



Ayuntamiento Constitucional de
Atacomulco 2022-2024



Atacomulco
Somos Todos
2022-2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2022



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE:DMDH/MP/2022-2024

AUTORIZÓ

LIC. MARISOL DEL SOCORRO ARIAS FLORES
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

VO.BO.

LIC. CÉCILIO NICOLÁS MATEO
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

REVISÓ

M.A.P. CARLOS EDUARDO ROMERO CASTRO
TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

REVISÓ

LIC. MIGUEL ÁNGEL RUIZ SÁNCHEZ
COORDINADOR DE ASUNTOS JURÍDICOS

REVISÓ

LIC. CARLOS ALBERTO FLORES LÓPEZ
COORDINADOR GENERAL MUNICIPAL
DE MEJORA REGULATORIA

TITULAR DEL ÁREA

LIC. ARMANDO DURÁN VALDÉS
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL
DE DERECHOS HUMANOS
ATACOMULCO, MÉXICO



Ayuntamiento Constitucional de
Atlacomulco 2022-2024



Atlacomulco
Somos Todos
Estados Unidos Mexicanos 2022-2024

Derechos reservados.
Cuarta Edición.
Actualización 2022.
Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

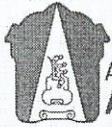
Impreso y hecho en Atlacomulco, México.
Palacio Municipal s/n Atlacomulco de Fabela.
C.P. 50450.

La reproducción total o parcial de este Manual
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN -----	5
II.- OBJETIVO DEL MANUAL -----	6
III.- MISIÓN Y VISIÓN -----	7
IV.- MARCO JURÍDICO -----	8
V.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS-----	9
A.-) ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS -----	9
B.-) PLÁTICAS SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS-----	13
C.-) SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES -----	17
D.-) SUPERVISIÓN A ACCIONES DE POLICÍA MUNICIPAL -----	21
E.-) RECEPCIÓN DE QUEJAS -----	25
VI.- ANEXOS -----	28
A.-) FORMATO DE ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS -----	28
B.-) FORMATO DE DIFUSIÓN -----	30
C.-) FORMATO DE SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES -----	31
D.-) FORMATO DE SUPERVISIÓN A ACCIONES DE LA POLICÍA MUNICIPAL -----	32
E.-) FORMATO DE QUEJA -----	33
VII.- GLOSARIO -----	42
VIII.- HOJA DE ACTUALIZACIÓN -----	45
IX.- CONTROL DE VERSIONES -----	46
X.- VALIDACIÓN -----	47



I. PRESENTACIÓN

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es un órgano autónomo del Ayuntamiento que se encarga de promover, difundir y proteger los Derechos Humanos de las Personas que habitan o transitan en el municipio, velando por sus derechos fundamentales; está conformado por un Defensor/Defensora de Derechos Humanos, quien depende jerárquicamente del Ayuntamiento y se coordina con la Comisión Estatal de Derechos Humanos para llevar a cabo sus funciones.

El presente Manual de Procedimientos contiene información completa y detallada sobre los diversos servicios que presta la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a la Ciudadanía, teniendo como propósito ser una guía clara y específica que sistematice el procedimiento y desarrollo de las diferentes actividades en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, siguiendo los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez en su desarrollo, lo anterior en concordancia con los objetivos plasmados en el actual Plan de Desarrollo Municipal en el rubro de Derechos Humanos. De igual forma pretende ser un elemento auxiliar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal del área, así como el de servir de apoyo, consulta y mejora Institucional. Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las atribuciones, el desarrollo de procedimientos, su ejecución y formatos utilizados.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



II. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual, tiene como propósito constituirse en una guía clara y específica que sistematice la organización, procedimientos y desarrollo de las diferentes actividades que, en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, realiza la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, proporcionando certidumbre en su actuar. De igual forma, auxiliar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal del área, así como apoyo de consulta y mejora Institucional.



III. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN.

Somos un organismo público autónomo tendente a promover, difundir y respetar los derechos humanos; atender violaciones a derechos humanos de las personas que habitan o transitan por Atlacomulco, dignificando a la persona humana, en concordancia con lo previsto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de las leyes que de ella emanen, así como de los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, ofreciendo servicios con calidad humana.

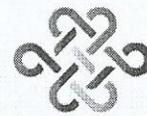
VISIÓN.

Que esta defensoría de habitantes sea reconocida como garante de los derechos fundamentales respecto al cumplimiento de la protección de los derechos de las personas brindando servicio inmediato a queja o violaciones, para mejorar la calidad de vida, a efecto de lograr que los Atlacomulquenses y transeúntes gocen y ejerzan plenamente sus derechos humanos conforme a los criterios de constitucionalidad y convencionalidad.



IV. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Atlacomulco vigente.
- Guía Básica de Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje.
- Manual para el uso de lenguaje incluyente y no sexista dirigido al personal de la administración pública estatal y municipal.



V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

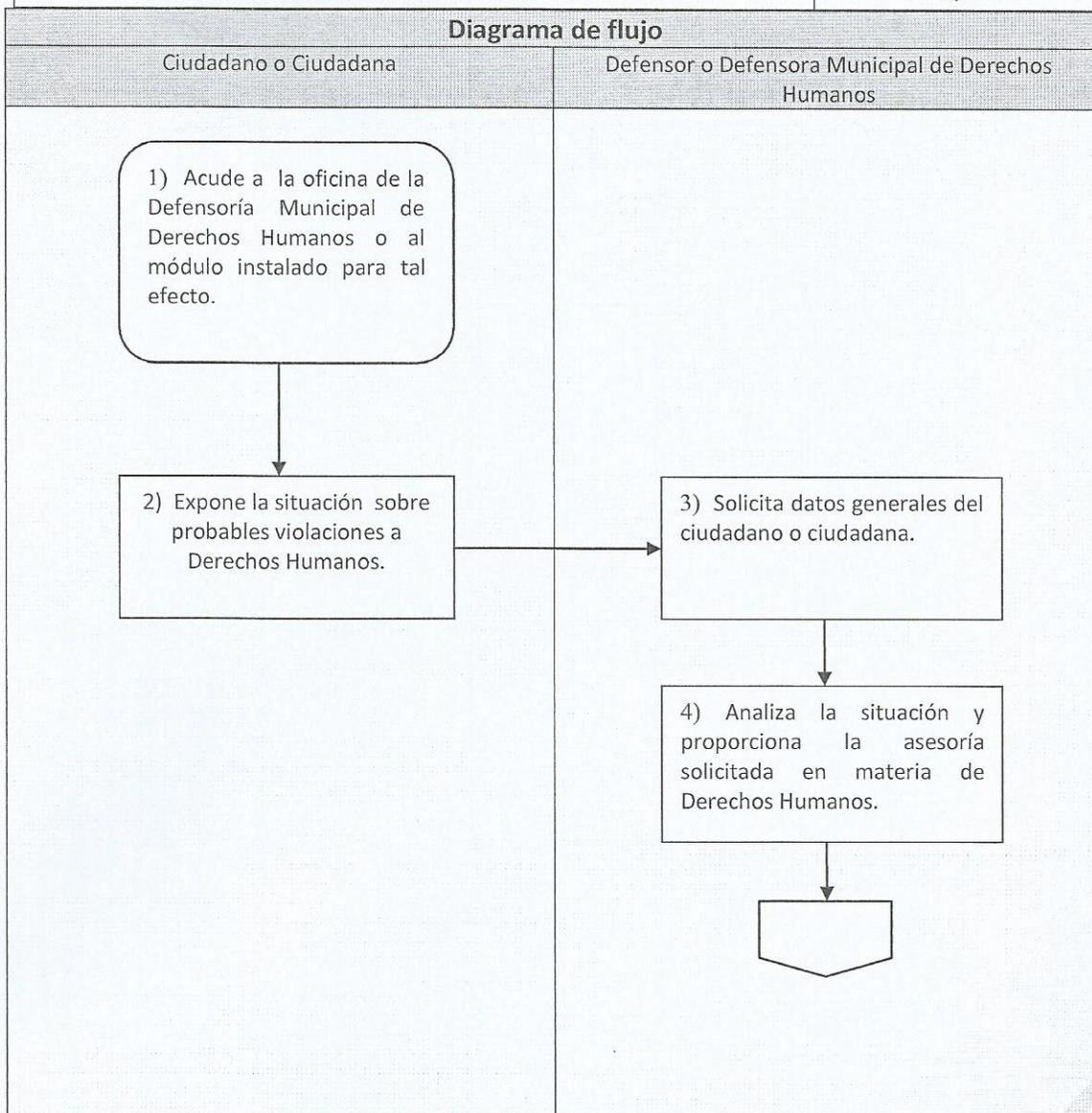
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-04
		FECHA:
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		VERSIÓN: 3
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		PÁGINA: 1/4
a) Propósito del procedimiento	Proporcionar orientación y asesoría a los habitantes y/o transeúntes del municipio a fin de que les sean respetados sus Derechos Humanos.	
b) Alcance	Defensor o Defensora municipal de Derechos Humanos. Cualquier persona que requiera orientación o asesoría en materia de Derechos Humanos.	
c) Referencias jurídicas	Artículo 147 K fracción XII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
d) Responsabilidades	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos.	
e) Políticas y lineamientos	El interesado podrá acudir personalmente a la oficina de la Defensoría o al módulo instalado para tal efecto, solicitando asesoría u orientación en materia de Derechos Humanos. El servicio es gratuito.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Acude a la oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos o al módulo instalado para tal efecto.	
2	Solicitante	Expone la situación sobre probables violaciones a Derechos Humanos.	Formato de asesoría.
3	Defensor o Defensora Municipal	Solicita datos generales del Ciudadano o Ciudadana.	Formato de asesoría.
4	Defensor o Defensora Municipal	Analiza la situación y proporciona la asesoría solicitada en materia de Derechos Humanos.	Formato de asesoría.
5	Defensor o Defensora Municipal	Solicita la firma autógrafa del ciudadano o ciudadana en el formato de asesoría.	Formato de asesoría.
6	Solicitante	Firma el formato de asesoría y el aviso de privacidad.	Formato de asesoría.
7	Defensor o Defensora Municipal	Archiva formato de asesoría. Termina el procedimiento.	Formato de asesoría y aviso de privacidad.



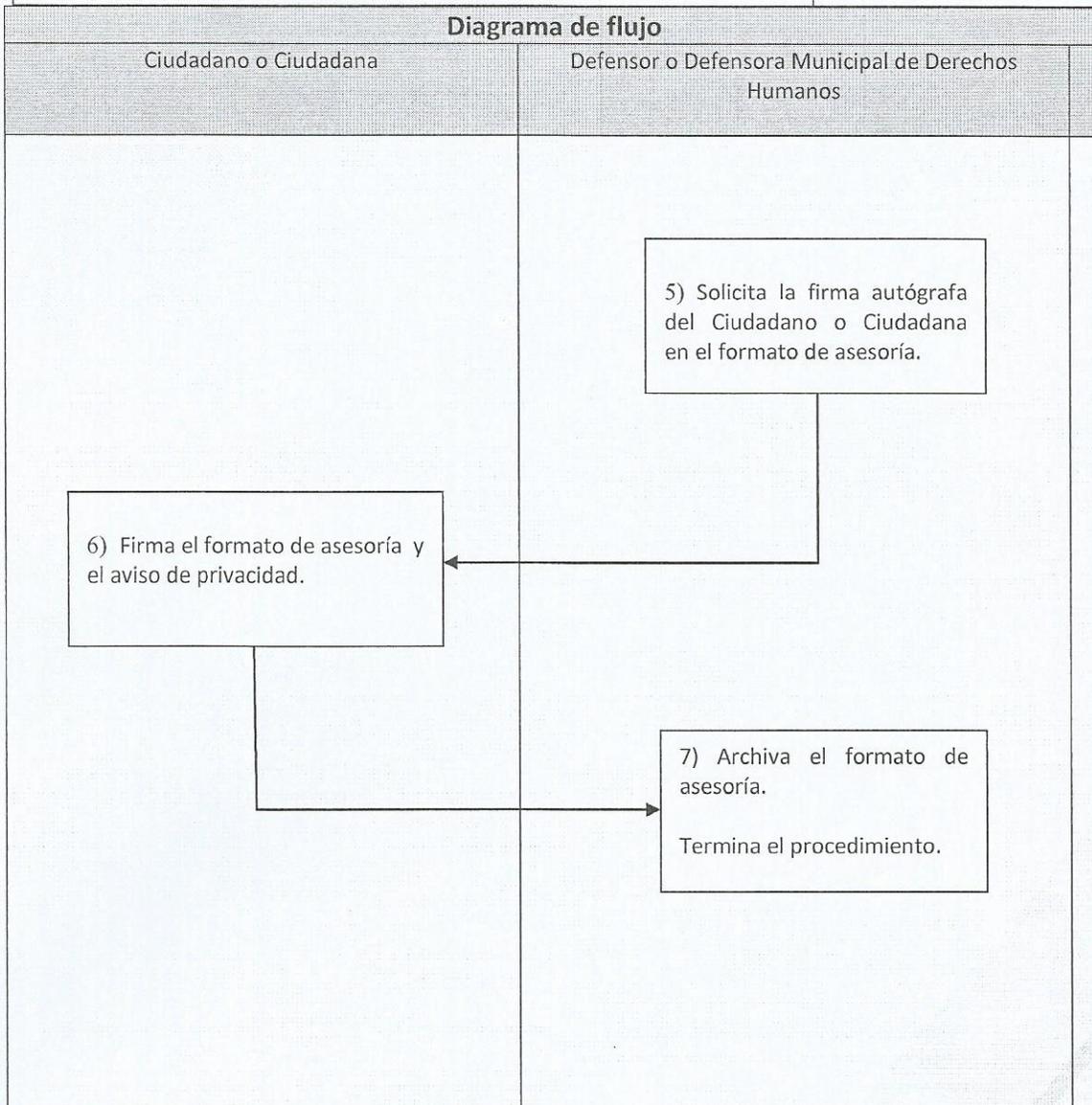
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 3/4





UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 4/4

Diagrama de flujo





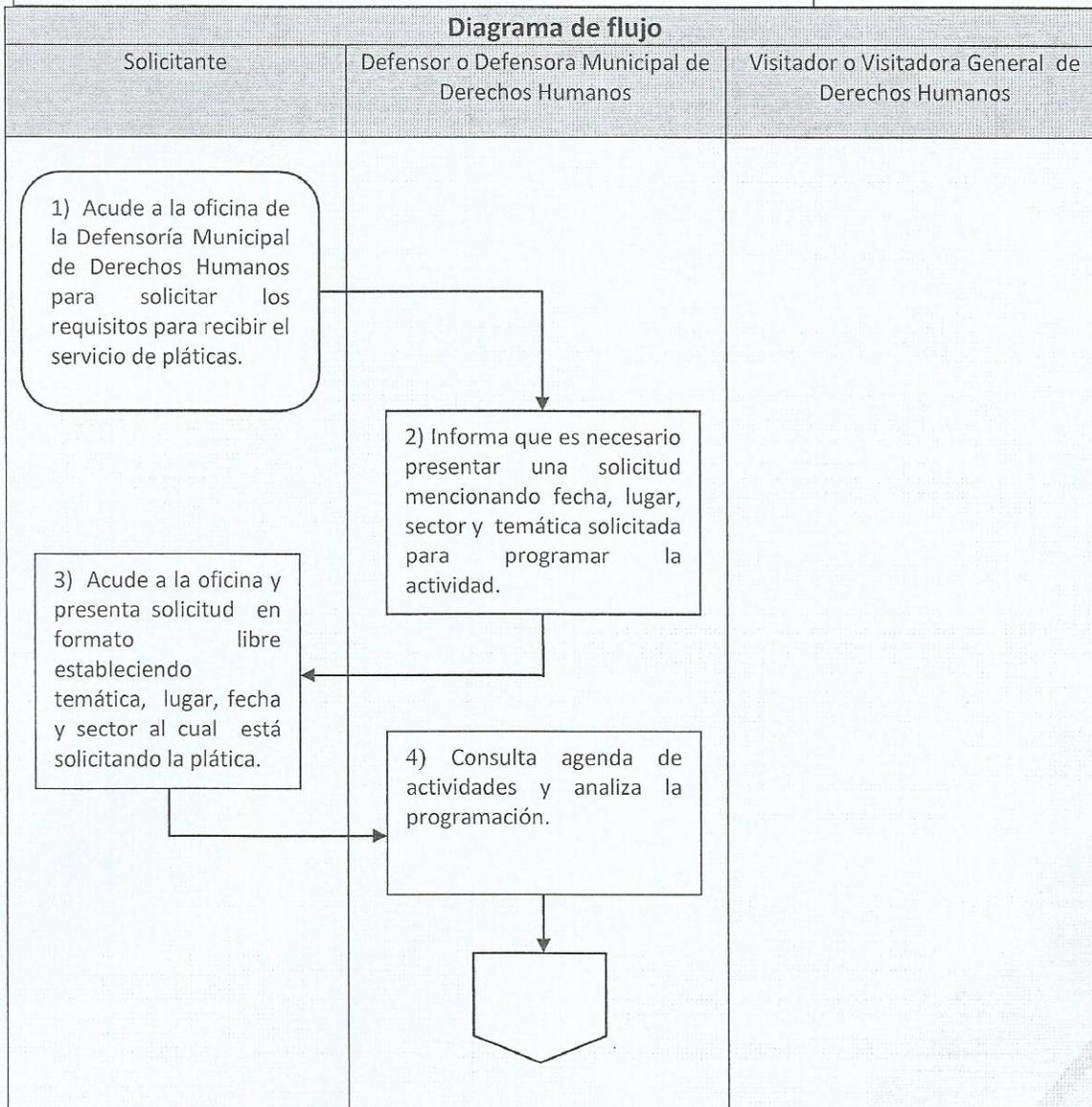
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA: VERSIÓN: 3
PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS		PÁGINA: 1/4
a) Propósito del procedimiento	Promover y difundir los Derechos Humanos entre los diversos sectores de la Sociedad como Instituciones educativas, Servidores Públicos y población en general.	
b) Alcance	Se proporciona plática a los sectores social e institucional, con temas relacionados a Derechos Humanos.	
c) Referencias jurídicas	Artículo 147 K fracciones IX y XVIII de la Ley Orgánica Municipal, artículo 9 fracciones IX y X, y artículo 14 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías municipales.	
d) Responsabilidades	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.	
e) Políticas y lineamientos	La temática de las pláticas y su contenido es proporcionado por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. La Institución deberá solicitar mediante oficio la plática sobre Derechos Humanos. Este servicio no tiene ningún costo. La Institución solicitante deberá proporcionar el espacio adecuado y de ser posible, un proyector y equipo de sonido para llevar a cabo la actividad.	



UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-01	
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA:	
PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS		VERSIÓN: 3	
		PÁGINA: 2/4	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Acude a la oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para solicitar los requisitos para recibir el servicio de pláticas.	
2	Defensor o Defensora Municipal	Informa que es necesario presentar una solicitud mencionando fecha, lugar, sector y temática solicitada para programar la actividad.	Agenda
3	Solicitante	Acude a la oficina y presenta solicitud en formato libre estableciendo temática, lugar, fecha y sector al cual está solicitando la plática.	Solicitud
4	Defensor o Defensora Municipal	Consulta agenda de actividades y analiza la programación.	Agenda
5	Defensor o Defensora Municipal	Si la fecha solicitada se encuentra disponible, se programa la actividad.	Agenda
6	Defensor o Defensora Municipal	Si no hay espacio disponible, se programa otra fecha.	Agenda
7	Defensor o Defensora Municipal	Acude al lugar el día programado para realizar la plática. Termina el procedimiento.	Material de apoyo



UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 3/4





UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 4/4

Diagrama de flujo

Quejoso	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos	Visitador o Visitadora General de Derechos Humanos
	<p>5) Si la fecha solicitada se encuentra disponible, se programa la actividad.</p> <p>↓</p> <p>6) Si no hay espacio disponible, se programa otra fecha.</p> <p>↓</p> <p>7) Acude al lugar el día programado para realizar la plática.</p> <p>Termina el procedimiento.</p>	



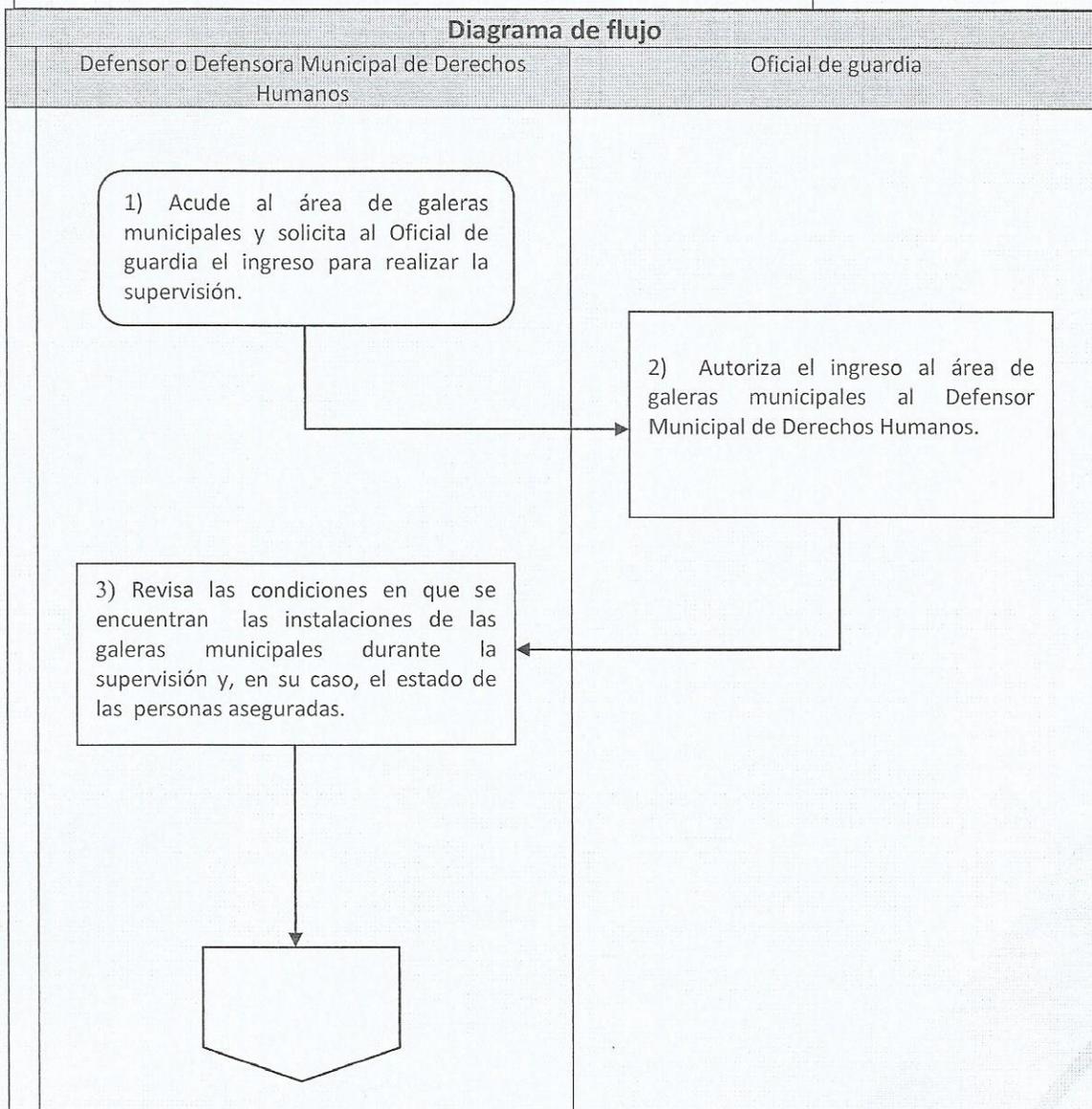
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-04
		FECHA:
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		VERSIÓN: 3
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES		PÁGINA: 1/4
a) Propósito del procedimiento	Dar fé, mediante acta circunstanciada, de las condiciones en que se encuentran las instalaciones en las galeras municipales, y en su caso, del estado de las personas aseguradas por la comisión de una infracción administrativa.	
b) Alcance	Instalaciones de las galeras municipales.	
c) Referencias jurídicas	Artículo 147 K fracción XV de la Ley Orgánica Municipal.	
d) Responsabilidades	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos.	
e) Políticas y lineamientos	<p>El Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos está dotado de fé pública para este efecto.</p> <p>El Oficial de guardia deberá autorizar el ingreso a las galeras municipales al Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos.</p> <p>En caso de detectar una probable violación a los Derechos Humanos de las personas que se encuentren aseguradas o del estado que guarden las instalaciones, el Defensor o Defensora Municipal iniciará una acta circunstanciada, remitiéndola a la Visitaduría General sede Atacomulco para su conocimiento.</p>	



UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-04	
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA:	
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES		VERSIÓN: 3	
		PÁGINA: 2/4	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Defensor o Defensora Municipal	Acude al área de galeras municipales y solicita al Oficial de guardia el ingreso para realizar la supervisión.	Acta circunstanciada
2	Oficial de guardia	Autoriza el ingreso al área de galeras municipales al Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos.	Acta circunstanciada
3	Defensor o Defensora Municipal	Revisa las condiciones en que se encuentran las instalaciones de las galeras municipales durante la supervisión y, en su caso, el estado de las personas aseguradas.	Acta circunstanciada
4	Defensor o Defensora Municipal	Llena el formato de acta circunstanciada para describir las condiciones que se encontraron al interior de las instalaciones de las galeras.	Acta circunstanciada
5	Defensor o Defensora Municipal	Si se detecta alguna probable violación a Derechos Humanos, se remite el acta circunstanciada a la Visitaduría General de Derechos Humanos sede Atlacomulco para su conocimiento.	Acta circunstanciada
6	Defensor o Defensora Municipal	Si no se detecta alguna probable violación a Derechos Humanos, se asienta esta razón en el acta circunstanciada.	Acta circunstanciada
7	Defensor o Defensora Municipal	Archiva copia de acta circunstanciada. Termina el procedimiento.	Acta circunstanciada



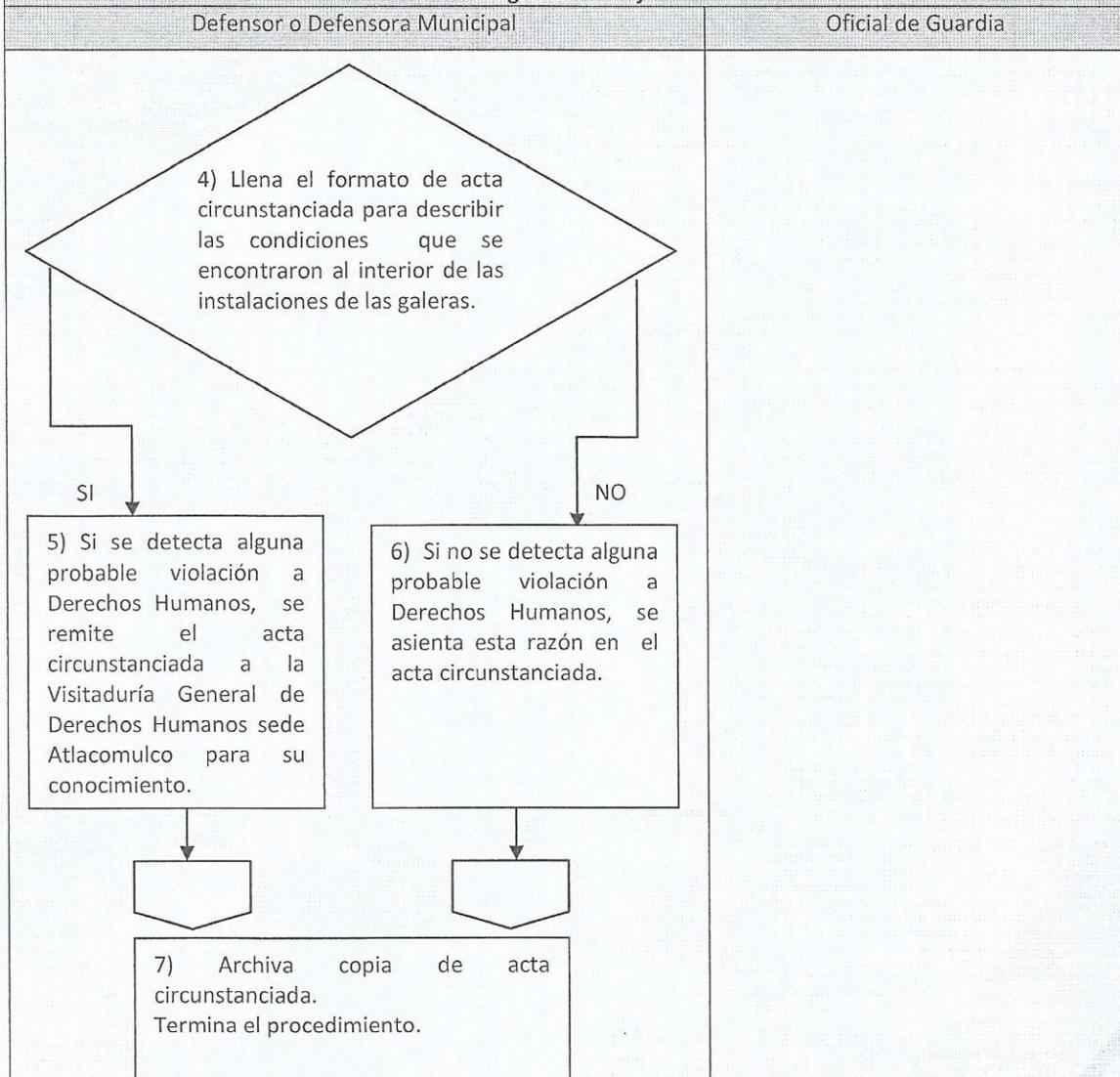
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 3/4





UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-04
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 4/4

Diagrama de flujo





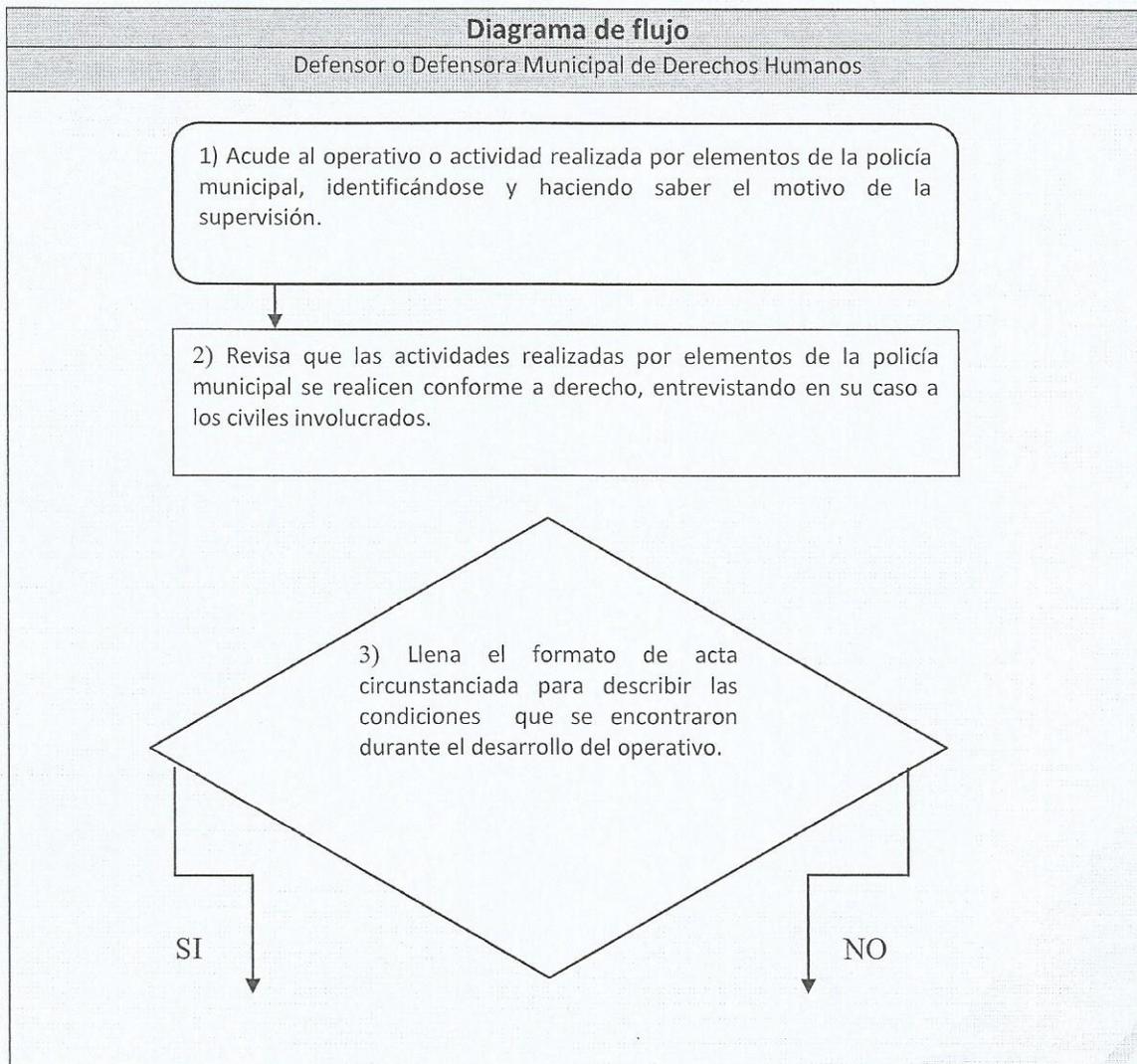
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA: VERSIÓN: 3
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A ACCIONES DE LA POLICÍA MUNICIPAL		PÁGINA: 1/4
a) Propósito del procedimiento	Verificar que las actividades desarrolladas por elementos de la policía municipal se lleven a cabo dentro de un marco de derecho para evitar hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos durante la realización de sus actividades.	
b) Alcance	Elementos de la policía municipal.	
c) Referencias jurídicas	Artículo 147 inciso K, fracciones II, V, IX, XII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
d) Responsabilidades	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.	
a) Políticas y lineamientos	El Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos está dotado de fé pública para este efecto. En caso de detectar una probable violación a los Derechos Humanos de las personas que se encuentren involucradas en las actividades desarrolladas por elementos de la policía municipal, el Defensor o Defensora Municipal iniciará una acta circunstanciada, remitiéndola a la Visitaduría General sede Atlacomulco para su conocimiento.	



UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		PR-DMDH-01	
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA:	
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A ACCIONES DE LA POLICÍA MUNICIPAL		VERSIÓN: 3	
		PÁGINA: 2/4	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Defensor o Defensora Municipal	Acude al operativo o actividad realizada por elementos de la policía municipal, identificándose y haciendo saber el motivo de la supervisión.	Acta circunstanciada
2	Defensor o Defensora Municipal	Revisa que las actividades realizadas por elementos de la policía municipal se realicen conforme a derecho, entrevistando en su caso a los civiles involucrados.	Acta circunstanciada
3	Defensor o Defensora Municipal	Llena el formato de acta circunstanciada para describir las circunstancias o condiciones que se encontraron durante el desarrollo del operativo.	Acta circunstanciada
4	Defensor o Defensora Municipal	Si no se detecta alguna probable violación a Derechos Humanos, se asienta esta situación en el acta circunstanciada.	Acta circunstanciada
5	Oficial a cargo del operativo	Se solicita al Oficial a cargo del operativo su firma y sello para constancia.	Acta circunstanciada
6	Defensor o Defensora Municipal	Archiva copia de acta circunstanciada.	Acta circunstanciada
7	Defensor o Defensora Municipal	Si se detecta alguna probable violación a Derechos Humanos, se remite de inmediato el acta circunstanciada a la Visitaduría General de Derechos Humanos sede Atlacomulco para su conocimiento. Termina el procedimiento.	Acta circunstanciada



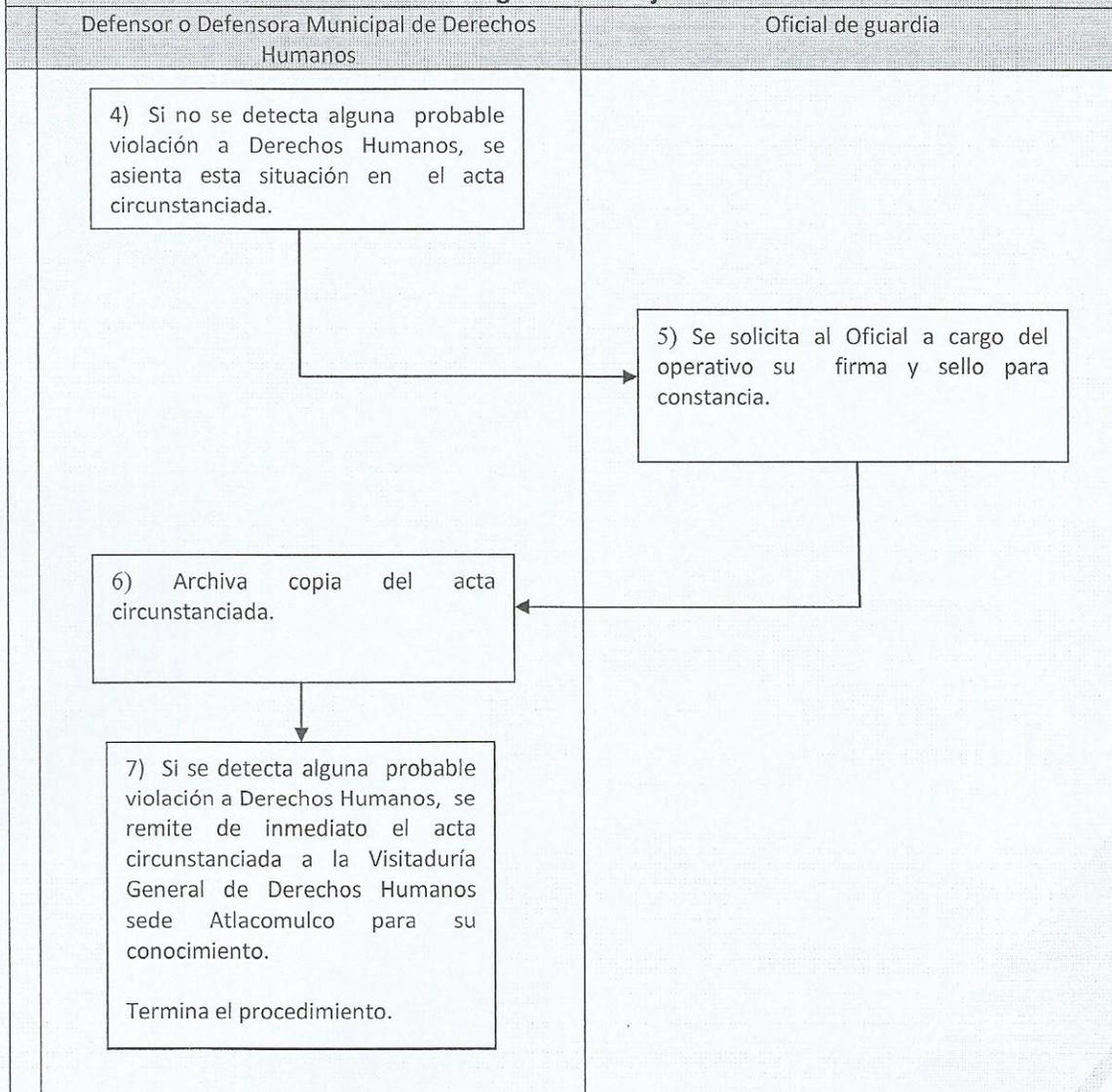
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A ACCIONES DE LA POLICÍA MUNICIPAL	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 3/4





UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN A ACCIONES DE LA POLICÍA MUNICIPAL	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 4/4

Diagrama de flujo





UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE QUEJAS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 1/3

f) Propósito del procedimiento	Recibir de la ciudadanía, quejas derivadas de presuntas violaciones a los Derechos Humanos, realizadas por actos u omisiones de Autoridades o Servidores Públicos Municipales o Estatales.
g) Alcance	Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos. Habitantes o transeúntes del municipio.
h) Referencias jurídicas	Artículo 147 K Fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales, Título Séptimo, Capítulo VI, Artículo 130 del Bando Municipal vigente.
i) Responsabilidades	Responsable de la elaboración y remisión de la queja a la Visitaduría local de Derechos Humanos: Defensor o Defensora Municipal de Derechos Humanos.
j) Políticas y lineamientos	<p>I.- Cualquier persona puede interponer queja ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos por la probable violación a sus derechos, o de terceros.</p> <p>II.- Las quejas deben presentarse dentro del plazo de un año, a partir de que el Quejoso estime que sus Derechos Humanos han sido vulnerados o tenga conocimiento de la afectación de los mismos, a excepción de violaciones graves, en cuyo caso no existe término.</p> <p>III.- No aplica en caso de conflictos entre particulares, ni en asuntos jurisdiccionales.</p> <p>IV.- Toda queja que se interponga, debe contener los datos siguientes:</p> <p>a).- Para la identificación: nombre completo, domicilio y de ser posible el número telefónico o correo electrónico de la Persona presuntamente afectada en sus Derechos Humanos;</p> <p>b).- Los quejosos deberán describir los hechos presuntamente violatorios a sus Derechos Humanos, mencionando a la Autoridad o al Servidor Público involucrado en la presunta violación de sus Derechos Humanos.</p> <p>d).- Finalmente, deberán asentar su firma o dactilograma.</p>

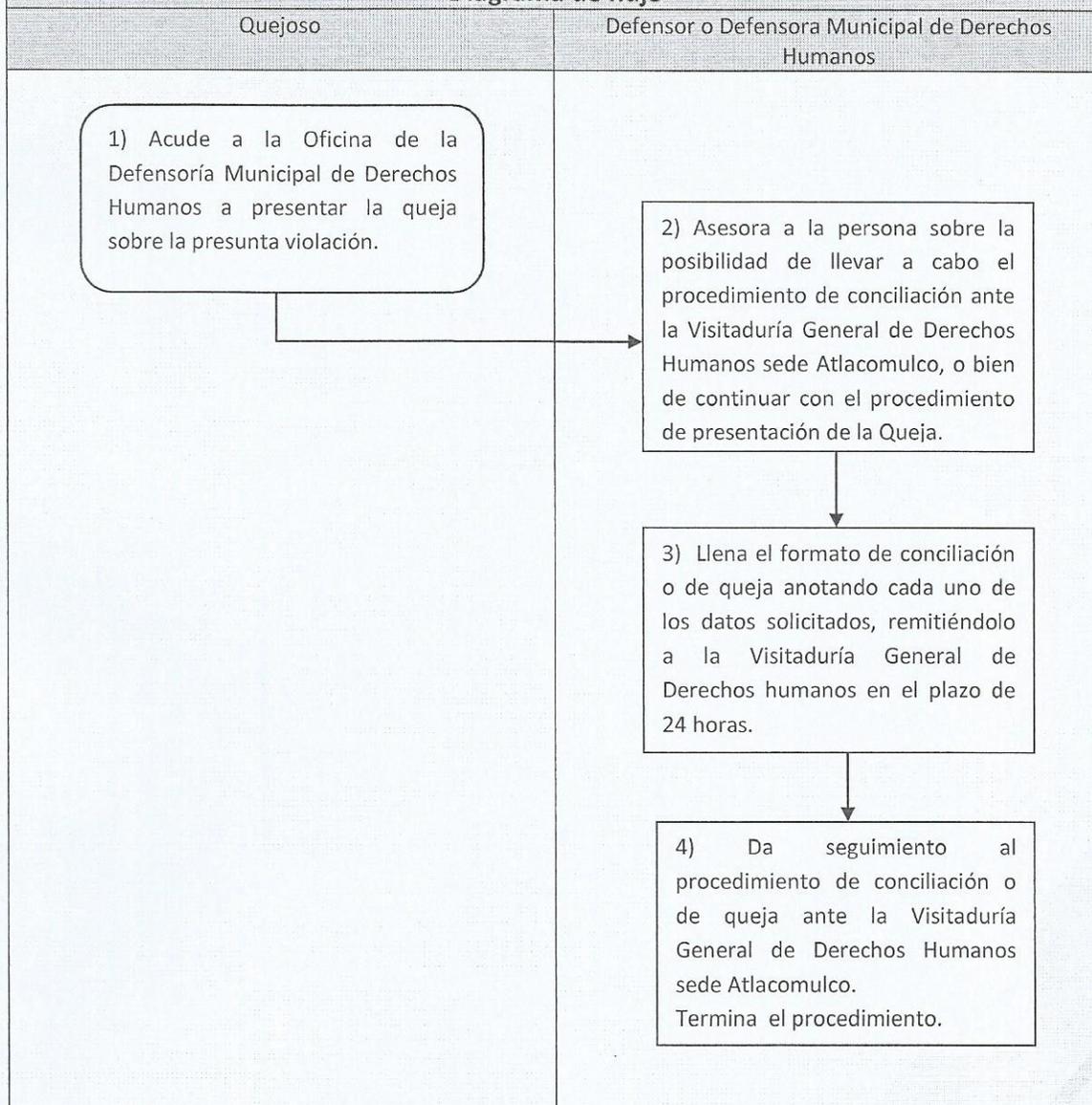


UNIDAD ADMINISTRATIVA:			
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		FECHA:	
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		VERSIÓN: 3	
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE QUEJAS		PÁGINA: 2/3	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Quejoso	Acude a la Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a presentar la queja sobre la presunta violación.	Formato de queja
2	Defensor o Defensora Municipal	Asesora a la persona sobre la posibilidad de solicitar el procedimiento de conciliación ante la Visitaduría General de Derechos Humanos sede Atlacomulco, o bien de continuar con el procedimiento de presentación de la Queja.	Formato de solicitud de conciliación o de Queja.
3	Defensor o Defensora Municipal	Llena el formato de conciliación o de queja anotando cada uno de los datos solicitados, remitiéndolo a la Visitaduría General de Derechos humanos en el plazo de 24 horas.	Formato de conciliación o de queja.
4	Defensor o Defensora Municipal.	Da seguimiento al procedimiento de conciliación o de queja ante la Visitaduría General de Derechos Humanos sede Atlacomulco. Termina el procedimiento.	Formato de conciliación o de queja.



UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	PR-DMDH-01
ÁREA RESPONSABLE: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	FECHA:
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE QUEJAS	VERSIÓN: 3
	PÁGINA: 3/3

Diagrama de flujo





VI. ANEXOS

A). ASESORÍA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS DE ATLACOMULCO,
ESTADO DE MÉXICO

Formato de Asesoría

Hora de Llegada:	
Hora de Salida:	
Fecha	
Defensor Municipal	

(*) Nombre de la persona que solicita la asesoría:		
(*) Nombre del afectado:		
(*) Domicilio (Calle y Número)		(*) Ocupación:
(*) Colonia:		(*) Código Postal:
(*) Entre que calle y calle:		(*) Teléfono:
(*) Población o Localidad:		(*) Municipio:
(*) Nacionalidad:		(*) Edad: (*) Género:
Grupo Social: Indígena () Discapacitado () Adulto Mayor () Niña/Niño () Mujer () Discriminación () Periodista () General de la población () Migrantes () Víctima del Delito () Reo /Familiar () Otro (especifique):		
Pertenece a alguna ONG:	Cual:	Materia de la asesoría:
Grado de Estudios: Primaria () Comercial () Bachillerato () Maestría () Ninguno () Secundaria () Técnica () Profesional () Doctorado () Otro () Especifique:		
Forma en que se dio la asesoría: Directa o personal () Telefónica: () Internet () Persona distinta al afectado ()		



Síntesis de los Hechos:

Table with 10 empty rows for recording the summary of facts.

En qué consistió la asesoría:

Table with 10 empty rows for recording the details of the advisory.

Existe denuncia: SI () No ()

Calidad del sujeto: A) Inculpada B) Víctima del Delito

AVISO DE PRIVACIDAD

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

La entrega de los datos personales es facultativa y, en caso de que se niegue a obrarles, se puede afectar el normal curso del trámite respectivo.

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

Se le informa que algunos de sus datos personales pueden ser de naturaleza sensible y se les dará ese tratamiento por disposición de la Ley. Como titular de estos derechos podrá en los términos previstos por la Ley, así como por Lineamientos citados, ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación, así como revocar su consentimiento. Así mismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas por la Ley.

El responsable del Sistema de Datos Personales pueden ser (Personal de la Visitaduría General al que se le asignara el trámite de su expediente de queja), y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento es Av. Doctor Nicolás San Juan No. 113 Col. Ex - Rancho Cuauhtémoc C.P 50010, Toluca, México.

El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, también podrá asesorar sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para la entidad, en el teléfono: 01722 226 19 80.

Nombre y Firma de quien proporcionó la asesoría

Nombre y firma de la persona asesorada



B). FORMATO DE DIFUSIÓN



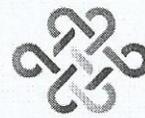
**DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
ATLACOMULCO, ESTADO DE MÉXICO**

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

FECHA:	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	
NOMBRE DEL TITULAR O PERSONA QUE ATIENDE:	
DOMICILIO:	
MUNICIPIO:	TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:	NO. DE BENEFICIADOS:
ACTIVIDAD REALIZADA O TEMA:	
OBSERVACIONES:	

Nombre, Firma y Sello de la Institución

Nombre y Firma del Servidor Público
responsable de la actividad



C). FORMATO DE SUPERVISIÓN A GALERAS MUNICIPALES



Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Número: _____

ACTA CIRCUNSTANCIADA

En el Municipio de Atlacomulco, Estado de México; siendo las ____ horas con ____ minutos, del día ____ del mes de _____ del Dos Mil Diecinueve; el que suscribe en mi carácter de Defensor Municipal de Derechos Humanos de esta Municipalidad, en coordinación con la Visitaduría General Sede Atlacomulco de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y de conformidad con lo previsto en el artículo 147 inciso K, fracciones V, VIII, XIV, XV y XIX e inciso L, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; así como lo preceptuado en los artículos 24, 30 fracción III, 51, 52 y 63 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; por medio de la presente se:

-----HACE CONSTAR-----

En cumplimiento a las disposiciones antes señaladas, en la fecha y hora mencionadas, me constituí en las instalaciones que ocupa galeras Municipales, , sito en Libramiento Dr. Jorge Jiménez Cantú s/n, siendo atendido por el C. _____, en su carácter de Oficial de guardia, a quien previa identificación y hacer de su conocimiento que la visita es con la finalidad de verificar que las instalaciones cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los Derechos Humanos de las personas; acto seguido autoriza el ingreso del suscrito, por lo que una vez al interior se observó lo siguiente: _____

Acto continuo se procedió a entrevistar al (a) C: _____ quien refirió que: _____

Lo que se asienta para debida constancia y los efectos legales a que haya lugar, firmando al calce los que en ella intervinieron.

DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

OFICIAL DE GUARDIA



E). FORMATO DE SUPERVISIÓN A ACCIONES DE POLICÍA MUNICIPAL

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Número: _____

ACTA CIRCUNSTANCIADA

En el Municipio de Atzacmulco, Estado de México; siendo las ____ horas con ____ minutos, del día ____ del mes de _____ del **Dos Mil Veintiuno**; el/la _____ que suscribe, _____ en mi carácter de **Defensor/ Defensora Municipal de Derechos Humanos** de esta Municipalidad, y de conformidad con lo previsto en el artículo 147 inciso K, fracciones II, V, IX, XII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, por medio de la presente se:

-----HACE CONSTAR-----

En cumplimiento a las disposiciones antes señaladas, en la fecha y hora mencionadas, me constituí en _____ lugar en el que se lleva a cabo la siguiente actividad: _____ a cargo de _____, siendo atendido por _____, a quien previa identificación y hacer de su conocimiento que la visita es con la finalidad de **supervisar acciones y programas por parte de los cuerpos de seguridad pública** verificando que no se vulneren los derechos humanos, se observa lo siguiente:

Lo que se asienta para debida constancia y los efectos legales a que haya lugar, firmando al calce los que en ella intervinieron.

DEFENSOR/(A) MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

ELEMENTO A CARGO DE LA ACTIVIDAD



E). FORMATO DE QUEJA



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

D. en D. Jorge Olvera García
Presidente de la Comisión de Derechos
Humanos del Estado de México

QUEJA

Visitador Adjunto

Fecha: _____ Hora: _____

DATOS DEL QUEJOSO

Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: () F () M	Ocupación:
Grado de Estudios:		Correo electrónico:	
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	

DATOS DEL AGRAVIADO

Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: () F () M	Ocupación:
Grado de Estudios:		Correo electrónico:	
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	

PROGRAMA DE ATENCIÓN

Migrantes ()	Indígenas ()	Tercera Edad ()	VIH ()
General de Quejas ()	Periodistas ()	Discapacitados ()	Víctimas del Delito ()
Sistema Penitenciario ()	Cárceles Municipales ()	Atención a la Familia ()	

FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA

Directa o personal ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Carta ()	Otro ()
Municipio donde sucedieron los hechos:			Especifique:
			Materia:



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

¿QUÉ AUTORIDAD VIOLÓ SUS DERECHOS HUMANOS?

¿QUÉ AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?

--

EN CASO DE EXISTIR

N° de Carpeta de Investigación:

N° de Averiguación Previa:

Causa/Expediente:

Juzgado:

Ubicación:

¿EN QUÉ CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?

--



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

¿QUÉ PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS?

NOMBRE Y FIRMA

Aviso de Privacidad Integral de la Base de Datos "Sistema Integral de Quejas Versión 2.0"

Revisión número 03. Fecha de aprobación: 25/01/2019

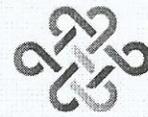
Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado: "Sistema Integral de Quejas Versión 2.0", de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6 apartado A, fracciones II y III, 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 5 párrafos vigésimo, vigésimo primero, vigésimo segundo, fracciones II y III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 3 fracciones IX, XX, XXIII y XXXII, 6, 23 fracción V, 24 fracción XIV, 86 y 143 fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; artículos 4 fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XII XIII, XIV, XIX, XXII, XXIV, XXV, XLI, XLIII, XLVI, XLVIII, XLIX y L; 8, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31 y 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de garantizar la publicidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad, de los datos personales que son requeridos para estar en posibilidad de brindarle el servicio que se solicita a este Sujeto Obligado.

Por lo anterior y en el marco de la interpretación conforme al artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le da a conocer lo siguiente:

I. La denominación del responsable.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.



- B) Cargo: Primer Visitador General
C) Área o Unidad Administrativa: Primera Visitaduría General

- A) Nombre del Administrador: M. en A. P. Sheila Velázquez Londaiz
B) Cargo: Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
C) Área o Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

De igual manera y con base a lo establecido en el artículo 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, corresponde a los titulares de las unidades administrativas garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en su posesión, de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que, adicionalmente a los servidores públicos arriba mencionados, será subadministradora del citado sistema de datos personales, la Lic. Mireya Preciado Romero, Visitadora General sede Atzacmulco.

III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.

Sistema Integral de Quejas y Asesorías

IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.

Para los particulares: nombre, nacionalidad, edad, género, ocupación, grado de estudios, correo electrónico, domicilio (calle y número, colonia, código postal, población, municipio y calles entre las que se encuentra el inmueble) y teléfono.

Para los servidores públicos: nombre, cargo, dependencia y datos de localización (domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico oficial).

Asimismo, se puntualiza que el único dato sensible que se solicita en el presente formato de queja, es lo relacionado con el grupo vulnerable al que pertenece, es decir, si es migrante, indígena, de la tercera edad, VIH, general de quejas, atención a periodistas, discapacitados, víctimas del delito, sistema penitenciario, cárcel municipal, o atención a la familia.

V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de los datos personales.

La entrega de los datos personales es obligatoria, toda vez que el artículo 39 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, establece los elementos y/o datos que debe contener una queja al momento de presentarse.

VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Las consecuencias conducentes, serían el que se dificultara el normal curso del trámite de investigación por las presuntas violaciones a derechos humanos alegadas por el particular.

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

a) La finalidad del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales es contar con el historial de los expedientes de queja que se inician ante este Organismo, con motivo de posibles violaciones a derechos humanos, que por acción u omisión de carácter administrativo, pudieran haber incurrido servidores públicos del ámbito estatal o municipal, dando cumplimiento a las atribuciones establecidas en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 13 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII; así como, 52 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; que cita los principios bajo los cuales se rigen los procedimientos ante esta Comisión, destacando el principio de inmediatez, que se refiere al contacto que existe entre personal del Organismo con los usuarios; por lo que, siguiendo lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, será otorgado mediante su nombre y firma o huella digital.

- b) Generar estadísticas.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:



La rectificación podrá hacerse de oficio, cuando el responsable del tratamiento tenga en su posesión los documentos que acrediten la inexactitud de los datos.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos o remitidos con anterioridad a la fecha de rectificación, dichas rectificaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios o encargados, quienes deberán realizar también la rectificación correspondiente.

Derecho de Cancelación

El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable a fin que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el responsable procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo de los mismos, cuando hayan transcurrido los plazos establecidos por los instrumentos de control archivísticos aplicables.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos con anterioridad a la fecha de cancelación, dichas cancelaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios, quienes deberán realizar también la cancelación correspondiente.

Derecho de Oposición

El titular tendrá derecho en todo momento y por razones legítimas a oponerse al tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades o exigir que cese el mismo, en los supuestos siguientes:

I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.

II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.

III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.

IV. Cuando el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cuál no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.

V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho ARCO a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del Estado de México (SARCOEM, site institucional: www.sarcoem.org.mx, y/o <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quesi/inicio>), o bien de manera directa y por escrito ante el titular de la Visitaduría General sede Atacomulco, ubicada en calle Luis Donaldo Colosio Murrieta número 403, Colonia Cuatro Milpas, C. P. 50450, Atacomulco, México, teléfonos (01712) 12 3 52 00 y 10 4 22 71.

XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

En el supuesto de que el titular de los datos personales sea su deseo revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, bastará con expresarlo por escrito, en términos de la fracción X del presente aviso de privacidad.

El escrito deberá referir lo siguiente:

- Nombre completo;
- Nombre del sistema de datos personales a través del cual se protegen sus datos personales;
- Mencionar los datos personales que se revocan en el acto; y
- Firma



Avenida Doctor Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex-Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, teléfono 2 36 05 60 ext. 154 y 153, edificio sede de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. De igual forma, se reitera que no se cuenta con la figura de encargado.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 y 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; 7 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho a la portabilidad.

No es aplicable esta fracción, toda vez que no se cuenta con un formato establecido, o bien comúnmente manejado por este Organismo, que pueda ser utilizado por el particular para realizar algún otro trámite ante diversas autoridades.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.

Domicilio: Av. Doctor Nicolás San Juan No. 113 Col. Ex - Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México, primer piso. Teléfono: 01 (722) 236 05 60, ext. 145.

XIX. Datos de contacto del Instituto, incluidos domicilio, dirección del portal informativo, correo electrónico y teléfono del Centro de Atención Telefónica, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de la Ley.

En caso de que requiera asesoría u orientación en materia de protección de datos personales o sobre los derechos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, ubicado en: avenida Pino Suárez sin número, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan # 111, Colonia La Michoacana; Metepec Estado de México. C.P. 52166. Teléfono: 01 (722) 226 1980. Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx. Teléfono del CAT: 01 800 821 044. Site institucional <http://www.infoem.org.mx/>

XX. Control de cambios.

Número de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
3	1	El nombre y cargo del subadministrador y nombre del sistema de datos personales	25/01/2019

NOMBRE Y FIRMA



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

CROQUIS

OBSERVACIONES



VII. GLOSARIO

Acción afirmativa: Medidas fundamentales políticas, laborales y educativas, tomadas para compensar a ciertos grupos de personas por la discriminación sufrida en el pasado.

Administración: Institución encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos con el fin de obtener el máximo beneficio.

Atribución: Facultad o competencia que da el cargo que se ejerce.

Asesoría: Información que se ofrece a quien lo necesita para solventar temas relacionados con las violaciones a Derechos Humanos.

Conciliación: Forma alternativa para la solución de conflictos. En la conciliación hay un acuerdo entre las partes conforme a normas procesales que aplica la instancia que preside la conciliación. No es admitida cuando se trata de violaciones graves a derechos humanos.

Convención: En términos generales puede ser considerado como un sinónimo de traslado, se emplea para designar acuerdos multilaterales abiertos a la participación de un gran número de estados. Las convenciones generalmente son auspiciadas por organizaciones internacionales.

Declaración: Término empleado para referirse a un instrumento internacional, generalmente de carácter enunciativo que, a diferencia de un tratado, no genera por sí misma, obligación jurídica.

Derechos Humanos: Libertades y garantías fundamentales de la persona que devienen de su dignidad. Facultades y prerrogativas inherentes a la persona.

Derecho Internacional: Normas jurídicas que se encargan de regular las relaciones entre los sujetos de Derecho Internacional. Generalmente se reconocen como sujetos de Derecho Internacional a los Estados y a las organizaciones Internacionales.

Discapacidad: Deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de las personas de ejercer una o más actividades sensoriales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico o social.



Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

Equidad de género: Concepto que defiende la igualdad entre el hombre y la mujer en el uso y control de los bienes y servicios de una sociedad, así como la toma de decisiones en los ámbitos de la vida social, económica, cultural y familiar.

Gaceta de gobierno: Periódico oficial a cargo del Gobierno del Estado de México en el que se inserten disposiciones para el conocimiento del público, siendo obligatoria la observancia de éstas.

Grupos vulnerables: Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o penuria económica.

Manual: Documento administrativo que contiene información básica sobre diversos aspectos de la institución u organismo de que trate.

Medidas cautelares: Instrumento por medio del cual la CODHEM, ya sea por iniciativa propia o a petición de parte, solicita a la autoridad responsable la adopción de ciertas medidas con el propósito de evitar daños irreparables a las personas, derivados de la probable violación de sus derechos humanos.

Misión: Propósitos primarios fundamentales de una organización, responde a una necesidad de la sociedad, de la cual, le ha sido conferida la responsabilidad y autoridad para resolverlas. Es el motivo, propósito, razón de ser y lo que se pretende hacer en la empresa u organización.

Ombudspersons: Término que se instituye en Suecia en 1809, para designar a la Persona encargada de la protección de los derechos del ciudadano en sus contactos con las autoridades.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una organización, donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, los canales de supervisión o mando y autoridad de cada puesto.

Poder: Habilidad de influir en el comportamiento de otras personas de manera deliberada y en la dirección prevista.



Queja: Medio jurídico instaurado por la CPEUM para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 Constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público.

Recomendación: Acto jurídico de derecho público, propio de organismos no jurisdiccionales que investigan, documentan, valoran pruebas y postulan una convicción en el sentido de que una autoridad ha violado Derechos Humanos en perjuicio de alguna o algunas personas, en el ámbito de su competencia constitucional y legalmente establecida. Junto a las recomendaciones están los Acuerdos de No Responsabilidad que desde el punto de vista procedimental, tienen la misma naturaleza que una recomendación y se diferencian de esta en que se concluye que no hubo una violación a derechos humanos.

Reglamento: Conjunto de normas, reglas o leyes creadas por una autoridad para regir una actividad o un organismo.

Tratado internacional: Acuerdo internacional celebrado por escrito entre Estados y regido por el derecho internacional, ya conste en un instrumento único o en dos o más instrumentos conexos y cualquiera que sea su denominación particular.

Violación a derechos humanos: Son aquellas conductas que atentan contra los derechos de las personas y que son realizadas por el Estado, tratándose de un funcionario o servidor público.



VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REFERENCIA	OBSERVACIONES	VERSION MODIFICADA
15 de Mayo del 2018	Administración 2016-2018	Se llevaron a cabo los ajustes correspondientes por el cambio de Administración para el periodo 2016-2018.	PR-DMDH-2016-2018
15 de Mayo del 2021	Administración 2019-2021	Se complementa la base legal adhiriendo la Constitución Federal y Local.	PR-DMDH-2019-2021
	Descripción de los Procedimientos PR_DMDH_01	Modificación y ajuste en las actividades (del paso 2-9) del Procedimiento "RECEPCIÓN DE QUEJAS" tanto en la descripción de actividades como en el diagrama de flujo.	
	Anexos	Integración del formato "Solicitud de Procedimiento Conciliatorio"	
15 de Mayo del 2022	Administración 2022-2024	Se llevarán a cabo los ajustes correspondientes por el cambio de Administración para el periodo 2022-2024.	PR-DMDH-2022-2024



IX. CONTROL DE VERSIONES

CODIFICACIÓN	NÚMERO DE VERSIÓN	OBSERVACIONES
PR/DMDH/01	3	



X. VALIDACIÓN

AUTORIZÓ



LIC. MARISOL DEL SOCORRO ARIAS FLORES
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



VO.BO.



LIC. CÉCILIO NICOLÁS MATEO
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO



REVISÓ



M.A.P. CARLOS EDUARDO ROMERO CASTRO
TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN,
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN





REVISÓ

LIC. MIGUEL ANGEL RUIZ SÁNCHEZ
COORDINADOR DE ASUNTOS JURÍDICOS

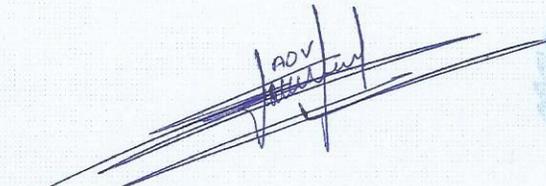
REVISÓ



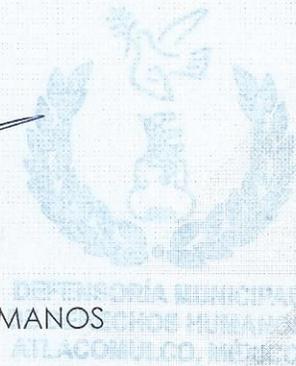
LIC. CARLOS ALBERTO FLORES LÓPEZ
COORDINADOR GENERAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA

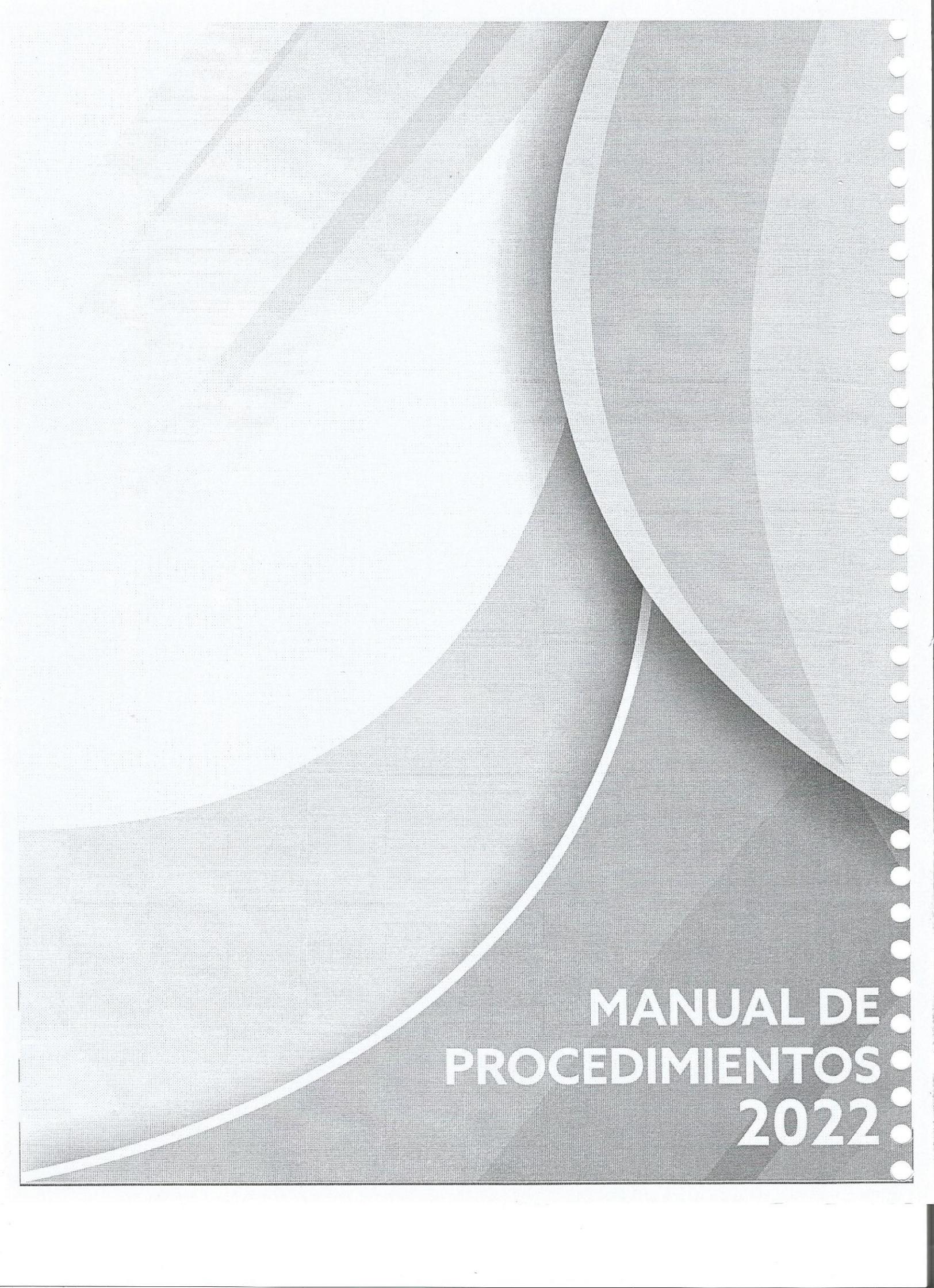


TITULAR DEL ÁREA



LIC. ARMANDO DURÁN VALDÉS
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS





**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
2022**