



Manual de Procedimientos

**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS
TENANGO DEL VALLE 2019-2021**



10 febrero 2020



© Derechos Reservados

Primera Edición 10 febrero 2020

Ayuntamiento Constitucional de Tenango del Valle 2019-2021

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

defensoriadh_tenango@outlook.com

Edificio de servicios Administrativos, Bulevar Narciso Bassols #104,
Tenango del Valle, 52300.

La reproducción total o parcial de
este Manual de Procedimientos está permitida y su distribución no
deberá ser lucrativa.

Impreso y hecho en Tenango del Valle,
Estado de México.



ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	5
PRESENTACIÓN	7
I. TV-1921-DH-IRQ-001: INICIO Y REMISIÓN DE QUEJA	8
I.I. OBJETIVO	8
I.II. ALCANCE	8
I.III. REFERENCIAS	8
I.VI. RESPONSABILIDADES	9
I.V. DEFINICIONES	9
I.VI. INSUMOS	10
I.VII. RESULTADOS	10
I.VIII. POLÍTICAS Y NORMAS	10
I.IX. DESARROLLO	12
I.X DIAGRAMACIÓN	14
I.XI. MEDICIÓN	16
I.XII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:TV-1921-DH-IRQ-001/001:	17
I.XIII. SIMBOLOGÍA	19
II. TV-1921-DH-AJ-002: ASESORÍAS JURÍDICAS	20
II.I. OBJETIVO	20
II.II. ALCANCE	20
II.III. REFERENCIAS	20
II.IV. RESPONSABILIDADES	21
II.V. DEFINICIONES	21
II.VI. INSUMOS	22
II.VII. RESULTADOS	22
II.VIII. POLÍTICAS Y NORMAS	22
II.IX. DESARROLLO	22
II.X. DIAGRAMACIÓN	24
II.XI. MEDICIÓN	25
II.XII. FORMATO E INSTRUCTIVOS	26
II.XIII. SIMBOLOGÍA	27
III. TV-1921-DH-VGM-003: VISITAS A GALERAS MUNICIPALES	28



III. I OBJETIVO	28
III.II ALCANCE	28
III. III REFERENCIAS	28
III.IV RESPONSABILIDADES	28
III.V DEFINICIONES	29
III.VI INSUMOS	29
III.VII RESULTADOS.....	29
III.VIII POLÍTICAS Y NORMAS	29
III.IX DESARROLLO	30
III.X DIAGRAMACIÓN.....	32
III.XI MEDICIÓN.....	34
III.XII FORMATO E INSTRUCTIVOS	35
III. XIII. SIMBOLOGÍA	37
IV. TV-1921-DH-CMDH-004: CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.....	37
IV.I OBJETIVO.....	37
IV.II. ALCANCE	38
IV.IIIREFERENCIAS	38
IV.IV RESPONSABILIDADES.....	39
IV.X DEFINICIONES	39
IV.VI INSUMOS	39
IV.VII RESULTADOS.....	40
IV.VIII POLÍTICAS Y NORMAS	40
IV.IX DESARROLLO	41
IV.X DIAGRAMACIÓN.....	42
IV.XI MEDICIÓN.....	44
IV.XII FORMATO E INSTRUCTIVOS TV-1921-DH-CMDH-004/001:	45
IV.XIII SIMBOLOGÍA	50
REGISTRO DE EDICIONES.....	50
DISTRIBUCIÓN	51
VALIDACIÓN.....	52
DIRECTORIO	53



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con fundamento en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; y, artículos 31 fracciones I y I Bis y 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, que a la letra dicen:

Artículo 31.- *Son atribuciones de los ayuntamientos:*

I. Expedir y reformar el Bando Municipal, así como los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro del territorio del municipio, que sean necesarios para su organización, prestación de los servicios públicos y, en general, para el cumplimiento de sus atribuciones;

I Bis. Aprobar e implementar programas y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, la Ley de Fomento Económico del Estado de México, la Ley que crea la Comisión de Factibilidad del Estado de México, sus respectivos reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables;

[...]

Artículo 48.- *El presidente municipal tiene las siguientes atribuciones:*

[...]

III. Promulgar y publicar el Bando Municipal en la Gaceta Municipal y en los estrados de la Secretaría del Ayuntamiento, así como ordenar la difusión de las normas de carácter general y reglamentos aprobados por el Ayuntamiento;

[...]

Y con el fin de establecer las bases para contar con disposiciones administrativas que permitan la organización oportuna, eficaz y eficiente del desempeño de las



funciones en las diversas áreas que integran la administración municipal de Tenango del Valle, Estado de México, el Presidente Municipal Constitucional, Ing. Pablo Iván Guadarrama Mendoza, presenta para su aprobación a este órgano de gobierno los manuales de organización y manuales de procedimientos de las diversas áreas que integran la administración municipal con la finalidad de que esta cuente con herramientas que le permitan conducir sus actividades de manera ordenada, eficaz y eficiente; en este tenor los manuales de organización permiten identificar con claridad la estructura organizacional, las funciones y áreas administrativas que conforman cada una de estas dependencias, así como evitar la duplicidad de funciones describiendo las tareas específicas, responsabilidades y la autoridad asignada a cada miembro que lo integra, conocer las líneas de comunicación y de mando; proporcionar los elementos para alcanzar el buen desarrollo de sus funciones. Por su parte, los manuales de procedimientos establecen la descripción clara de actividades que deban seguirse en la realización de las funciones y que permite a la vez precisar la responsabilidad y participación de los actores, es decir, los manuales de procedimientos son un medio para conocer el funcionamiento interno de las diversas áreas y con ello mejorar el tiempo en el desarrollo de las actividades de cada una de las mismas.

No.	Clave	Unidad Administrativa
22	DH	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Derivado de lo anterior, el Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el siguiente:



PRESENTACIÓN.

El presente manual de procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, del ayuntamiento de Tenango del Valle, Estado de México, es de observancia general, como instrumento e información, así como de consulta, dicho manual constituye una herramienta administrativa que busca proporcionar la información necesaria para el cumplimiento de las responsabilidades del Organismo dentro del ámbito de su competencia, mediante la descripción de actividades y funciones, desglosando de manera esquemática y sistemática cada uno de los procedimientos que competen a la Defensoría Municipal.

Dicho manual, tiene como finalidad desarrollar acciones tendientes a simplificar y agilizar los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos que brinda la Defensoría Municipal, además de ser una guía para las distintas gestiones que realiza el usuario tanto interno como externo.

Por ello, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tenango del Valle con base en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales, emite los presentes procedimientos administrativos a seguir.



I. TV-1921-DH-IRQ-001: INICIO Y REMISIÓN DE QUEJA

I.I. OBJETIVO

Recibir las presuntas violaciones a los derechos humanos de los habitantes del Municipio de Tenango del Valle, a fin de atender la situación que presenta el quejoso, mediante el formato de queja.

I.II. ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, así a los habitantes del municipio de Tenango del Valle, a la Comisión de Derechos Humanos del Estado México, la Visitaduría General sede Tenango del Valle, Autoridades Federales, Estatales y Municipales, Instituciones Privadas.

I.III. REFERENCIAS

Normatividad Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), Título Primero Capítulo I “De los Derechos Humanos y sus Garantías”, artículo 1, 8 y 102 B. Diario Oficial de la Federación el 12 de octubre de 2011. Última reforma publicada en el DOF el 09/02/2012.

Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México (1917), Título Segundo “De los Principios Constitucionales”, artículo 5 y 16. Diario Oficial de la Federación 17 de noviembre de 1917.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo Tercero “Atribuciones de los Ayuntamientos”, artículo 31 fracción IX bis, artículo 147 K fracción XII, 2 de marzo de 1993.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos (2017). Título Primero Disposiciones



Generales Capítulo I “De la naturaleza y objeto de las Defensorías Municipales”, artículo 2. Gaceta de Gobierno 29 de junio de 2017.

I.VI. RESPONSABILIDADES

Auxiliar Administrativo:

1. Le pide al quejoso se registre en el libro de usuarios Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
2. El defensor o defensora de Derechos Humanos, Atiende la necesidad del usuario y si los hechos que presuntamente vulneran los Derechos Humanos son atribuidos a servidores públicos se forma un expediente interno.
3. Si los hechos presuntamente vulneran los derechos del quejoso, se proporciona el formato de queja e indica que el llenado puede ser a mano o a computadora.
4. Se crea un expediente interno
5. En un plazo no mayor a 24 horas se remite la queja a la Visitaduría General Sede Tenango del Valle.
6. Da seguimiento al procedimiento que realiza la CODHEM, hasta su resolución.
7. Cierra y archiva el expediente interno, de acuerdo con el estatus en el que haya quedado.

I.V. DEFINICIONES.

Queja: Solicitud que una persona realiza, para que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) investigue la presunta violación a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de autoridades o de servidores públicos estatales y municipales.



CODHEM: La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es un organismo público de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios.

I.VI. INSUMOS.

- Libro de registro de usuarios
- Solicitud de queja escrita o verbal que hace el usuario.
- Formato de queja emitida por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

I.VII. RESULTADOS.

- Formato de queja llenado de acuerdo con la situación que presenta el peticionario.

I.VIII. POLÍTICAS Y NORMAS.

- El horario de atención es de: 9:00 a.m. a 18:00 horas, de lunes a viernes.
Toda queja que se realice en la Defensoría va dirigida al presidente de la CODHEM y será dirigida al visitador de la sede Tenango del Valle, mediante formato de queja.
- Las quejas pueden presentarse verbalmente, por escrito o por cualquier medio de comunicación.
- Toda queja deberá contener los datos siguientes:
 - a) Para la identificación: nombre completo de la o el quejoso, domicilio, edad, ocupación, grado de estudios, correo electrónico y teléfono.
 - b) Forma en la que se recibió la queja
 - c) Autoridad o servidor público a quien se le atribuyan los actos u omisiones por presuntas violaciones a derechos humanos.



- d) Descripción de los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.
 - e) Firma de aviso de privacidad.
 - f) Croquis.
- Toda queja será recibida, integrada en expediente y remitida con inmediatez a la Visitaduría con sede Tenango del Valle para su debido tramite y seguimiento.

Una vez remitida la queja, se le informará al quejoso que tendrá que esperar la radicación del documento, para asignación de número de expediente y será el visitador adjunto quien llevará el procedimiento de su queja.



I.X. DESARROLLO.



No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Le pide al quejoso que se registre en el libro de usuarios
2	QUEJOSO	Se acerca a la Defensoría y expone su caso a la Defensora de Derechos Humanos.
3	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Atiende la necesidad del usuario y si los hechos que presuntamente vulneran los Derechos Humanos son atribuidos a servidores públicos se forma un expediente interno.
4	QUEJOSO	Presenta su queja, mediante formato que proporciona la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tenango del Valle.
5	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	En un plazo no mayor a 24 horas se remite y entrega la queja a la Visitaduría General Sede Tenango del Valle.

6	VISITADURÍA GENERAL SEDE TENANGO DEL VALLE. CODHEM	Recibe y asigna un número al expediente de queja que le remite la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y el visitador inicia la investigación correspondiente, solicitando un informe a la autoridad presuntamente responsable de la violación a Derechos Humanos.
7	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Da seguimiento al procedimiento que realiza la CODHEM, hasta su resolución.
8	VISITADURÍA GENERAL SEDE TENANGO DEL VALLE. CODHEM	Emite su resolución y la Defensoría Municipal, verifica si se archivó, se propuso una conciliación o se emitió una recomendación.
9	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Cierra y archiva el expediente interno, de acuerdo con el estatus en el que haya quedado.



I.X DIAGRAMACIÓN

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO			
		VISITADURIA	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	QUEJOSO
1	Le pide al quejoso que se registre en el libro de usuarios			INICIO	
2	Se acerca a la Defensoría y expone su caso a la Defensora de Derechos Humanos.				
3	Atiende la necesidad del usuario y si los hechos que presuntamente vulneran los Derechos Humanos son atribuidos a servidores públicos se forma un expediente interno.				
4	Presenta su queja, mediante formato que proporciona la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tenango del Valle.				
5	En un plazo no mayor a 24 horas se remite y entrega la queja a la Visitaduría General Sede Tenango del Valle.				
6	Recibe y asigna un número al expediente de queja que le remite la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y el visitador inicia la investigación correspondiente, solicitando un informe a la autoridad presuntamente responsable de la violación a Derechos Humanos.				
7	Da seguimiento al procedimiento que realiza la CODHEM, hasta su resolución.				
8	Emite su resolución y la Defensoría Municipal, verifica si se archivó, se propuso una conciliación o se emitió una recomendación.				
9	Cierra y archiva el expediente interno, de acuerdo con el estatus en el que haya quedado.				



I.XI. MEDICIÓN.

PROCEDIMIENTO: INICIO Y REMISIÓN DE QUEJAS

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

1.- Número de quejas
Defensoría Municipal

expedidas en la

2.- Número de quejas
Defensoría Municipal


*100 = nivel de
satisfacción del usuario en el
procedimiento

solicitadas en la

Número de quejas expedidas:

Número de quejas solicitadas:

**I.XII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:TV-1921-DH-IRQ-001/001:
FORMATO DE QUEJA**

 **COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO**
"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur"

DR. EN D. JORGE OLVERA GARCÍA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Queja:	CODHEM/	Sello	
Visitador Adjunto:			
Datos de la o el quejoso			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
Datos de la o el agraviado			
Nombre(s):			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	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 ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Otro ()Especifique:	
Municipio donde sucedieron los hechos:			Materia:

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Avenida Revolución San Juan No. 113
C.P. 20190 Cuernavaca, C.P. 32010
Teléfono: 01 777 320 1133



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur"

¿Qué autoridad violó sus derechos humanos?

Autoridad responsable:

Autoridad específica:

¿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?

I.XIII. SIMBOLOGÍA.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.
	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.
	DECISIÓN (SI O NO).
	LÍNEA DE FLUJO.
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO.



II. TV-1921-DH-AJ-002: ASESORÍAS JURÍDICAS.

II.I. OBJETIVO.

Proporcionar información y orientación jurídica a la población en general del municipio de Tenango del Valle, en materia penal, civil, familiar, mercantil, laboral, agraria, etc.; a fin de solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normas, leyes y reglamentos en materia de Derechos Humanos.

II.II. ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y a la ciudadanía que transita en el territorio municipal de Tenango del Valle.

II.III. REFERENCIAS.

Normatividad Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), Título Primero Capítulo I “De los Derechos Humanos y sus Garantías”, artículo 1,8 y 102 B. Diario Oficial de la Federación el 12 de octubre de 2011. Última reforma publicada en el DOF el 09/02/2012.

Normatividad Estatal

Constitución Política del Estado libre y Soberano de México (1917), Título Segundo “De los Principios Constitucionales”, artículo 5 y 16. Diario Oficial de la Federación 17 de noviembre de 1917. Última reforma publicada en el DOF el 03/02/2017.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo Tercero “Atribuciones de los Ayuntamientos”, artículo 31 fracción IX BIS y artículo 147 K fracción I, 2 de marzo de 1993.



Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos (2017). Título Primero Disposiciones Generales Capítulo I “De la naturaleza y objeto de las Defensorías Municipales”, artículo 2. Gaceta de Gobierno 29 de junio de 2017.

II.IV. RESPONSABILIDADES

Auxiliar administrativo

1. Le pide al peticionario que se registre en el libro de usuarios

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

2. El defensor o defensora de Derechos Humanos, escucha y atiende la necesidad del usuario.
3. Explica que los servicios brindados son gratuitos y refiere la confidencialidad de datos proporcionados.
4. Proporciona material informativo (dípticos) sobre los Derechos Humanos de acuerdo con el sector que solicita la asesoría.
5. Llena el formato de asesoría y si es necesario se canaliza a la institución que dará la atención.
6. Si se realiza canalización, se llena formato, se registra en una base de datos de Excel y se da seguimiento.

II.V. DEFINICIONES.

Asesoría jurídica: Consiste en brindar información, orientación y asesoría legal especializada en diferentes materias a toda la población que tenga alguna duda o problema legal.

Canalización: Remitir al usuario a una dependencia gubernamental o no gubernamental para que sea atendido.



II.VI. INSUMOS.

Libro de registro de usuarios

- Formato de asesoría
- Formato de canalización

II.VII. RESULTADOS.

- El formato llenado de asesoría jurídica.
- El formato llenado de canalización.

II.VIII. POLÍTICAS Y NORMAS.

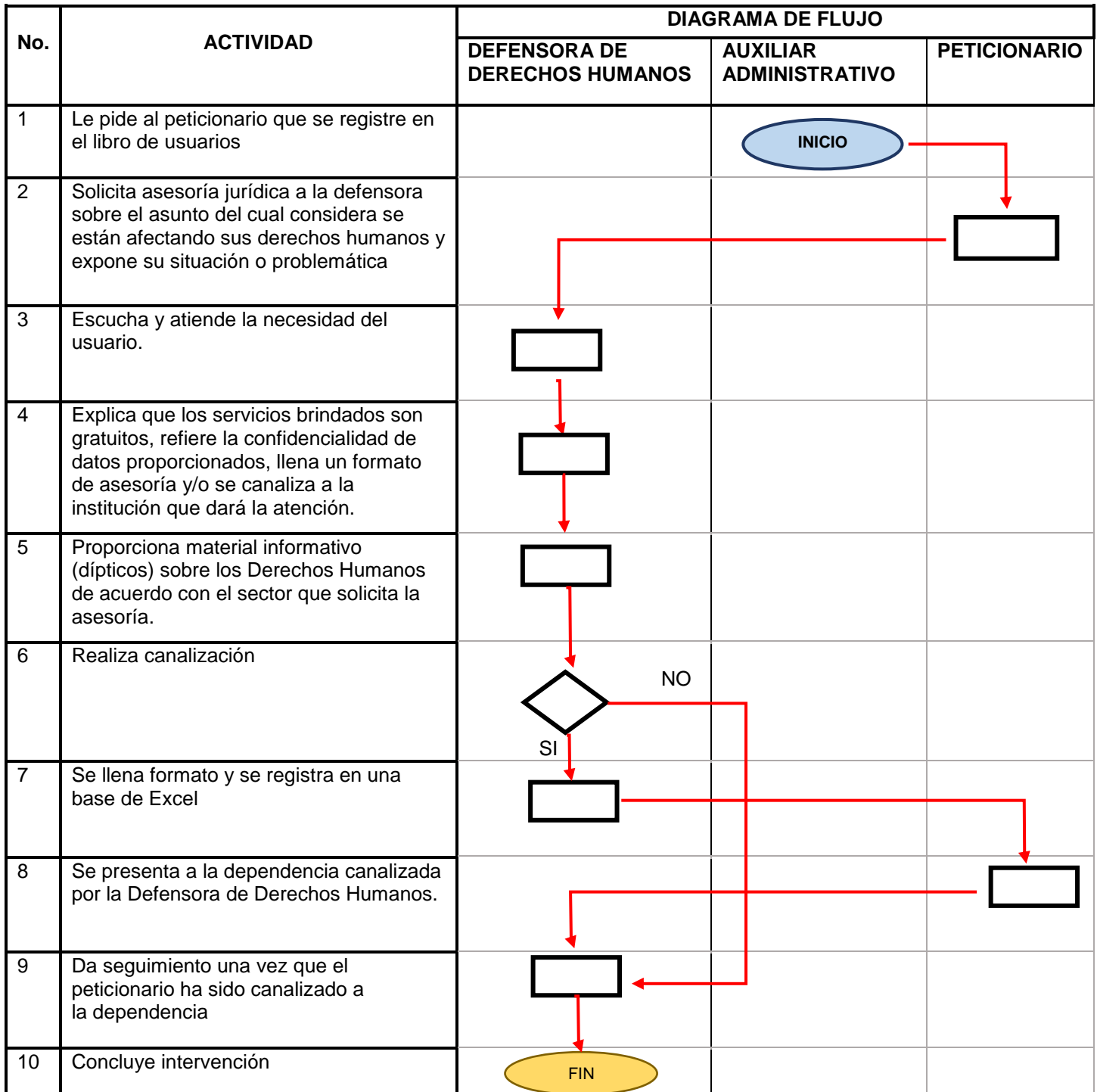
- Brindar asesoría gratuita a la ciudadanía del municipio de Tenango del Valle.
- El horario de atención es de: 9:00 a.m. a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- Se realiza el llenado de formato de asesoría mismo que contiene la siguiente información:
 - Datos generales del peticionario: Nombre, domicilio, teléfono.
 - Grupo al que pertenece.
 - Síntesis de los hechos
 - Materia de asesoría (penal, civil, familiar, mercantil, agrario, etc.

II.IX. DESARROLLO.



No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Le pide al peticionario que se registre en el libro de usuarios
2	PETICIONARIO	Solicita asesoría jurídica a la defensora sobre el asunto del cual considera se están afectando sus derechos humanos y expone su situación o problemática
3	DEFENSORIA DE DERECHOS HUMANOS	Escucha y atiende la necesidad del usuario.
4	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Explica que los servicios brindados son gratuitos, refiere la confidencialidad de datos proporcionados, llena un formato de asesoría y/o se canaliza a la institución que dará la atención.
5	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Proporciona material informativo (dípticos) sobre los Derechos Humanos de acuerdo con el sector que solicita la asesoría.
6	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Realiza canalización
7	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Llena formato y se registra en una base de Excel
8	PETICIONARIO	Se presenta a la dependencia canalizada por la Defensora de Derechos Humanos.
9	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Da seguimiento una vez que el peticionario ha sido canalizado a la dependencia
10	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Concluye intervención

II.X. DIAGRAMACIÓN.





II.XI. MEDICIÓN.

PROCEDIMIENTO: ASESORÍAS JURÍDICAS

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

1.- Número de Asesorías jurídicas expedidas

2.- Número de Asesorías jurídicas solicitadas

*100 = nivel de satisfacción del usuario en el procedimiento.

Número de asesorías expedidas:

Número de asesorías solicitadas:



II.XII. FORMATO E INSTRUCTIVOS

TV-1921-DH-AJ-002/001: FORMATO DE ASESORÍA

1)FECHA / /	2)HORA /
----------------	--------------

DATOS GENERALES DEL PETICIONARIO

NOMBRE (s) _____ APELLIDO PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____
 Lengua que habla en caso de ser Indigena _____ EDAD: _____
 DOMICILIO _____
 _____ CALLE _____ No. _____
 _____ COLONIA _____ C.P. _____
 _____ MUNICIPIO _____
 _____ TELEFONO _____

REFERENCIA

GRUPO AL QUE PERTENECE EL AGRAVIDADO : Victima de delito () Mujer ()
 Hombre () Niño o Niña () Adolescente () Adulto Mayor () Indigena ()
 Migrante () Persona con discapacidad() Detenidos o Asegurado ()
SINTESIS DE LOS HECHOS:

MATERIA: Penal () Civil () Familiar () MeRcantil () Laboral () Agrario ()
 Fiscal () Amparo () Administrativa () () Penitensario
 Otros _____

ASUNTO Federal () Local () ambos ()

HAY DENUNCIA SI () No ()
 En caso de no haber denuncia explique la razón

SERVICIO PROPORCIONADO Asesoría Jurídica () Información ()

NOMBRE Y FIRMA



II.XIII. SIMBOLOGÍA.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.
	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.
	DECISIÓN (SI O NO).
	LÍNEA DE FLUJO.
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO.



III. TV-1921-DH-VGM-003: VISITAS A GALERAS MUNICIPALES.

III. I OBJETIVO

Supervisar las galeras municipales, a fin de verificar que no exista violación a los derechos humanos de quienes se encuentran detenidos, así como conocer la situación del detenido mediante el llenado del formato de supervisión.

III.II ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, al personal que labora en las Galeras del Municipio de Tenango del Valle, así como a los detenidos que se encuentren en las Galeras.

III. III REFERENCIAS

Normatividad Estatal

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo Décimo “Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos”, artículo 147 K fracción XV. 2 de marzo de 1993.

Normatividad Municipal

- Bando Municipal de Tenango del Valle (2020) Capítulo III “De los Derechos Humanos” artículo 24 fracción III. Gaceta Municipal 05 de febrero de 2020.

III.IV RESPONSABILIDADES

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

1. Se realizan visitas intempestivas a las Galeras Municipales, centros educativos, centros de aseguramiento, comandancia, centros hospitalarios,



asilos y albergues, a fin de vigilar que no exista violación a los Derechos Humanos.

2. Se dirige a la autoridad competente para informar sobre la visita y acceder al espacio.
3. En caso de existir personas aseguradas en la comandancia se interrogan a fin de vigilar que no exista presunta violación a sus Derechos.
4. NO: se llena el rubro de condiciones del lugar.
5. Se llena formato de supervisión
6. Se pide a la autoridad responsable firma y sello de la dependencia donde se lleva a cabo la supervisión.

III.V DEFINICIONES

Visita intempestiva: Acción que se lleva a cabo de manera imprevista o espontanea.

Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

III.VI INSUMOS

Formato de supervisión

III.VII RESULTADOS

- Formato llenado de supervisión.

III.VIII POLÍTICAS Y NORMAS

- Se realizan visitas a la cárcel municipal, comandancia, centros educativos, centros hospitalarios, asilos y albergues ubicados dentro del municipio de Tenango del Valle.
- Se verifica que no exista violación a los Derechos Humanos de quienes se encuentren en los espacios antes mencionados.



- Se llena formato de supervisión con los siguientes rubros:
 - Nombre del titular del hospital o centro de salud
 - Persona que atiende la visita, cargo, municipio o delegación, teléfono, personal que realiza la visita.
 - Condiciones del lugar
 - Entrevista a usuarios
 - Sello de la organización, nombre y firma del responsable.

III.IX DESARROLLO



TENANGO DEL VALLE
2019 - 2021

TENANGO
DEL
VALLE
Todos Somos Tenango
2019 - 2021

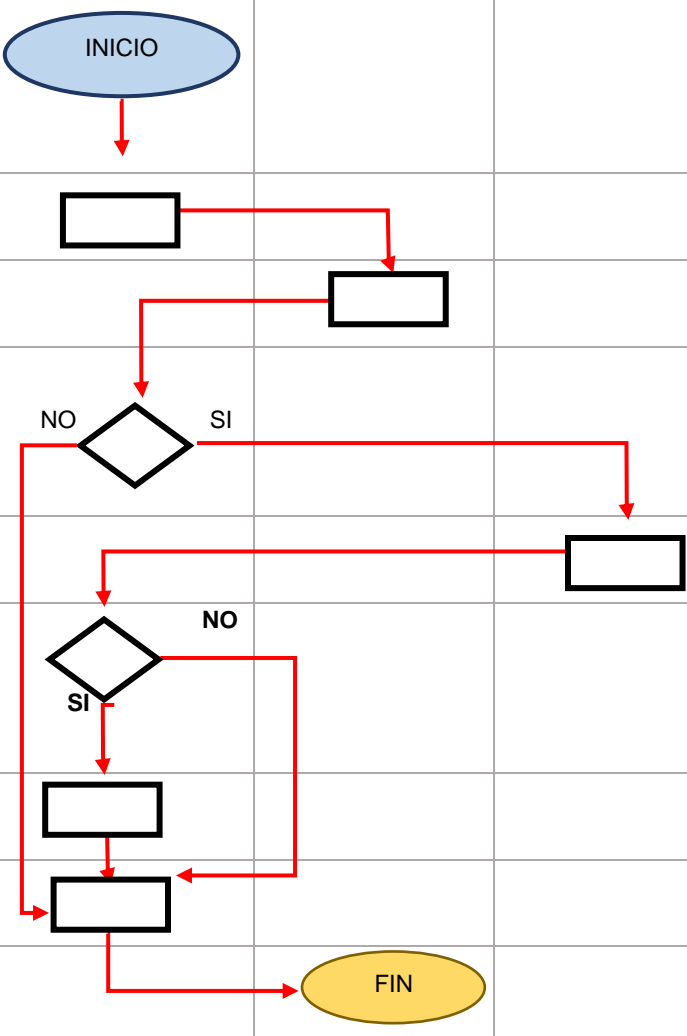


No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Realiza visitas intempestivas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centro de Aseguramiento, Comandancia, Centros Hospitalarios, Asilos y Albergues, ubicados dentro del municipio de Tenango del Valle.
2	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Se dirige a la autoridad responsable para informar sobre la visita, y acceder al espacio.
3	AUTORIDAD RESPONSABLE	Da acceso a la Defensora de Derechos Humanos, para realizar la visita.
4	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	En caso de existir personas aseguradas en la comandancia se interrogan a fin de vigilar que no exista presunta violación a sus Derechos. NO: se llena el rubro de condiciones del lugar.
5	PERSONAS ASEGURADAS	Contestan entrevista realizada por la Defensora de Derechos Humanos
6	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Verifica si existen presuntas violaciones a Derechos Humanos.
7	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Si existe alguna presunta violación a Derechos Humanos se inicia el procedimiento de queja.



8	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Pide a la autoridad responsable nombre, firma y sello de la dependencia para concluir la supervisión.
9	AUTORIDAD RESPONSABLE	Brinda su nombre y firma y sella el formato de supervisión.

III.X DIAGRAMACIÓN

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	AUTORIDAD RESPONSABLE	PERSONAS ASEGURADAS
1	Realiza visitas intempestivas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centro de Aseguramiento, Comandancia, Centros Hospitalarios, Asilos y Albergues, ubicados dentro del municipio de Tenango del Valle.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> D1{ } D1 -- SI --> B3[] D1 -- NO --> B4[] B3 --> D2{ } D2 -- SI --> B5[] D2 -- NO --> B6[] B5 --> B7[] B6 --> B7 B7 --> FIN([FIN]) </pre>		
2	Se dirige a la autoridad responsable para informar sobre la visita, y acceder al espacio.			
3	Da acceso a la Defensora de Derechos Humanos, para realizar la visita.			
4	En caso de existir personas aseguradas en la comandancia se interrogan a fin de vigilar que no exista violación a sus Derechos. NO: se llena el rubro de condiciones del lugar.			
5	Contestan entrevista realizada por la Defensora de Derechos Humanos			
6	Verifica si existe presunta violación a Derechos Humanos.			
7	Si existe alguna presunta violación a Derechos Humanos e inicia el procedimiento de queja.			
8	Pide a la autoridad responsable nombre, firma y sello de la dependencia para concluir la supervisión.			
9	Brinda su nombre y firma y sella el formato de supervisión.			



III.XI MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO: VISITA AGALERAS MUNICIPALES

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

*100 = nivel de
satisfacción del usuario en
el procedimiento.

- 1.- Número de visitas a Galeras Municipales expedidas
- 2.- Número de visitas a Galeras Municipales solicitadas

Número de visitas a Galeras expedidas:

Número de visitas a Galeras solicitadas:



III.XII FORMATO E INSTRUCTIVOS

TV-1921-DH-SGM-003/001: FORMATO SUPERVISIÓN A GALERA MUNICIPAL

SUPERVISION A GALERA MUNICIPAL

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

TITULAR: _____
—

PERSONA QUE ATIENDE LA VISITA: _____
—

CARGO: _____

REALIZA LA VISITA: _____



NOMBRE Y FIRMA

SELLO

ASEGURADOS






NOMBRES	EDAD	SEXO	PROCEDENCIA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

FALTA ADMINISTRATIVA.	NUMERO DE DETENIDOS

CONDICIONES DEL LUGAR		
LIMPIEZA	BUENA	
	REGULAR	
	MALA	
OLOR	BUENA	
	REGULAR	
	MALA	

OBSERVACIONES

III. XIII. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.
	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.
	DECISIÓN (SI O NO).
	LÍNEA DE FLUJO.
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO.

IV. TV-1921-DH-CMDH-004: CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

IV.I OBJETIVO

Promover y difundir los Derechos Humanos en la población en general, con énfasis en los grupos vulnerables, niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas de la tercera edad, personas con VIH/SIDA, personas con discapacidad, personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, así como a servidores públicos y organismos no gubernamentales, a fin de fomentar una cultura de respeto a los Derechos Humanos a través de las capacitaciones a los diferentes sectores.



IV.II. ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a la defensoría municipal de derechos humanos, a la población en general, servidores públicos y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

IV.III. REFERENCIAS

Normatividad Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), Título Primero Capítulo I “De los Derechos Humanos y sus Garantías”, artículo 1, 8 y 102 B. Diario Oficial de la Federación el 12 de octubre de 2011. Última reforma publicada en el DOF el 09/02/2012.

Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México (1917), Título Segundo “De los Principios Constitucionales”, artículo 5 y 16. Diario Oficial de la Federación 17 de noviembre de 1917. Última reforma publicada en el DOF el 03/02/2017.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo y Tercero “Atribuciones de los Ayuntamientos”, artículo 31 fracción IX BIS y artículo 147 K fracciones X y XVIII, 2 de marzo de 1993.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos (2017). Título Primero Disposiciones Generales Capítulo I “De la naturaleza y objeto de las Defensorías Municipales”, artículo 2 y artículo 9 fracción IX. Gaceta de Gobierno 29 de junio de 2017

Normatividad Municipal



- Bando Municipal de Tenango del Valle (2020) Capitulo III “De los Derechos Humanos” artículo 24 fracción I. Gaceta Municipal 05 de febrero de 2020.

IV.IV RESPONSABILIDADES

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

- 1.- Promueve la difusión de los Derechos Humanos ante las instituciones públicas y privadas, así como la población en general.
- 2.- Recibe solicitudes escritas o verbales para impartir capacitación y da respuesta a las Instituciones y sectores peticionarios.
- 3.- Imparte la plática o conferencia sobre alguna temática de Derechos Humanos.
- 3.- Recaba información de las personas a quienes se les ha impartido la plática o capacitación, mediante una lista de asistencia.
- 4.- Solicita al responsable de la institución o sector al que se imparte la capacitación firma y sello.

IV.X DEFINICIONES

Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes en determinado tema.

Dependencia gubernamental: Es una institución Federal, Estatal y Municipal cuya finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía.

Dependencia no gubernamental: organizaciones que no son parte de las esferas gubernamentales o empresas cuyo fin fundamental no es el lucro.

IV.VI INSUMOS

- Solicitud verbal o por escrito de la capacitación
- Formato de capacitación.



IV.VII RESULTADOS

- Impartición de platica
- Lista de asistencia
- Formato de capacitación.

IV.VIII POLÍTICAS Y NORMAS

- El servicio de capacitación que la Defensoría Municipal proporciona es gratuito.
- Al término de la capacitación las dependencias firman el formato correspondiente.
- Las Instituciones Públicas y Privadas, presentan solicitud por escrito o verbal a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, para recibir capacitación (pláticas y/o conferencias) para fomentar y promover la cultura de respeto de los Derechos Humanos.
- En su caso, la Defensoría deberá coordinarse con la Secretaría Técnica de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para ampliar el catálogo de capacitaciones y realizar eficientemente las pláticas y conferencias.

IV.IX DESARROLLO

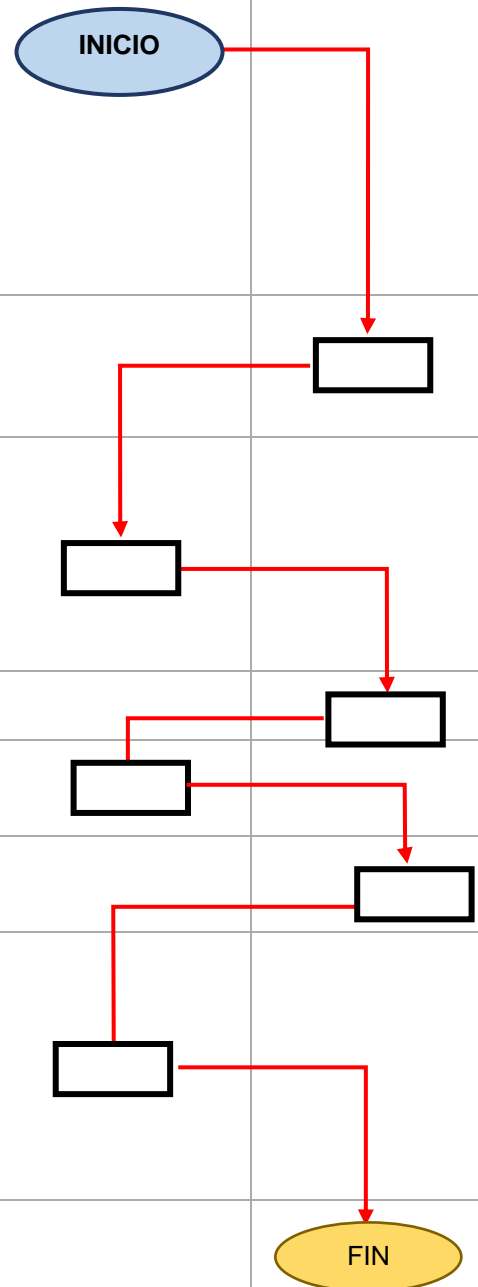
No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Promueve la difusión de los Derechos Humanos ante las instituciones públicas y privadas, así como a la población en general. Se acerca a las dependencias educativas, delegaciones, grupos o sectores vulnerables (niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas de la tercera edad, personas con VIH/SIDA, personas con discapacidad y personas con presencia sexual distinta a la heterosexual.
2	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	Presentan solicitud por escrito o verbal ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, para recibir pláticas y/o conferencias.
3	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Reciben solicitudes escritas o verbales y da respuesta a las Instituciones, y sectores peticionarios, se realizan pláticas para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales de las personas pertenecientes al municipio de Tenango del Valle.
4	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	Reciben oficio de respuesta a su petición
5	DEFENSORA DE	Imparte la plática o conferencia sobre alguna



	DERECHOS HUMANOS	temática de Derechos Humanos.
6	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	En su defecto otorgan oficio de agradecimiento a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
7	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Recaba información de las personas a quienes se les ha impartido la plática o capacitación, mediante una lista de asistencia. y solicita al directivo o responsable de la institución llenar el formato de capacitación con los rubros (fecha, institución, ubicación, sector, firma y sello).
8	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	Firma y sella el formato de capacitación.

IV.X DIAGRAMACIÓN

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO	
		DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS
1	Promueve la difusión de los Derechos Humanos ante las instituciones públicas y privadas, así como a la población en general. Se acerca a las dependencias educativas, delegaciones, grupos o sectores vulnerables (niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas de la tercera edad, personas con VIH/SIDA, personas con discapacidad y personas con presencia sexual distinta a la heterosexual.		
2	Presentan solicitud por escrito o verbal ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, para recibir pláticas y/o conferencias.		
3	Reciben solicitudes escritas o verbales y da respuesta a las Instituciones, y sectores peticionarios, se realizan pláticas para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales de las personas pertenecientes al municipio de Tenango del Valle.		
4	Reciben oficio de respuesta a su petición.		
5	Imparte la plática o conferencia sobre alguna temática de Derechos Humanos.		
6	En su defecto otorgan oficio de agradecimiento a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.		
7	Recaba información de las personas a quienes se les ha impartido la plática o capacitación, mediante una lista de asistencia. y solicita al directivo o responsable de la institución llenar el formato de capacitación con los rubros (fecha, institución, ubicación, sector, firma y sello).		
8	Firma y sella el formato de capacitación.		





IV.XI MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

*100 = nivel de satisfacción
del usuario en el
procedimiento.

- 1.- Número de capacitaciones expedidas en materia de Derechos Humanos
- 2.- Número de capacitaciones solicitadas en materia de Derechos Humanos

Número de capacitaciones expedidas:

Número de capacitaciones solicitadas:



IV.XII FORMATO E INSTRUCTIVOS TV-1921-DH-CMDH-004/001:
FORMATO DE CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN

TEMÁTICA:

FECHA: _____

INSTITUCION:

UBICACIÓN:

SECTOR:



NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

SELLO



No	NOMBRE	EDAD	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			



37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			



77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

TOTAL:
MUJERES:
HOMBRES:

IV.XIII SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.
	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.
	LÍNEA DE FLUJO.
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 2020 (10 febrero 2020): elaboración del manual de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tenango del Valle 2019 - 2021



DISTRIBUCIÓN

El original del presente manual de procedimientos se encuentra en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, cuyo contenido es de 52 hojas.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia
2. Secretaría del Ayuntamiento



VALIDACIÓN

ELABORO: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 115 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 113, 122 y 128 fracciones I y XII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 31 y 48 fracciones I, V y XVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, se aprueba por unanimidad de votos, y por lo tanto se originan los siguientes:

Acuerdos

Acuerdo 045/2020. Se aprueba por el Ayuntamiento de Tenango del Valle, Estado de México, el Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Acuerdo 048/2020. Los presentes acuerdos entrarán en vigor a partir de la fecha de su aprobación.

Acuerdo 049/2020. Publíquense los presentes acuerdos en la *Gaceta Municipal* de Tenango del Valle, Estado de México, órgano oficial de difusión del Gobierno Municipal.

Así lo tendrá entendido el Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, haciendo que se publique y se cumpla.

DADO EN EL SALÓN DE CABILDOS DEL PALACIO MUNICIPAL EN LA DÉCIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO DEL AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, ESTADO DE MÉXICO, A LOS ONCE DÍAS DEL MES DE MARZO DE DOS MIL VEINTE.

Por lo tanto, mando se publique, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Ciudad Heroica de Tenango del Arista, Municipio de Tenango del Valle, Estado de México, a los once días del mes marzo de dos mil veinte.

ING. PABLO IVÁN GUADARRAMA MENDOZA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
(RÚBRICA)

DR. NAHUM MIGUEL MENDOZA MORALES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
(RÚBRICA)



DIRECTORIO

**ING. PABLO IVÁN GUADARRAMA MENDOZA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
TENANGO DEL VALLE.**

**LIC. PATRICIA GRISELDA AVILA ESQUIVEL
DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
TENANGO DEL VALLE.**



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



TENANGO
DEL
VALLE

Todos Somos Tenango
2019 - 2021

