Humanos fundamentales de las personas, con el propósito de fomentar su defensa activa, a través de la implementación de un conjunto de acciones formativas y educativas dirigidas a diversos sectores de la sociedad con el siguiente temario:

1. Campaña Fortaleciendo Escuelas Seguras.
2. Capacitación Protocolo Mochila De Paz.
3. Niños Promotores En Derechos Humanos, niños en conflicto con la ley.
4. Cine Debates.
5. Conceptos De Derechos Humanos.
6. Perspectiva De Género.
7. Derechos De Niñas, Niños Y Adolescentes.
8. No Discriminación: Diversidad Sexual (LGBTIQ+).
9. Derechos De Personas Con Discapacidad, Adultos Mayores Y Personas Migrantes.
10. Todas Las Personas, Todos Los Derechos.
11. Tus Derechos Humanos.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.



Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones

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.

Documento de datos: Es el formato mediante el cual se realiza el llenado de datos del solicitante de capacitación que nos permite registrar la información solicitada en los formatos establecidos para tal efecto; dicha información se encuentra organizada por sectores sociales.

Formato de aplicación de capacitación: Es el documento emitido por la DMDHH a través del cual se establece un conjunto de requisitos que deberá cumplir la persona solicitante para requerir las acciones de capacitación en materia de DDHH.

Formato de capacitación con la CODHEM: Es el documento emitido por la CODHEM a través del cual se establece un conjunto de requisitos que deberá cumplir la persona solicitante para requerir las acciones de capacitación en materia de DDHH.





Organización no gubernamental: cualquier grupo conformado por ciudadanos de manera voluntaria, sin fines de lucro, que se encuentra legalmente constituido y que opera dentro del territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, ya sea de manera local, nacional o con presencia internacional. Estas organizaciones desarrollan actividades orientadas al bienestar social, la defensa de los derechos humanos, la asistencia comunitaria, el desarrollo sustentable, la educación, la salud, la cultura u otros fines de beneficio colectivo, complementando las acciones gubernamentales y participando activamente en la vida pública municipal a través de proyectos, colaboraciones o acciones específicas con la comunidad y/o el gobierno local.

Persona adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos: Persona Servidora Pública encargada de orientar jurídicamente al solicitante en materia de Derechos Humanos.

Persona Solicitante: Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población Municipal.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno Municipal a la ciudadanía y que constituye el medio digital oficial para consultar y, en su caso, solicitar desde el mismo sitio Trámites y Servicios que se encuentren disponibles en línea.

Sectores de la población en general de Tlalnepantla de Baz: Distintos grupos sociales que habitan o transitan en el municipio, de manera enunciativa mas no limitativa, incluyendo a:

Niñas, niños y adolescentes;

Personas adultas mayores;

Víctimas del delito y/o de violaciones a derechos humanos;

Mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad o en condición de igualdad sustantiva;

Personas con discapacidad;

Personas indígenas, reconociendo su identidad cultural, lengua y cosmovisión;

Otros grupos en situación de discriminación o desigualdad estructural, como personas migrantes, población en situación de calle, y la comunidad LGBTTTIQ+.

V. Responsabilidades

Titular de 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, se encargará de acordar la recepción del oficio y/o escrito de solicitud de acción de capacitación, formará el expediente, y atenderá la solicitud respectiva.

Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado solicitante que acude a la Defensoría Municipal a través de la persona adscrita que funge como capacitador.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud elaborados por el solicitante, de acciones de capacitación por cualquiera de los medios citados (correo electrónico, presencial). El Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.

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

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Capacitador deberá:

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.

El capacitador deberá 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.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargada de la Unidad Funcional de Capacitación deberá:

Recibir la evidencia documental de la acción de la acción de capacitación.

Persona Solicitante deberá:

Realizar la petición por escrito de manera física en las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o de manera digital por medio de correo electrónico.

VI. Insumos

Personas Físicas

Presentar la solicitud de capacitación dirigida a la Defensora Municipal de Derechos Humanos.

Personas Jurídico Colectivas

Presentar la solicitud de capacitación dirigida a la Defensora Municipal de Derechos Humanos.

Instituciones Públicas

Presentar la solicitud de capacitación dirigida a la Defensora Municipal de Derechos Humanos.

VII. Resultados

Capacitación.

VIII. Interacción con otros procedimientos

No aplica.

IX. 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 el Módulo de Atención de Zona Oriente, dentro de la circunscripción municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en un horario de 8:30 am a 5:30 pm será requisitada una cédula de solicitud donde se coloquen los datos del solicitante el lugar donde se impartirá y el medio de contacto con el solicitante.



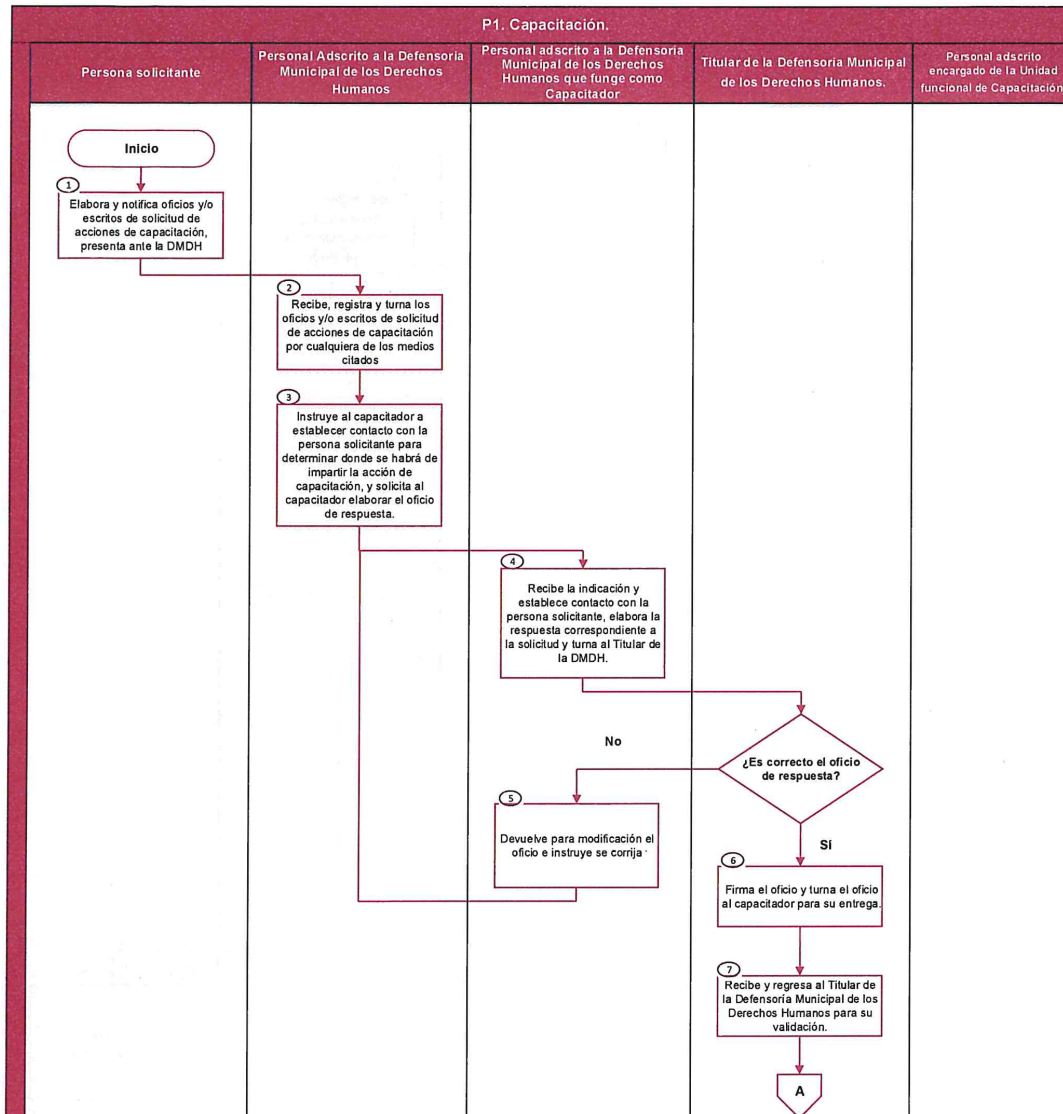
La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos atenderá todas las solicitudes recibidas de acciones en materia de capacitación de Derechos Humanos, en un término no mayor a 15 días hábiles.

X. Desarrollo del Procedimiento

P1. Capacitación		
No.	Denominación Administrativa	Actividad a Realizar
Inicio		
1	Persona solicitante.	Elabora y notifica oficios y/o escritos de solicitud de acciones de capacitación, presenta ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Personal Adscrito a 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 Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.
3	Personal Adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Instruye al capacitador a establecer contacto con la persona 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.
4	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Capacitador.	Recibe la indicación y establece contacto con la persona solicitante para determinar los pormenores de la capacitación, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna al Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para autorización y firma.
¿Es correcto el oficio de respuesta?		
5	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. (regresar a la actividad 4).
6	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Si: Firma el oficio y turna el oficio al capacitador para su entrega.
7	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Capacitador.	Recibe y regresa al Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su validación.
8	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al capacitador para su entrega.
9	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Capacitador.	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 a la persona solicitante.
10	Persona solicitante.	Recibe 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	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Capacitador.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Capacitación para su captura y archivo.
12	Personal adscrito 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.
Fin		

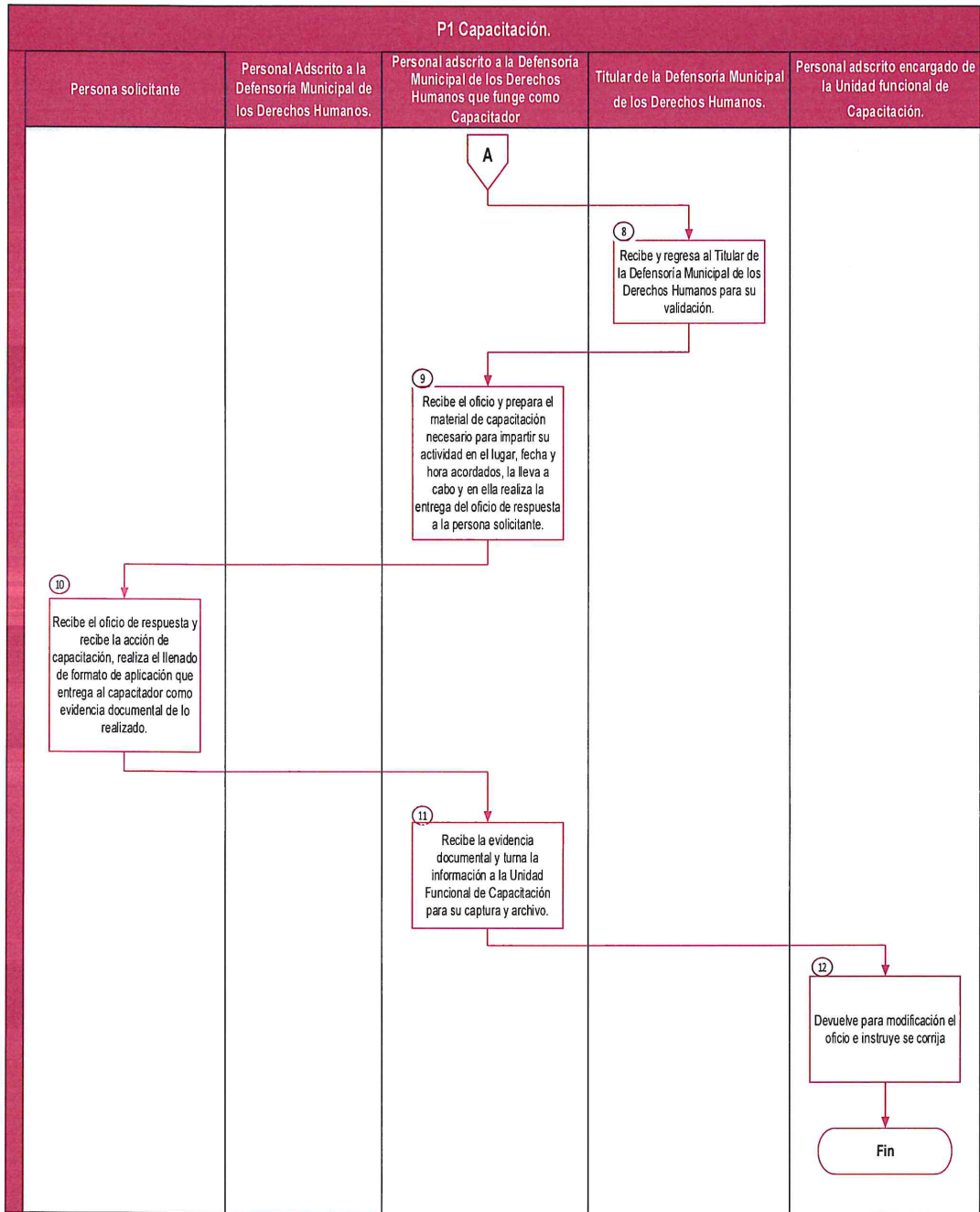


XI. Diagramación



33





[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

XII. Medición

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



XIII. Formatos e Instructivos



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE RIAZ
2019-2021



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN		① N°	② FECHA:
Datos del solicitante ③			
Cargo: ④			
Nombre de la Institución representada ⑤			
Quien lo imparte: ⑥			
Lugar donde se llevara a cabo la capacitación ⑦		Calle y número	
Colonia:	Municipio:	Teléfono:	
		⑧	
Datos de la capacitación			
Tipo de Capacitación: ⑨	Curso: Otro (especificar):	Conferencia:	
Tema de la capacitación: ⑩		Sector dirigido: ⑪	
☐ Campaña Fortaleciendo Escuelas Seguras ☐ Capacitación Protocolo Mochila de paz ☐ Niños Promotores en Derechos Humanos, niños en conflicto con la ley ☐ Cine debates ☐ Conceptos de derechos humanos ☐ Perspectiva de género ☐ Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes ☐ No discriminación: Diversidad sexual (LGBTIQ+), derechos de personas con discapacidad, adultos mayores y personas migrantes ☐ Todas las personas, todos los derechos ☐ Tus derechos humanos		☐ Servidor Público ☐ Empresaria ☐ Comercial ☐ Social ☐ Educación ☐ Niñas, Niños, adolescentes	
⑫ Nombre			
SOLICITANTE			

36

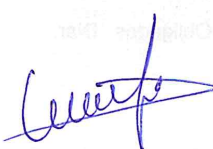
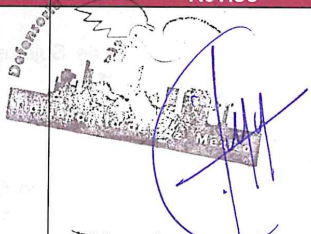
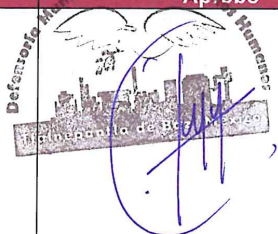


Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

11

No. de Requerimiento	Requerimiento.
1	Indicar el número de solicitud de capacitación.
2	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
3	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno).
4	Escribir el cargo de la persona solicitante.
5	Escribir el nombre de la institución que representa.
6	Escribir el nombre de quien imparte la capacitación.
7	Escribir la dirección completa de la persona solicitante (calle, número, colonia y municipio).
8	Escribir el teléfono de la persona solicitante.
9	Señalar que tipo de capacitación se impartirá, curso, conferencia u otro.
10	Señalar el tema de la capacitación.
11	Señalar a que sector va dirigida la capacitación.
12	Nombre y firma de la persona solicitante.

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.

37



[Handwritten signature]

I. Nombre del Procedimiento

P2. Promoción y Difusión.

II. 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.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatat:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017 y sus reformas y adiciones.



Municipal:

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. 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.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Es la plataforma digital que concentra la totalidad de Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno Municipal a la ciudadanía y que constituye el medio digital oficial para consultar y, en su caso, solicitar desde el mismo sitio Trámites y Servicios que se encuentren disponibles en línea.

V. Responsabilidades

Titular de 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 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.

Personal Adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Recibir, registrar y turnar los oficios y/o escritos de solicitud elaborados por el solicitante, de acciones de promoción, difusión y divulgación por cualquiera de los medios citados (correo electrónico, presencial). La persona Defensora de los Derechos Humanos, quien designará al capacitador que habrá de realizar la actividad.

Recibir la evidencia documental de la acción de promoción, difusión y divulgación, realizar la captura en la base de datos e integrar el expediente.

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 Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.



Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como promotora deberá:

Hacer contacto con la persona interesada, solicitante, Dependencia, Organización, para acordar y programar, lugar, fecha, hora y número de participantes al que será dirigida la acción de promoción y difusión.

Preparar el material didáctico necesario para impartir la acción de promoción y difusión en el lugar, fecha y hora acordados.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargada de la Unidad Funcional de promoción y difusión 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.

Persona solicitante deberá:

Solicitantes de la Dependencia de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

Elaborar y presentar oficios de solicitud de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Recibir la acción de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos y entregar al capacitador como evidencia documental de lo realizado.

VI. Insumos

Personas Físicas

Solicitar una promoción y difusión directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Personas Jurídico Colectivas

Solicitar promoción y difusión directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Instituciones Públicas

Solicitar promoción y difusión directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

VII. Resultados

Personas servidoras públicas y 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. Interacción con otros procedimientos

No aplica.



IX. 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 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.

X. Desarrollo del Procedimiento

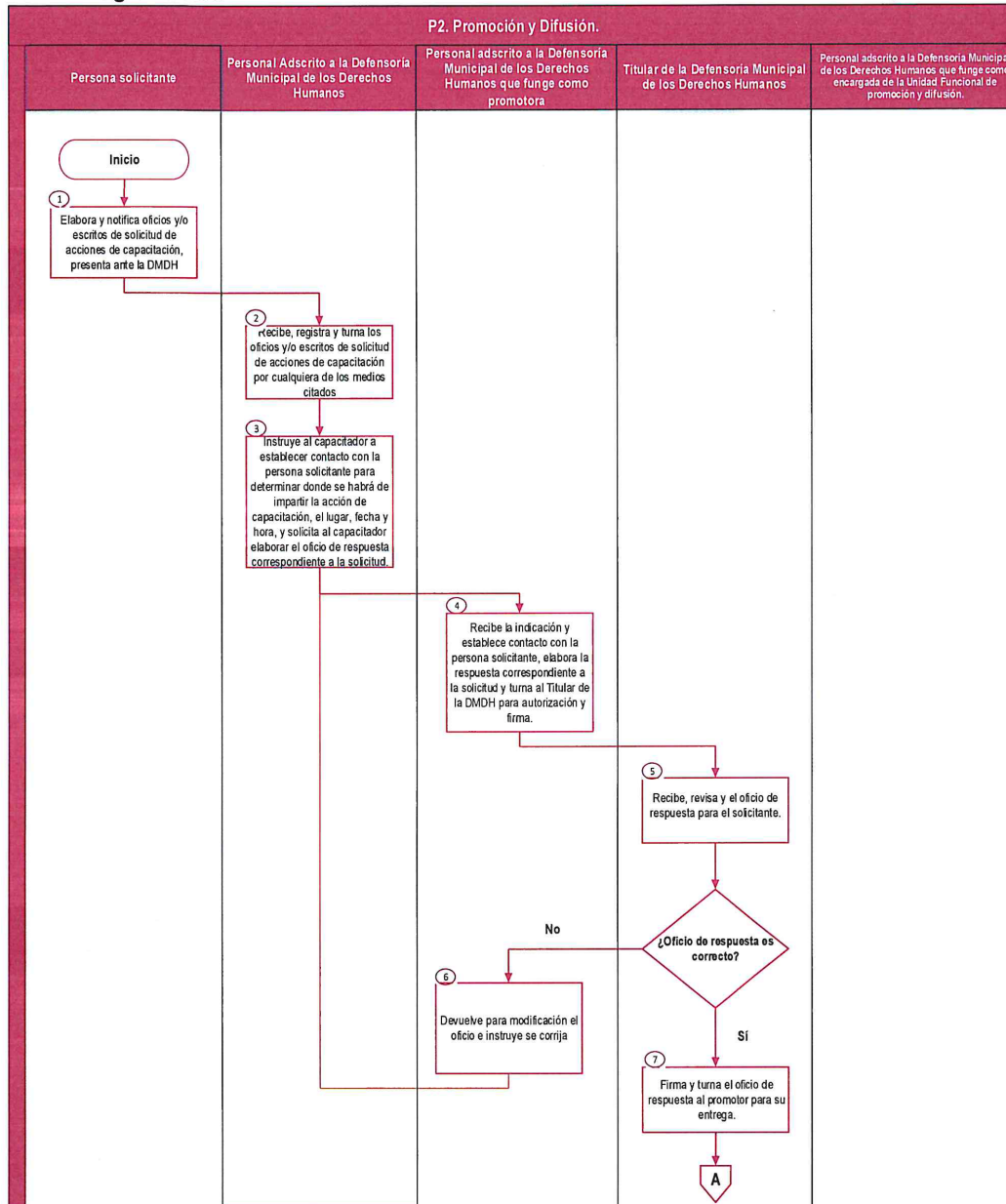
P2. Promoción, Difusión y Divulgación de los Derechos Humanos		
Nº	Denominación Administrativa	Actividad a Realizar
Inicio		
1	Persona Solicitante.	Elabora y notifica escritos de solicitud de acciones de promoción, difusión y divulgación de derechos humanos, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Personal Adscrito 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 Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al promotor que habrá de realizar la actividad.
3	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	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	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como promotora.	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.
5	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y el oficio de respuesta para el solicitante.
¿Oficio de respuesta es correcto?		
6	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	No: Devuelve para modificación el oficio de respuesta al promotor e instruye se elabore correctamente. (actividad 4)
7	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Si: El oficio es correcto y turna al promotor.
8	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al promotor para su entrega.
9	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como promotora.	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 de oficio de respuesta.
10	Persona Solicitante.	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	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como promotora.	Recibe la evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Promoción y Difusión para su captura y archivo.
12	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargada de la Unidad Funcional de promoción y difusión.	Recibe evidencia documental de la acción de promoción, difusión y divulgación de Derechos Humanos, realiza la captura de la base de datos y archiva en el expediente.
Fin		

41



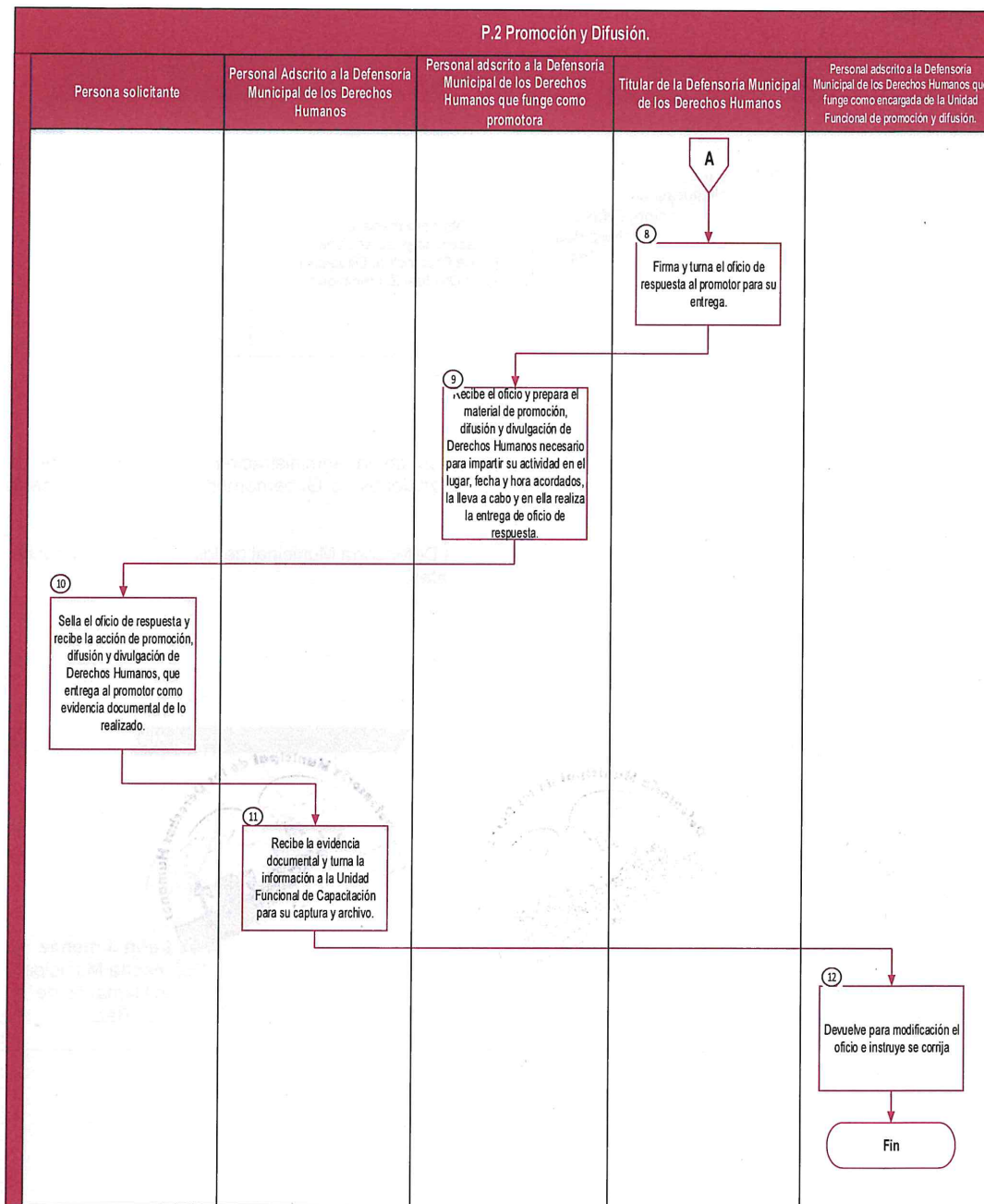
[Handwritten signature]

XI. Diagramación



Tlalnepantla





[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

XII. 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.	$\frac{\text{Porcentaje mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación, atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de acciones de Promoción, Difusión y Divulgación recibidas}} \times 100$	Mensual

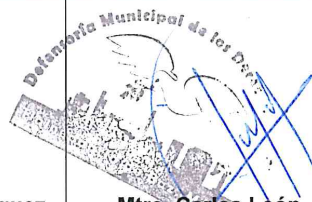
XIII. Formatos e Instructivos

Cualquier oficio y/o escrito de solicitud de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y/o escritos de Organizaciones no Gubernamentales y Sectores de la Población en general.

Los documentos deben estar dirigidos a la persona Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, indicando fecha, hora, lugar y número aproximado de participantes.

44

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.

I. Nombre del Procedimiento

P3. Conciliación y Mediación.

II. Objetivo

Brindar un mecanismo de atención a la ciudadanía mediante la conciliación y mediación entre el ciudadano y el servidor público involucrado, con la finalidad de encausar una solución pacífica, pronta y consensuada al conflicto planteado, en coordinación con la autoridad competente y con pleno respeto a los derechos humanos.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969 en San José, Costa Rica. Entrada en vigor el 18 de julio de 1978.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 29 de junio de 2017 y sus reformas y adiciones.

45



Municipal:

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026 y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones

Ciudadano o solicitante: Persona que acude ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para solicitar la intervención mediante conciliación o mediación.

Conciliación: Procedimiento mediante el cual dos o más personas en conflicto buscan llegar a un acuerdo voluntario con la intervención de una tercera persona imparcial.

Mediación: Mecanismo alternativo de solución de conflictos en el cual un tercero imparcial facilita el diálogo entre las partes para que ellas mismas construyan una solución.

Servidor Público: Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión dentro de la Administración Pública.

V. Responsabilidades

Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Recibir y analizar las solicitudes de conciliación o mediación presentadas por la ciudadanía.

Designar al personal encargado de realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo el proceso de conciliación o mediación.

Supervisar que el procedimiento se realice conforme a los principios de legalidad, imparcialidad y respeto a los derechos humanos.

Personal Adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Recibir y registrar las solicitudes de conciliación o mediación presentadas por la ciudadanía.

Integrar el expediente correspondiente y turnarlo al Defensor Municipal de Derechos Humanos.

Convocar a las partes involucradas para la realización de la conciliación o mediación.

Levantar el acta correspondiente en caso de llegar a un acuerdo entre las partes.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como facilitador deberá:

Contacta a las partes, confirma la cita, entrega oficio de confirmación, y prepara documentos y materiales necesarios para la sesión.



Conduce la sesión de conciliación y mediación, registra los acuerdos alcanzados, y asegura la aceptación de las partes involucradas mediante firma del acta.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como conciliador o mediador deberá:

Escuchar a las partes involucradas en el conflicto.

Facilitar el diálogo entre el ciudadano y el servidor público involucrado.

Promover alternativas de solución pacífica al conflicto.

Elaborar el acta de conciliación o mediación correspondiente.

Persona solicitante deberá:

Presentar su solicitud de conciliación o mediación ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

VI. Insumos

Personas Físicas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Personas Jurídico Colectivas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Instituciones Públicas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

VII. Resultados

Conflictos entre ciudadanos y servidores públicos atendidos mediante mecanismos de conciliación y mediación, logrando soluciones pacíficas y fortaleciendo el respeto a los derechos humanos dentro de la administración pública municipal.

VIII. Interacción con otros procedimientos

No aplica.

IX. Políticas

Las solicitudes de asesorías para Conciliación y Mediación podrán ser recibidas exclusivamente de manera presencial en la oficina que ocupa la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos o en el Módulo de Atención en Zona Oriente, dentro del territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Unidad Funcional de Asesorías y Orientación Jurídica proporcionará atención inmediata a todas las personas que acudan a solicitar asesoría para mediar o conciliar un conflicto, brindando información sobre el procedimiento y, en su caso, canalizándolas a las dependencias o instituciones competentes. En situaciones que requieran acompañamiento durante la mediación, éste será proporcionado por personal designado por el/la Defensor(a) Municipal de los Derechos Humanos.



El tiempo máximo de respuesta para iniciar la asesoría de conciliación o mediación será de 40 minutos a partir de que el solicitante acuda a la Defensoría para recibir atención.

X. Desarrollo del Procedimiento

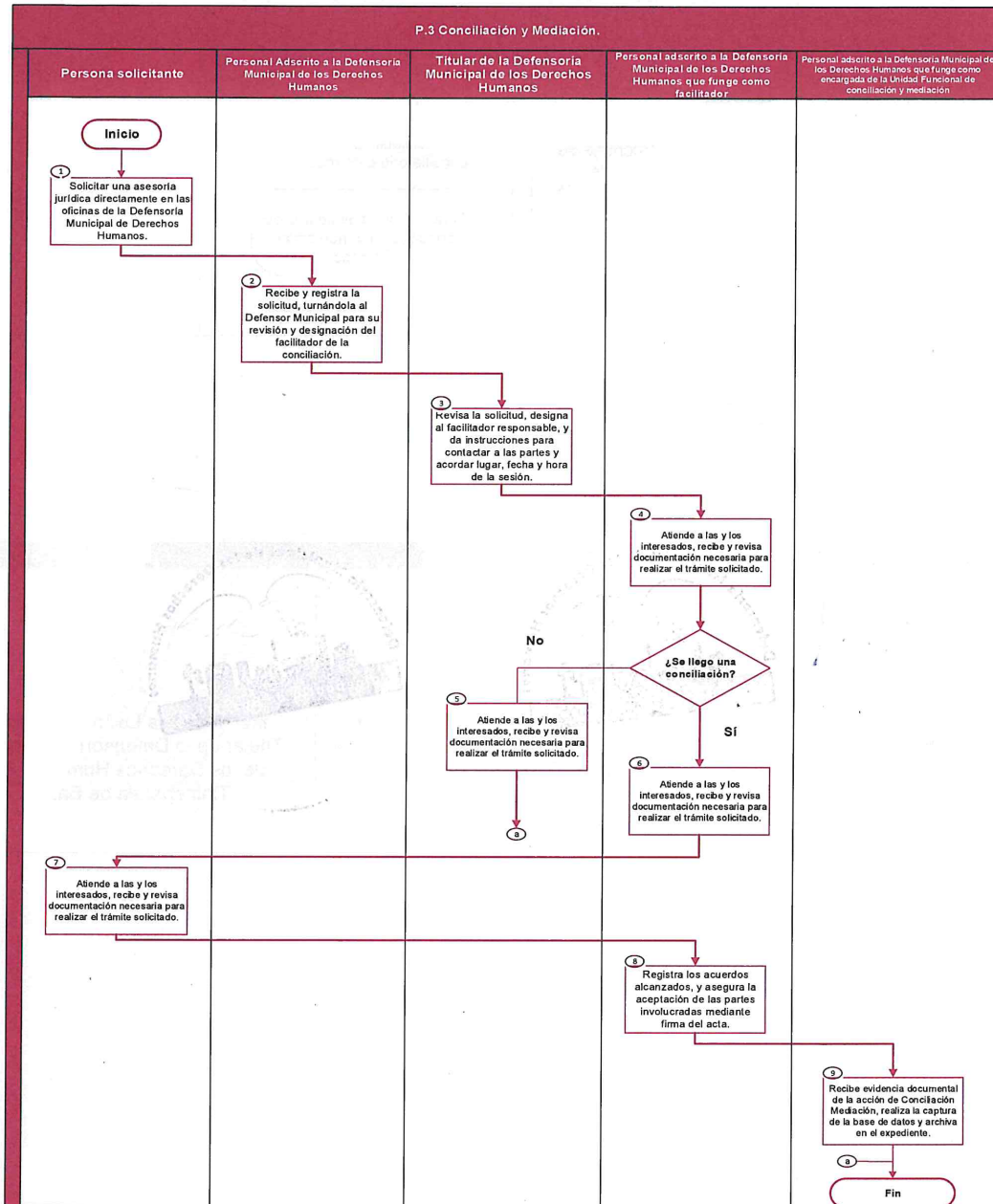
P3. Conciliación y Mediación		
No.	Denominación Administrativa	Actividad a Realizar
Inicio		
1	Persona Solicitante.	Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
2	Personal Adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y registra la solicitud, turnándola al Defensor Municipal para su revisión y designación del facilitador de la conciliación.
3	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Revisa la solicitud, designa al facilitador responsable, y da instrucciones para contactar a las partes y acordar lugar, fecha y hora de la sesión.
4	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como facilitador.	Contacta a las partes, confirma la cita, entrega oficio de confirmación, y prepara documentos y materiales necesarios para la sesión.
¿Se llegó a una conciliación?		
5	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como facilitador.	No: Captura y archiva la evidencia documental y el acta de acuerdos en la base de datos y expediente correspondiente, entregando copia a las partes involucradas. (Fin)
6	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como facilitador.	Si: Conduce la sesión de conciliación y mediación,
7	Persona solicitante.	Recibe sesión donde se concilia o media.
8	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como facilitador.	Registra los acuerdos alcanzados, y asegura la aceptación de las partes involucradas mediante firma del acta.
9	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargada de la Unidad Funcional de Conciliación y Mediación.	Recibe evidencia documental de la acción de Conciliación Mediación, realiza la captura de la base de datos y archiva en el expediente.
Fin		

48



Handwritten signature

XI. Diagramación



49



XII. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Porcentaje de asuntos conciliados mediante el proceso de Conciliación y Mediación.	Mide el porcentaje de solicitudes de conciliación y mediación que concluye de un acuerdo entre las partes.	$\left(\frac{\text{Número de procedimientos concluidos con acuerdo conciliatorio o de mediación}}{\text{Total, de procedimientos de conciliación y mediación iniciados}} \right) \times 100$	Anual

XIII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.

50



I. Nombre del Procedimiento

P4. Elaboración y Ejecución de Programas Preventivos en Materia de Derechos Humanos.

II. Objetivo

Promover la protección y respeto de los derechos humanos mediante la elaboración y ejecución de programas preventivos dirigidos a la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, enfocados en la prevención de problemáticas como adicciones, violencia y discriminación, a través de acciones de investigación, diagnóstico, difusión y promoción que permitan fortalecer la cultura de los derechos humanos en la sociedad.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal:

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones

Diagnóstico: Análisis realizado por la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para identificar problemáticas sociales o situaciones de riesgo relacionadas con posibles violaciones a los derechos humanos dentro del municipio.

Persona Solicitante: Persona o personas que acuden a una dependencia gubernamental a realizar un trámite o solicitar un servicio de gobierno. 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.

Programa Preventivo: Conjunto de acciones planificadas que tienen como finalidad prevenir conductas o situaciones que puedan derivar en la vulneración de los derechos humanos, tales como violencia, discriminación o adicciones.

V. Responsabilidades

Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Autorizar la elaboración y ejecución de programas preventivos en materia de derechos humanos cuando lo estime pertinente, con base en diagnósticos e investigaciones realizadas por la Defensoría.

Supervisar el desarrollo, implementación y evaluación de los programas preventivos elaborados por el personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Personal Adscrito de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Realizar investigaciones, diagnósticos y análisis de problemáticas sociales relacionadas con posibles vulneraciones a los derechos humanos en el municipio.

Elaborar programas preventivos enfocados en la promoción y difusión de los derechos humanos, así como en la prevención de conductas que puedan vulnerarlos.

Implementar y ejecutar las actividades, campañas o acciones establecidas en los programas preventivos autorizados.

Recabar evidencia documental de las actividades realizadas, registrar la información correspondiente y guardarla en el expediente respectivo.



Persona solicitante deberá:

Solicitar asesoría jurídica o información directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos cuando requiera orientación en materia de derechos humanos.

Participar en las actividades de promoción, difusión o prevención organizadas por la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos cuando sea convocado o invitado.

VI. Insumos

Personas Físicas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Personas Jurídico Colectivas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Instituciones Públicas

Solicitar una asesoría jurídica directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

VII. Resultados

Programas preventivos elaborados y ejecutados en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que fomenten el respeto, la promoción y la difusión de los derechos humanos, así como la prevención de problemáticas como violencia, discriminación y adicciones.

VIII. Interacción con otros Procedimientos

No aplica.

IX. Políticas

La elaboración y ejecución de programas preventivos en materia de derechos humanos se llevará a cabo cuando el Defensor Municipal de los Derechos Humanos lo estime pertinente, derivado de diagnósticos, investigaciones o problemáticas detectadas dentro del municipio.

Los programas preventivos deberán estar orientados a promover la cultura de los derechos humanos, fomentar su respeto y prevenir conductas o situaciones que puedan derivar en su vulneración, tales como violencia, discriminación o adicciones.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos podrá coordinar acciones con dependencias municipales, instituciones educativas, organismos no gubernamentales y sectores de la población para la difusión y ejecución de los programas preventivos.

53



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



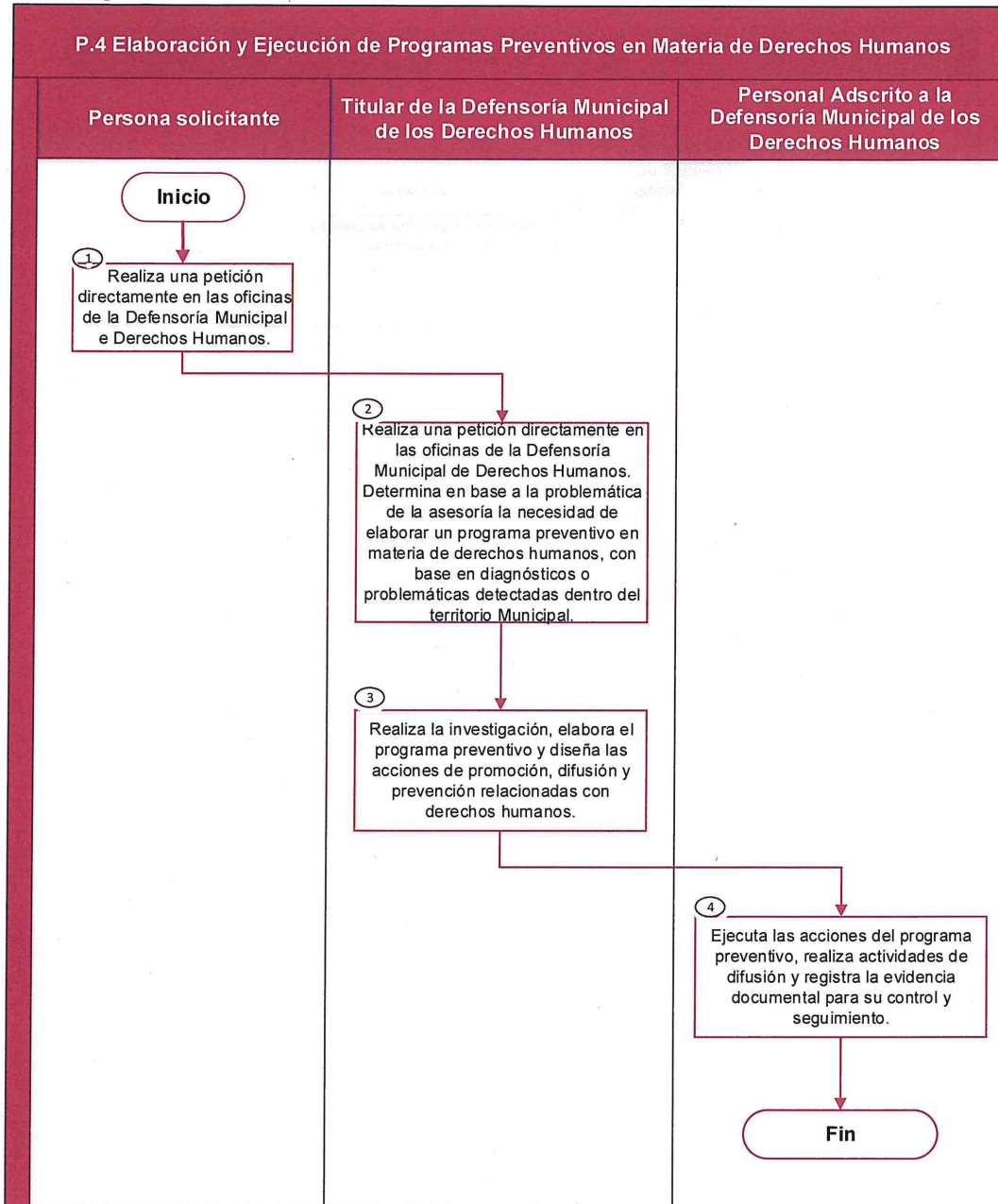
28

X. Desarrollo del Procedimiento

P4. Elaboración y Ejecución de Programas Preventivos en Materia de Derechos Humanos		
	Denominación Administrativa	Actividad a Realizar
Inicio		
1	Persona Solicitante.	Realiza una petición directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
2	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Determina en base a la problemática de la asesoría la necesidad de elaborar un programa preventivo en materia de derechos humanos, con base en diagnósticos o problemáticas detectadas dentro del territorio Municipal.
3	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Realiza la investigación, elabora el programa preventivo y diseña las acciones de promoción, difusión y prevención relacionadas con derechos humanos.
4	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Ejecuta las acciones del programa preventivo, realiza actividades de difusión y registra la evidencia documental para su control y seguimiento.
Fin		



XI. Diagramación



55



Tlalnepantla



30

XII. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Elaboración y ejecución de programas preventivos en materia de Derechos Humanos.	Mide el cumplimiento porcentual de los programas preventivos en materia de derechos humanos elaborados.	$\left(\frac{\text{Porcentaje de programas preventivos en materia de derechos humanos elaborados}}{\text{Número de programas preventivos Ejecutados}} \right) \times 100$	Anual






XIII. Formatos e Instructivos



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2025-2027



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS		① N°		② FECHA: _____	
Nombre del Solicitante:		③			
Cargo:		④			
Institución o Dependencia:		⑤			
Datos de la Institución o Dependencia		⑥ Calle y número			
Colonia:		Municipio:		Teléfono: ⑦	
Mochila de paz ⑧	Mochila de prevención	Sector dirigido ⑨	Primaria ☐	Secundaria ☐	Preparatoria ☐
		Número de Grupos atendidos: ⑩		Mujeres ⑪	Hombres
⑫ Cuenta con acta de instalación del Comité ☐ SI ☐ NO ☐ NO SABE Cuenta con acuerdo de convivencia ☐ SI ☐ NO ☐ NO SABE Información del Protocolo mochila de Paz. ☐ SI ☐ NO ☐ NO SABE Cuenta con los formatos de permisos debidamente requisita dos ☐ SI ☐ NO ☐ NO SABE Cuenta con los formatos de permisos denegados ☐ SI ☐ NO ☐ NO SABE					
Observaciones					
⑬					
⑭ Solicitante					

57



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

32



No. de Requerimiento	Requerimiento.
1	Indicar el número de solicitud de capacitación.
2	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
3	Escribir el nombre completo de la persona solicitante (nombre (s), apellido paterno y materno).
4	Escribir el cargo de la persona solicitante.
5	Escribir el nombre de la institución o dependencia.
6	Datos de la institución. Calle, Numero, Colonia.
7	Escribir el teléfono de la persona solicitante.
8	Seleccionar un programa.
9	Señalar el sector al cual está dirigido.
10	Colocar la cantidad de grupos atendidos.
11	Señalar el impacto en Hombres y mujeres, colocar cantidad.
12	Señalar si se cuenta con instalación de un comité, acuerdo de convivencia, protocolo, permisos etc.
13	Espacio para observaciones.
14	Nombre y firma de la persona solicitante.

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.

I. Nombre del Procedimiento

P5. Asesorías y Orientación.

II. Objetivo

Mejorar 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.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatat:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal:

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones

Dependencia Gubernamental: Órgano de Gobierno que proporciona servicios y trámites con un marco de atribuciones establecidas por la Ley.

Formato de Asesoría: Documento donde se registran los datos generales de un peticionario para llevar un control de personas atendidas e instituciones canalizadas.

Persona Solicitante: Persona o personas que acuden a una dependencia gubernamental a realizar un trámite o solicitar un servicio de gobierno. 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.

V. Responsabilidades

Titular de la Defensoría 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.

Personal Adscrito 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.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como 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 del formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.



Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado 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.

Persona solicitante deberá:

Elaborar y notificar escritos de solicitud de asesoría y Orientación Jurídica, dirigidos a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos y/o solicitar la atención de forma presencial.

Recibir 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.

VI. Insumos

Personas Físicas

Solicitar una asesoría jurídica o administrativa directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o en línea.

Personas Jurídico Colectivas

Solicitar una asesoría jurídica o administrativa directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o en línea.

Instituciones Públicas

Solicitar una asesoría jurídica o administrativa directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o en línea.

VII. Resultados

Personas servidoras públicas, 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. Interacción con otros Procedimientos

No aplica.

IX. 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 atención y seguimiento a su problemática. En situaciones que por su naturaleza se requiera



acompañamiento, éste se hace con personal designado por la persona Defensora Municipal de los Derechos Humanos.

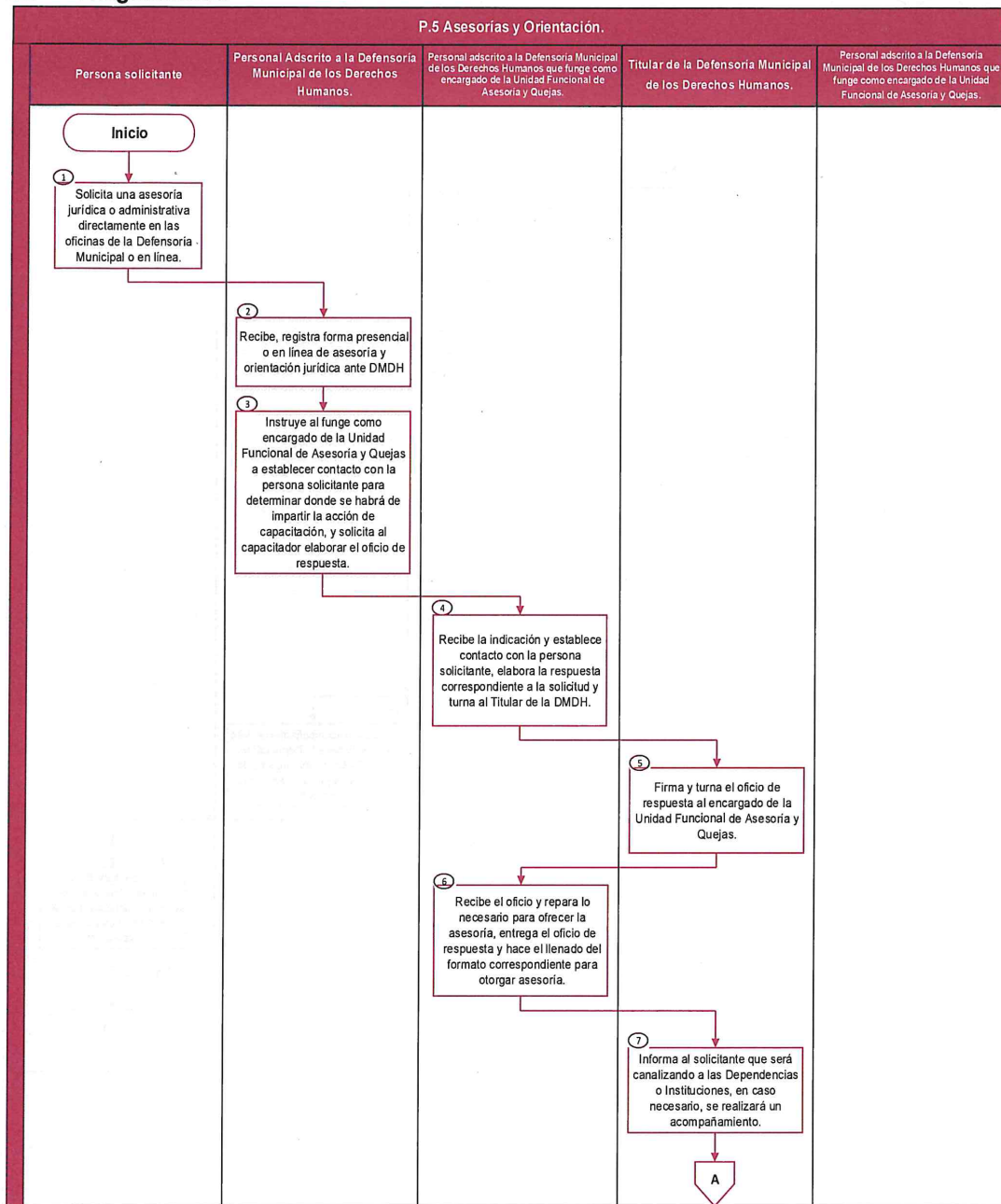
X. Desarrollo del Procedimiento

P.5 Asesorías y Orientación		
No.	Denominación Administrativa	Actividad a Realizar
Inicio		
1	Persona solicitante.	Solicita una asesoría jurídica o administrativa directamente en las oficinas de la Defensoría Municipal o en línea.
2	Personal Adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe y registra las solicitudes realizadas de forma presencial o en línea de asesoría y Orientación Jurídica en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos al Titular, quien designará persona asesora que habrá de atender al solicitante.
3	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios de solicitud de asesoría y Orientación Jurídica e instruye a la persona adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas establecer contacto con el solicitante para determinar la materia en la que habrá de ser asesorado; asimismo solicita al encargado elaborar el oficio de respuesta correspondiente a la solicitud.
4	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	Recibe la indicación y establece contacto con la persona solicitante para asesorarle, elabora la respuesta correspondiente a la solicitud y turna al Defensor Municipal de Derechos Humanos para autorización y firma.
5	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Firma y turna el oficio de respuesta al personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas. de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos para su entrega.
6	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	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.
7	Titular 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?		
8	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	No: Le informa al solicitante que puede acudir a las Dependencias o Instituciones cuando lo considere pertinente. (Fin)
9	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	Si: Acompaña al solicitante para presentarse en la Dependencia o Institución a la que fue canalizado e iniciar su seguimiento.
10	Persona solicitante.	Recibe un 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 personal adscrito, firma el formato de asesoría y entrega la documentación como evidencia.
11	Titular 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.
12	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como encargado de la Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	Recibe la evidencia documental de la asesoría, realiza la captura en la base de datos y archiva en el expediente.
Fin		

Tlalnepantla



XI. Diagramación

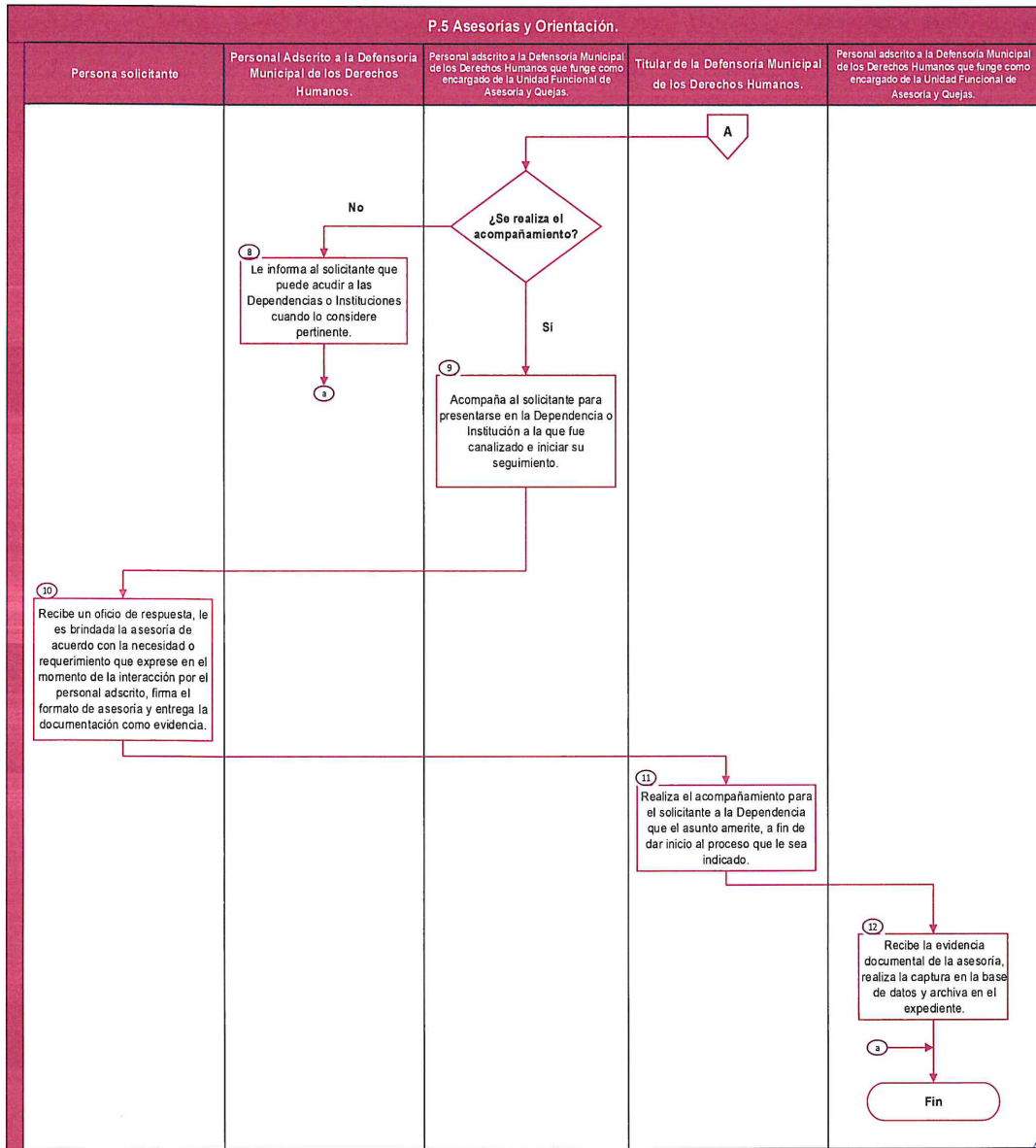


63



Cur

[Signature]



Tlalnepantla



XII. Medición

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



XIII. Formatos e Instructivos



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2025-2027



Tlalnepantla de Bax, México



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025-2027

REGISTRO DE ASESORÍA

FECHA: ①		HORA: ②	
NOMBRE: ③		RELIGIÓN: ④	EDO. CIVIL: ⑤
SEXO: ⑦	GÉNERO: ⑧	OCUPACIÓN: ⑨	GRADO DE ESTUDIOS: ⑩
CORREO ELECTRÓNICO: ⑫		TELÉFONO: ⑬	TIPO DE ASESORÍA: ⑪
DIRECCIÓN CALLE: ⑮		COLONIA: ⑭	TIPO DE ATENCIÓN: ⑬
MUNICIPIO: ⑮		ESTADO: ⑭	
SECTOR: NIÑOS: () ADOLESCENTES: () MUJERES: () HOMBRES: ()		GRUPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA: ⑮	
⑮ ADULTOS MAYORES: () INDÍGENAS: () PERSONA DETENIDA: () MIGRANTE: ()		Sí: () NO: ()	
PERSONA CON DISCAPACIDAD: () COMUNIDAD LGBTQIA+: ()			
VIOLENCIA: FAMILIAR () FÍSICA () PSICOLÓGICA () VICARIA () LABORAL () PATRIMONIAL () DE GÉNERO () SEXUAL () OTRA () ⑮			
ASUNTO: ⑮			
OBSERVACIONES: ⑮			
DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN CANALIZADA (MUNICIPAL, ESTATAL O FEDERAL): ⑮			
NOMBRE FIRMA DEL SOLICITANTE ⑮		NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR O ASESORA JURÍDICA ⑮	

NOTA: SUS DATOS SON CONFIDENCIALES Y ESTÁN PROTEGIDOS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA, SU USO ES SÓLO CON FINES ESTADÍSTICOS.

REGISTRO DE ASESORÍA

FECHA: _____		HORA: _____	
NOMBRE: _____		RELIGIÓN: _____	EDO. CIVIL: _____
SEXO: _____	GÉNERO: _____	OCUPACIÓN: _____	GRADO DE ESTUDIOS: _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____		TELÉFONO: _____	TIPO DE ASESORÍA: _____
DIRECCIÓN CALLE: _____		COLONIA: _____	TIPO DE ATENCIÓN: _____
MUNICIPIO: _____		ESTADO: _____	
SECTOR: NIÑOS: () ADOLESCENTES: () MUJERES: () HOMBRES: ()		GRUPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA: _____	
ADULTOS MAYORES: () INDÍGENAS: () PERSONA DETENIDA: () MIGRANTE: ()		Sí: () NO: ()	
PERSONA CON DISCAPACIDAD: () COMUNIDAD LGBTQIA+: ()			
VIOLENCIA: FAMILIAR () FÍSICA () PSICOLÓGICA () VICARIA () LABORAL () PATRIMONIAL () DE GÉNERO () SEXUAL () OTRA ()			
ASUNTO: _____			
OBSERVACIONES: _____			
DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN CANALIZADA (MUNICIPAL, ESTATAL O FEDERAL): _____			
NOMBRE FIRMA DEL SOLICITANTE		NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR O ASESORA JURÍDICA	

NOTA: SUS DATOS SON CONFIDENCIALES Y ESTÁN PROTEGIDOS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA, SU USO ES SÓLO CON FINES ESTADÍSTICOS.

Tlalnepantla

 nuestra ciudad
2025-2027



AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

SISTEMA DE DATOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

BASE DE DATOS DE ASESORÍAS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

I. La denominación del Responsable.

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular

a) Finalidad principal del tratamiento:

Dar cumplimiento a las atribuciones de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de asesorar y orientar a los habitantes de su municipio, en especial a: los menores, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidades indígenas y detenidos o arrestados, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos;

b) Finalidad secundaria del tratamiento:

Contar con un registro de las personas que acuden a solicitar asesorías sobre temas de Derechos Humanos

VII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

De manera general, los datos personales proporcionados se consideran información confidencial, salvo que sean relativos a: la erogación de recursos públicos o al ejercicio de una función de Derecho Público, supuestos en los que se constituirán como información pública, de conformidad con lo establecido por los artículos 23 y 143 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Sus datos personales no podrán ser transferidos a excepción de los supuestos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

En todos los casos, resulta importante mencionar que la publicidad de sus datos personales dependerá proporcionalmente de lo establecido en las diversas leyes sobre el caso concreto y la expectativa de privacidad a la cual tenga derecho.

X. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

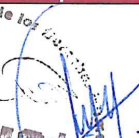
No existen mecanismos para que el titular manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, sin perjuicio de que el titular puede ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la Ley de la materia.





No. de Requerimiento	Descripción
1	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
2	Registrar la hora en la que recibió la asesoría.
3	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) del solicitante de la acción de capacitación.
4	Escribir la religión que profesa.
5	Escribir el estado civil de la persona solicitante.
6	Escribir la edad de la persona solicitante.
7	Escribir su sexo al que pertenezca.
8	Escribir el género con el que se identifiquen.
9	Escribir la ocupación a la que se dedique la persona solicitante.
10	Escribir el último grado de estudios de la persona solicitante.
11	Escribir el tipo de asesoría a la que acude la persona solicitante.
12	Escribir el correo electrónico de la persona solicitante.
14	Escribir el teléfono de contacto del solicitante.
15	Escribir el tipo de atención que recibió la persona solicitante.
16	Escribir el domicilio calle colonia municipio estado de la persona solicitante.
17	Escribir el sector poblacional al que pertenece la persona solicitante.
18	Escribir si es una persona perteneciente a un grupo de atención prioritaria.
19	Escribir si la asesoría deriva de algún tipo de violencia.
20	Escribir el asunto por el cual se solicitó la asesoría.
21	Espacio libre para que se realicen observaciones si es requerido.
22	Escribir si la asesoría fue canalizada a alguna otra dependencia.
23	Plasmar nombre y firma de la persona solicitante.

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	  Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	  Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.



I. Nombre del Procedimiento

P6. Recepción de Quejas

II. Objetivo

Fortalecer los escritos de queja por presuntas violaciones a derechos humanos, recibidas en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, cometidas por personas servidoras públicas 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 competente, para su trámite en términos de la normatividad aplicable y dar seguimiento de esta hasta su conclusión.

III. Referencias

Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III), por la Asamblea de las Naciones Unidas, en París.
- Convención Americana de los Derechos Humanos "Pacto de San José". Publicada el 22 de noviembre de 1969, en San José Costa Rica. Entrada en vigor 18 de julio de 1978.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Publicada el 20 de noviembre de 1989, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo del 2025, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 14 de noviembre de 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatutal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 04 de mayo del 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, del 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 22 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 29 de junio de 2017, y sus reformas y adiciones.



- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el día 14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal:

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Gaceta Municipal, 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Publicado en la Gaceta Municipal No. 20, Volumen 1, de 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones

Agraviado: Persona o personas que son víctimas de un hecho presuntamente violatorio a derechos humanos.

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.

Comisión de Derechos Humanos Organismo Público Autónomo e Instancia de Trámite y Resolución que tiene como atribución, entre otras, el recibir, tramitar, investigar quejas y emitir recomendaciones a las Autoridades Responsables en los casos donde se alegue o se compruebe violaciones de derechos humanos

Formato de Queja: Documento que se utiliza para realizar una queja por escrito por una presunta violación a Derechos Humanos cometida por una persona servidora pública.

Queja: Acto mediante el cual se denuncia una presunta violación de Derechos Humanos cometida por una persona servidora pública actos, omisiones o intolerancias.

Persona quejosa: Persona o personas que denuncian una presunta violación a derechos humanos ante una Comisión de Derechos Humanos, sin que necesariamente sean las personas agraviadas.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: es la plataforma digital que concentra la totalidad de Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno Municipal a la ciudadanía y que constituye el medio digital oficial para consultar y, en su caso, solicitar desde el mismo sitio Trámites y Servicios que se encuentren disponibles en línea.

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 violentado.

Violación a Derechos Humanos: Hecho, Acto y/u Omisión que violenta la dignidad de una persona o personas por actos, omisiones o intolerancias cometido por un servidor público o dependencia gubernamental.

V. Responsabilidades

Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos deberá:

Canalizar a la Unidad Funcional de Quejas y Asesorías, las solicitudes de queja y designar a la persona asesora que se encargará de atender la petición.

Recibir, revisar, devolver y en su caso, firmar el oficio de respuesta para ser entregado a la persona solicitante a través de la persona servidora pública designada como asesor.





Personal Adscrito a la Defensoría Municipal 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.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Asesor deberá:

Contactar con el o los solicitantes, 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 competente y dar seguimiento de esta hasta su conclusión.

Preparar el material necesario para proporcionarlo la persona quejosa.

Realizar el llenado de formato de asesoría, la captura de datos y el archivo del expediente.

Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como 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.

La persona 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.

Recibir 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 oportuno seguimiento al procedimiento de tramitación de queja por la presunta violación de derechos humanos del proceso que le sea indicado.

VI. Insumos

Personas Físicas

En caso de que el asesor a través de la asesoría jurídica brindada detecte que existe una presunta violación a los Derechos Humanos, se da trámite a llenar el formato de queja.

Personas Jurídico Colectivas

En caso de que el asesor a través de la asesoría jurídica brindada detecte que existe una presunta violación a los Derechos Humanos, se da trámite a llenar el formato de queja.

Instituciones Públicas

En caso de que el asesor a través de la asesoría jurídica brindada detecte que existe una presunta violación a los Derechos Humanos, se da trámite a llenar el formato de queja.

VII. Resultados

Inicio de escritos de queja recibidos y tramitados ante las Comisiones de Derechos Humanos para su valoración investigación y determinación como presunta violación a los derechos humanos y en su caso la mediación y el reporte de recomendaciones a la autoridad señalada.

VIII. Interacción con otros procedimientos

No aplica.

IX. 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 de existir elementos de la simple narrativa de los hechos, 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 por el personal de la Defensoría, ya sea en forma digital o a través de la queja en línea.

El plazo máximo de respuesta para la atención para la asesoría para iniciar un procedimiento de queja deberá ser de 35 minutos.

El formato original de queja será remitido a la Comisión de Derechos Humanos competente, 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 del expediente para su control y seguimiento.

En los casos que derivado de la entrevista al quejoso 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.

73



Tlalnepantla



48



X. Desarrollo del Procedimiento

P6. Recepción de Quejas		
No.	Denominación Administrativa	Actividades a Realizar
Inicio		
1	Persona solicitante.	En caso de que el personal adscrito encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas a través de la asesoría jurídica brindada, detecte que exista una presunta violación a Derechos Humanos a la persona solicitante, la asesora dará trámite y llenar un formato de Queja.
2	Personal Adscrito a 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, al Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, quien designará al asesor que habrá de atender al quejoso.
3	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe los oficios y/o escritos de solicitud de queja e instruye al asesor establecer contacto con la persona quejosa para determinar 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	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos que funge como Encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas.	Recibe la indicación y establece contacto con la persona solicitante, en caso de que el personal adscrito encargado de la Unidad de asesorías y quejas a través de la asesoría jurídica brindada, detecte que exista una presunta violación a Derechos Humanos, da trámite a llenar un formato de queja.
5	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Recibe, revisa y en su caso, firma el oficio de queja para ser entregado al personal designado para atender la solicitud.
¿Es correcto el oficio de respuesta?		
6	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	No: Devuelve para modificación el oficio e instruye se corrija. (Actividad 4)
7	Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Si: Firma el formato y turna al personal adscrito para su entrega a la persona solicitante.
8	Persona solicitante.	Recibe oficio de respuesta y/o continua con el seguimiento de la asesoría presencial o a distancia en donde se le informa si existen o no elementos suficientes para elaborar su queja
9	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos que funge como Encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas.	Recibe el formato e informa a la persona 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?		

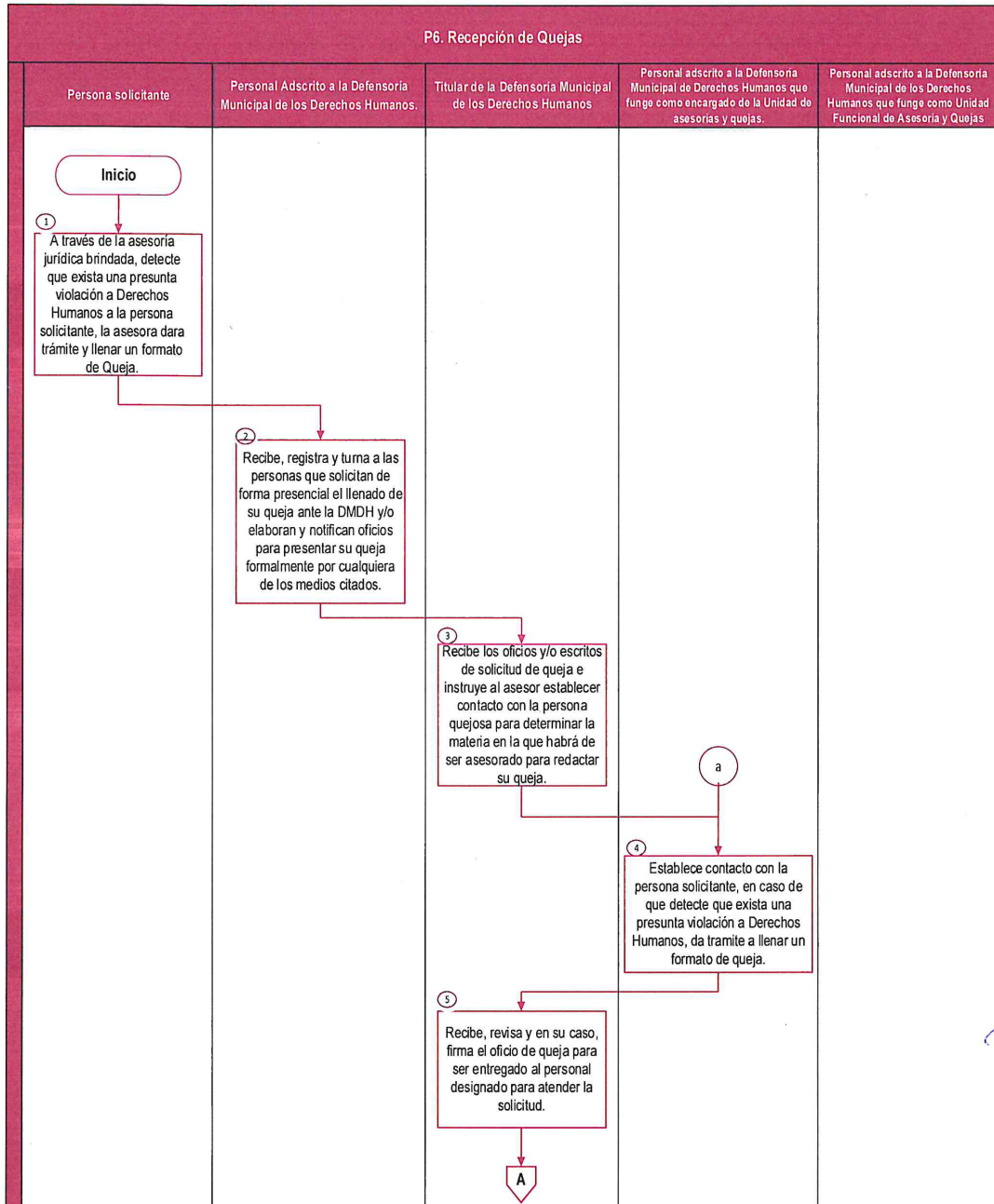
Tlalnepantla

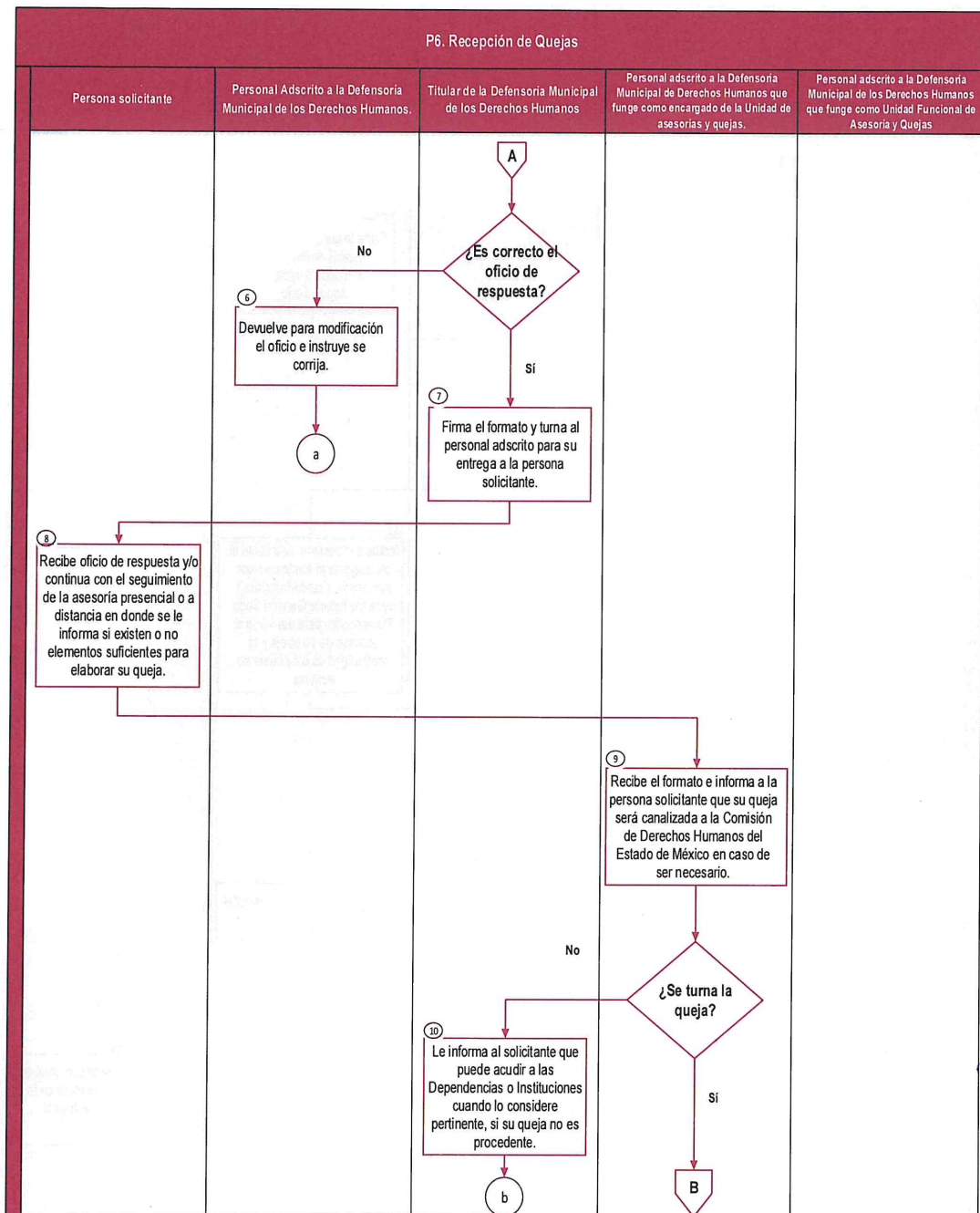


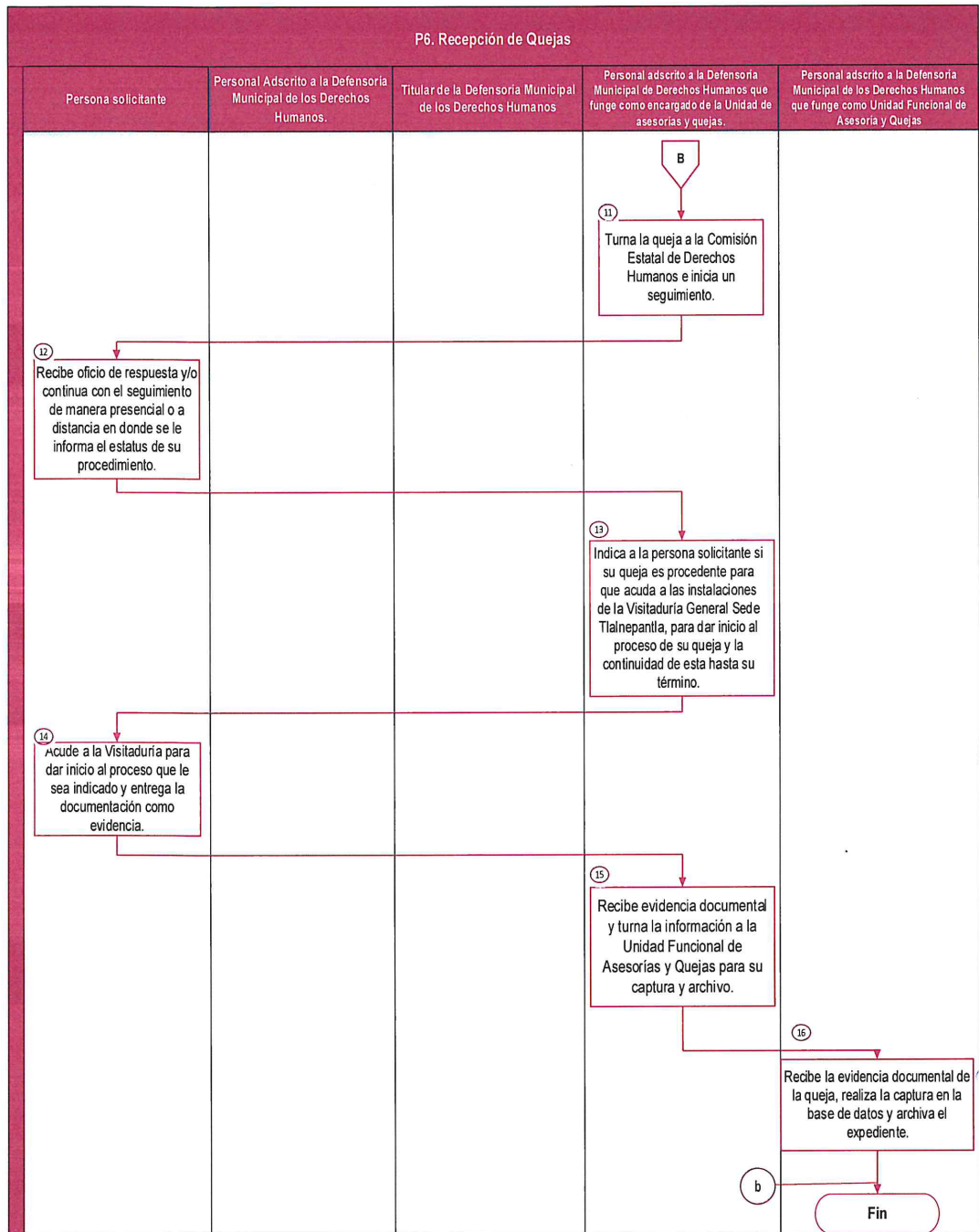
11	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos que funge como Encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas.	Si: Turna la queja a la Comisión Estatal de Derechos Humanos e inicia un seguimiento.
12	Persona solicitante.	Recibe oficio de respuesta y/o continua con el seguimiento de manera presencial o a distancia en donde se le informa el estatus de su procedimiento.
13	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos que funge como Encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas.	Indica a la persona solicitante si su queja es procedente para que acuda a las instalaciones de la Visitaduría General Sede Tlalnepantla, para dar inicio al proceso de su queja y la continuidad de esta hasta su término.
14	Persona solicitante.	Acude a la Visitaduría para dar inicio al proceso que le sea indicado y entrega la documentación como evidencia.
15	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos que funge como Encargado de la Unidad de Asesorías y Quejas.	Recibe evidencia documental y turna la información a la Unidad Funcional de Asesorías y Quejas para su captura y archivo.
16	Personal adscrito a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos que funge como Unidad Funcional de Asesoría y Quejas.	Recibe la evidencia documental de la queja, realiza la captura en la base de datos y archiva el expediente.
Fin		



XI. Diagramación







Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025-2027

XII. 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.	$\frac{\text{mensual de solicitudes de asesorías recibidas}}{\text{mensual de solicitudes de asesorías atendidas}} \times 100$	Mensual



XIII. Formatos e Instructivos



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

QUEJA

Fecha: (1)		Hora: (2)	
DATOS DEL QUEJOSO			
Nombre: (3)			
Nacionalidad: (4)	Edad: (5)	Género: ☐ F (6) ☐ M	Ocupación: (7)
Grado de Estudios: (8)		Correo electrónico: (9)	
Calle y Número: (10)			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle: (11)		Teléfono:	
Población:		Municipio: (12)	
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 ATENCIÓN			
Migrantes ()	Indígenas ()	Tercera Edad ()	VIH ()
General de Quejas ()	Periodistas ()	Discapacitados ()	Victimas del Delito ()
Sistema Penitenciario ()	Cárceles Municipales ()	Atención a la Familia ()	
FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA			
Directa o personal () (14)	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Carta ()	Otro () Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos: (15)			Materia: (16)

80



Tlalnepantla

nuestra ciudad
2025-2027

55



17

18

19

Nº de Averiguación Previa:

Juzgado:

Ubicación:

(20)



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de México

CROQUIS

21

OBSERVACIONES

22

7

Cor

7

Tlalnepantla
 *nuestra ciudad*
2025-2027

57

82





¿QUÉ PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS?

[illegible]

(24)

25

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 80.

Tlalnepantla
 nuestra ciudad
2025-2027

58



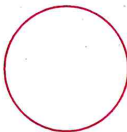
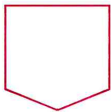
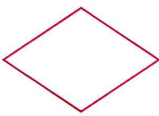
No. de Requerimiento	Descripción
1	Indicar la fecha en la que se realiza el llenado del formato.
2	Registrar la hora en la que recibió la asesoría.
3	Escribir el nombre completo (nombre (s), apellido paterno y materno) de la persona solicitante de la acción de capacitación.
4	Escribir la nacionalidad de la persona quejosa.
5	La edad de la persona quejosa.
6	Escribir el género de la persona quejosa.
7	Escribir la ocupación de la persona quejosa.
8	Escribir el grado de estudios de la persona quejosa.
9	Escribir el correo electrónico de la persona quejosa.
10	Escribir la dirección con calle, número, colonia, código postal de la persona quejosa.
11	Escribir las entre calles del domicilio de la persona quejosa.
12	Escribir el Municipio en donde radique la persona quejosa.
13	Escribir si existe un rasgo de población vulnerable de la persona quejosa.
14	Escribir la manera en la que se está llevando a cabo la queja.
15	Escribir el Municipio donde se llevaron a cabo los Hechos.
16	Escribir en que materia se violaron los Derechos Humanos de la persona quejosa.
17	Escribir que autoridad violó sus Derechos Humanos.
18	Escribir si alguna autoridad tiene conocimiento de los Hechos.
19	Escribir si existe alguna carpeta de investigación de los Hechos.
20	Espacio libre para que redacte como sucedieron los Hechos.
21	Elaborar un croquis si es necesario de la ubicación donde sucedieron los Hechos.
22	Espacio libre para observaciones.
23	Plasmar la petición de la persona quejosa.
24	Nombre y firma de la persona quejosa.
25	Aviso de privacidad, para firma de la persona quejosa.

XIV. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
 Lic. Crystal Vanessa Rodriguez Rodriguez Técnico Especializado Adscrita a la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.	 Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz.




IV. Simbología.

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN
	Conector de operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja hacia dónde va y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para mayor claridad, se describirá brevemente en el centro del símbolo la determinación que se está tomando, cerrándose con signo de interrogación.

86



Tlalnepantla

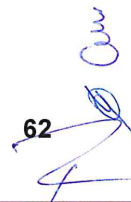


61

V. Registro de Ediciones.

Fecha	Descripción
Junio, 2026.	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal Número 1, volumen 1, del 01 de enero de 2026. Así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por el Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos.





VI. Dictaminación y Créditos.

Dictaminación y créditos

El presente Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual el Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó procedente para que sea implementado y publicado.

La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Mtro. Carlos León Jiménez
Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez
Técnico Especializado de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Órgano Interno de Control Municipal

Mtro. German Sánchez Salas
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

Lic. Otoniel Enrique Peña Calixto
Titular de la Subcontraloría de Auditoría, Control y Evaluación

Lic. Jessica Contreras Carbajal
Responsable del Área de Auditoría Administrativa, Desempeño y Legalidad

C. Daniela Delgado Moreno
Técnico Administrativo C

Dirección Jurídica

Mtra. Miriam Martínez Barrios
Directora Jurídica

Lic. Mirza Colette Cisneros Clemente
Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva

Mtro. Edgar Alejandro García Roa
Responsable del Área de Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial y Derechos Humanos

Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

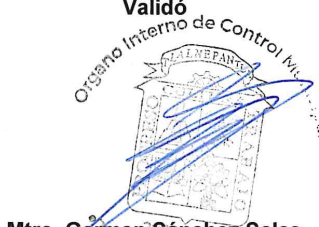
Lic. José Francisco Mercado Álvarez
Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez
Responsable del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos

Lic. Karla María Cruz Vega
Técnico Especializado



VII. Validación del Manual.

Validación	
Autorizó Presidencia Municipal  Mtro. Raciol Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.	Validó Órgano Interno de Control Municipal  Mtro. German Sánchez Salas Titular del Órgano de Control Interno Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico Dirección Jurídica  Mtra. Miriam Martínez Barrios Titular de la Dirección Jurídica de Tlalnepantla de Baz	Coordinó Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación  Lic. José Francisco Mercado Alvaréz Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Elaboró Defensoría Municipal de los Derechos Humanos  Mtro. Carlos León Jiménez Titular de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz	Apoyó  Lic. Crystal Vanessa Rodríguez Rodríguez Técnico Especializado de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025 - 2027

Honorable Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz Estado de México 2025 - 2027

C. RACIEL PEREZ CRUZ

Presidente Municipal Constitucional

C. Yanett Maribel Soto Díaz
Primera Sindica

C. Irma Lorena Roa López
Segunda Sindica

C. Alonso Adrián Juárez Jiménez
Primer Regidor

C. María del Rosario Aguirre Flores
Segunda Regidora

C. Vladimir Ortuño González
Tercer Regidor

C. Rubí Correa Ortega
Cuarta Regidora

C. Julio Sebastián Rodríguez Gallardo
Quinto Regidor

C. Aline Dávila Huizar
Sexta Regidora

C. Jesús Yair Cruz Olivares
Séptimo Regidor

C. Perla Guadalupe Monroy Miranda
Octava Regidora

C. Patricia Leonila Abarca Figueroa
Novena Regidora

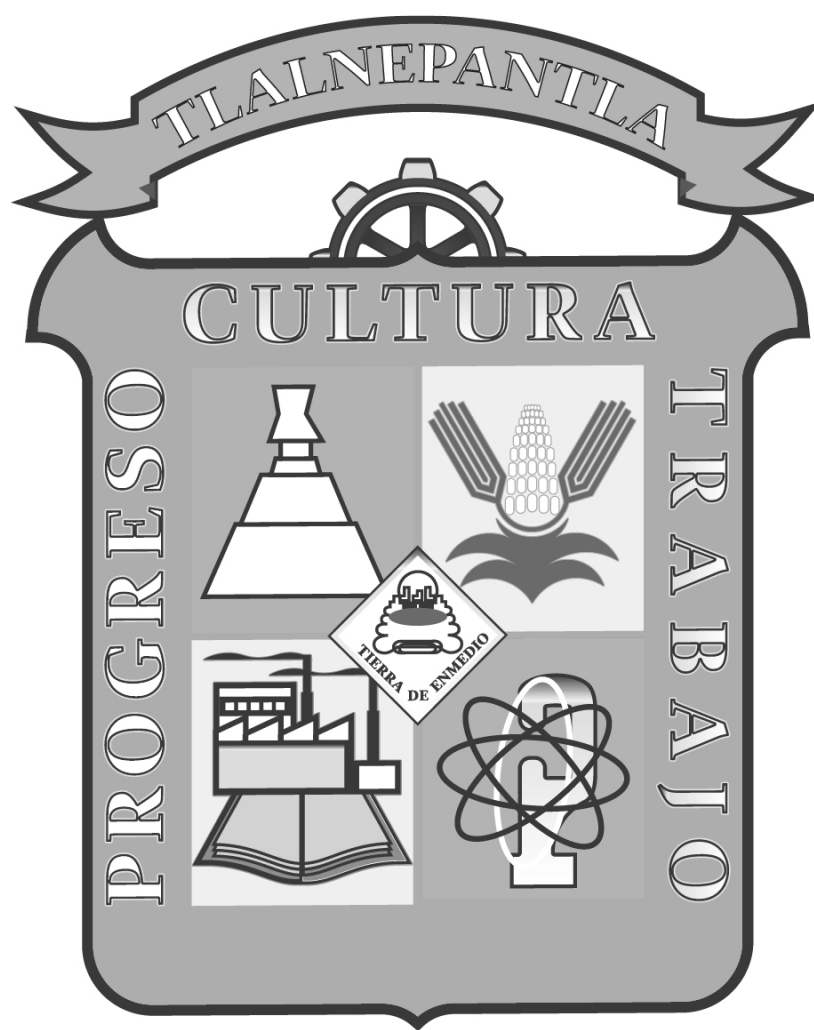
C. José Janitzio Soto Zamorano
Décimo Regidor

C. Edna Valeria Sosa Juárez
Décima Primera Regidora

C. Eduardo Rojas Valerio
Décimo Segundo Regidor

C. Miguel Ángel Bravo Suberville
Secretario del Ayuntamiento

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”



www.tlalnepantla.gob.mx