

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE JOQUICINGO



ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	4
PRESENTACIÓN	6
INICIO Y REMISIÓN DE QUEJA	7
OBJETIVO	7
ALCANCE	7
REFERENCIAS	7
RESPONSABILIDADES	8
DEFINICIONES	8
INSUMOS	9
RESULTADOS	9
POLÍTICAS Y NORMAS	9
DESARROLLO	11
DIAGRAMACIÓN	13
MEDICIÓN	14
FORMATOS E INSTRUCTIVOS	15
SIMBOLOGÍA	17
ASESORÍAS JURÍDICAS	18
OBJETIVO	18
ALCANCE	18
REFERENCIAS	18
RESPONSABILIDADES	19
DEFINICIONES	19
INSUMOS	19
RESULTADOS	19
POLÍTICAS Y NORMAS	19
DESARROLLO	21
DIAGRAMACIÓN	22
MEDICIÓN	23
FORMATO E INSTRUCTIVOS(ASESORÍAS)	24
SIMBOLOGÍA	25
VISITAS A GALERAS MUNICIPALES	26



OBJETIVO	26
ALCANCE	26
REFERENCIAS	26
RESPONSABILIDADES.....	27
DEFINICIONES	27
INSUMOS	28
RESULTADOS	28
POLÍTICAS Y NORMAS	28
DESARROLLO	29
DIAGRAMACIÓN.....	31
MEDICIÓN.....	32
FORMATO E INSTRUCTIVOS	33
SIMBOLOGÍA	35
CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	36
OBJETIVO.....	36
ALCANCE.....	36
REFERENCIAS.....	36
RESPONSABILIDADES.....	37
DEFINICIONES.....	38
INSUMOS	38
RESULTADOS	38
POLÍTICAS Y NORMAS	38
DESARROLLO.....	39
DIAGRAMACIÓN	41
MEDICIÓN	43
FORMATO E INSTRUCTIVOS:.....	44
SIMBOLOGÍA.....	46
DIRECTORIO	47



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



COMISIÓN ESTADAL DE DERECHOS HUMANOS

EDOMEX

137 CENSURAS FORMALS, 148 SUSTENTADOS FORMALS

26





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



JUNTOS CAMBIAMOS EL MUNDO

EDOMEX
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

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 Joquicingo, Estado de México, el Presidente Municipal Constitucional, Prof., Raucel Cervantes Huertas, 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.

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

No.	Clave	Unidad Administrativa
		Defensoría Municipal de los Derechos Humanos



PRESENTACIÓN.

El presente manual de procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, del ayuntamiento de Joquicingo, 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 Joquicingo con base en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales, emite los presentes procedimientos administrativos a seguir.



OBJETIVO

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

ALCANCE

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

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. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2023

Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México (1917), Título Segundo "De los Principios Constitucionales", artículo 5 y 16. Última actualización: 20 de julio de 2023.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo Tercero "Atribuciones de los Ayuntamientos", artículo 31 fracción IX bis, artículo 147 K fracción XII, Última reforma POGG: 22 de junio de 2023.
- 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.



RESPONSABILIDADES

Defensor de derechos humanos

1. Le pide al quejoso se registre en el libro de usuarios.
2. La 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 Joquicingo.
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.

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.

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

RESULTADOS.

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

POLÍTICAS Y NORMAS.

- El horario de atención es de: 9:00 a.m. a 17:00 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 Joquicingo, 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.
- a) Croquis.

- Toda queja será recibida, integrada en expediente y remitida con inmediatez a la Visitaduría con sede Tenango del Valle para su debido trámite y seguimiento.

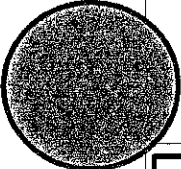


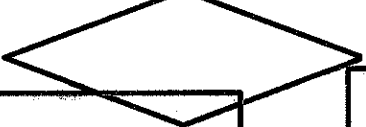
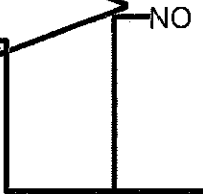

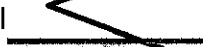





Una vez remitida la queja, se le informará al quejoso que tendrá que esperar la radicación del documento, para asignación de número de expediente y será el visitador adjunto quien llevará el procedimiento de su queja.

DESARROLLO.

No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	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 Joquicingo
5	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	En un plazo no mayor a 24 horas se remite y entrega la queja a la Visitaduría General Sede Joquicingo.

6	VISITADURÍA GENERAL SEDE JOQUICINGO. 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 ala 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 JOQUICINGO. 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.

DIAGRAMACIÓN

No.	Área responsable	Diagrama de flujo		
		Visitaduría	derechos humanos	Quejoso
1	Le pide al quejoso que se registre en el libro de usuarios			
2	Expone su asunto a la defensora de derechos humanos			
3	Atiende la necesidad de usuario y si los hechos que presuntamente violan alguno de sus derechos humanos son atribuidos a servidores públicos se forma un expediente interno.			
4	Presentan su queja mediante formato que le proporciona la defensora municipal			
5	En un plazo no mayor a 24 horas se remite y entrega a la visitaduría general sede en Joquicingo			
6	Recibe y asigna un número al expediente de queja que le remite la defensora de derechos humanos, y el visitador inicia la investigación correspondiente, solicitando un informe a la autoridad presuntamente de la violación a de derechos humanos			
7	Da seguimiento al procedimiento que realizó la CODHEN hasta su resolución			
8	Emite su resolución y la defensoría municipal verifica si se archivó, se propuso un conciliación o se emitió a una recomendación			
9	Cierra y archiva el expediente interno, de acuerdo con el estatus que haya quedado.			
				

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:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

FORMATO DE QUEJA



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

MTRA. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Sello

Queja:	CODHEM/		
Visitadora Adjunta/ Visitador Adjunto:			
Datos de la persona quejosa			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
Datos de la persona agraviada			
Nombre(s):			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico: --		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
Programa de atención			
Personas Migrantes () Pueblos Originarios () Trata de Personas y Desaparición Forzada () Laboral ()			
General de Quejas (X) Periodistas y Comunicadores () Persona con Discapacidad () Igualdad de Género ()			
Sistema Penitenciario () Discriminación () Violencia Escolar () Atención Empresarial ()			
Forma en que se recibió la queja			
Directa o personal ()	Telefónica ()	Defensoría Municipal ()	Internet ()
Fax ()	Visitaduría Itinerante ()	Visita de Inspección ()	Otro () Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos:			Materia:
¿Qué autoridad o persona servidora pública violentó sus derechos humanos?			
Autoridad responsable:			
Autoridad específica:			
¿Qué autoridades o personas servidoras públicas tienen conocimiento del asunto?			
En caso de existir:			
N° de Carpeta de Investigación:			
N° de Carpeta administrativa:			
Causa / Expediente:			

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

Formato de queja
Versión: 05
Fecha: 07 de marzo de 2023

www.codhem.org.mx



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

Juzgado:	Ubicación:
¿En qué consistió la violación?	
3	
Petición que hace a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:	
Que se investiguen las violaciones a derechos humanos descritas en el cuerpo de la presente queja.	
Autorizo que se me notifique en el correo electrónico que proporcioné cuando se trate de citaciones o resoluciones que concluyan el expediente; así como todo lo relacionado con el trámite que se le otorgue a la presente queja. Lo anterior con fundamento en los artículos 108, fracción V y 111 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.	
Nombre y Firma de la Persona Usuaria	
Aviso de privacidad	
Advisó de Privacidad Integral de la Base de Datos "Sistema Integral de Quejas Versión 2.0"	
<p>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 5 apartado A, fracciones II y III, 15 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, XXII y XXXII, 6, 23 fracción V, 24 fracción XIV, 28 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, XXI, XXIV, XXV, XL, XLII, XLVI, XLVII, 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:</p> <p>I. La denominación del responsable. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.</p> <p>II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito. A) Nombre de la Administradora: M. en D. Fabiola Manteca Hernández B) Cargo: Primera Visitadora General C) Área o Unidad Administrativa: Primera Visitadora General A) Nombre del Administrador: M. en D. Juan Antonio Laredo Sánchez B) Cargo: Segundo Visitador General C) Área o Unidad Administrativa: Segunda Visitadora General A) Nombre del Administrador: L. en D. Víctor Leopoldo Delgado Pérez B) Cargo: Titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas C) Área o Unidad Administrativa: Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas A) Nombre de la Administradora: L. A. E. Erika Y. Funes Velázquez B) Cargo: Encargada de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación C) Área o Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.</p> <p>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 serán subadministradores del citado sistema de datos personales:</p> <p>Para el caso de la Primera Visitadora General: M. en D. Erick Israel Lara Cuñer, Visitador General sede Toluca; Lic. Saúl Francisco León Páez, Visitador General sede Tlaxiupan; M. en D. Tlilcuépalin César Archundia Camacho, Visitador General sede Atlix; Lic. María Yunes Zavala Hernández, Visitadora General sede Chalco; Lic. Gregorio Matías Duarte Olivares, Visitador General sede Noxahualcoyatl; M. en D. Alejandro Zamora Vázquez, Visitador General sede Ecatepec; M. en D. Ricardo Vilchis Orozco, Visitador General sede Atlacomulco; Lic. Mireya Preciado Romero, Visitadora General sede Tenango del Valle; y Lic. Jovita Sotelo Genaro, Visitadora General sede Cuautlilan.</p> <p>Para la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas: M. en D. Javier Mercado Villanueva, Titular del Centro de Mediación y Conciliación</p> <p>De igual forma para la Segunda Visitadora General: L. en D. Carlos Felipe Valdivia Andrade, Visitador Especializado de Atención a Personas Privadas de la Libertad; L. en D. Rocío Sánchez Molina, Visitadora de Atención y Coordinación Especializada, y L. en D. José Alejandro Gutiérrez Tolodato, Visitador Especializado en Materia de Amnistía, Tortura, Tratos Crudos, Inhumanos y Degradantes.</p> <p>III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales. Sistema Integral de Quejas Versión 2.0</p> <p>IV. Los datos personales que serán susceptibles 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 las personas servidoras públicas: 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 formulario de solicitud inicial es lo relacionado con el grupo en situación de vulnerabilidad al que pertenece, es decir, si es una persona migrante, población indígena, persona adulta mayor, persona VIH-positiva, general de quejas, atención a periodistas, persona con discapacidad víctima del delito, sistema penitenciario, cárcel municipal, o atención a la familia.</p> <p>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 el formulario de solicitud inicial al momento de presentarse.</p> <p>VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos. Las consecuencias conculcantes, serán el que se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellos que regulan el consentimiento de la o el titular.</p> <p>VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellos que regulan 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 servicios y quejas 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, de acuerdo al principio de Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios al consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, será otorgado mediante su nombre y firma o huella digital. b) Generar estadísticas.</p> <p>VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará. De manera general, los datos personales proporcionados se consideran información confidencial, salvo que sean relativos a la erogación de recursos públicos o al ejercicio de una función de derecho público, supuestos en los que constituirán información pública, de conformidad con lo establecido por los artículos 23 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Por lo tanto, en el caso de la sistematización en el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados, una vez que el procedimiento concluya, los datos de los servidores públicos podrán ser considerados no confidenciales.</p>	






Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

Formato de queja
Versión: 05
Fecha: 07 de marzo de 2023

www.codhem.org.mx



SIMBOLOGÍA.

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



ASESORÍAS JURÍDICAS.

OBJETIVO.

Proporcionar información y orientación jurídica a la población en general del municipio de Joquicingo, 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.

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 Joquicingo.

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. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2023

Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México (1917), Título Segundo "De los Principios Constitucionales", artículo 5 y 16. Última actualización: 20 de julio de 2023.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993). Capítulo Tercero "Atribuciones de los Ayuntamientos", artículo 31 fracción IX bis, artículo 147K fracción XII, Última reforma POGG: 22 de junio de 2023.
- 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.

RESPONSABILIDADES

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

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.

INSUMOS.

- Libro de registro de usuarios
- Formato de asesoría
- Formato de canalización

RESULTADOS.

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

POLÍTICAS Y NORMAS.

- Brindar asesoría gratuita a la ciudadanía del municipio de Joquicingo.
- El horario de atención es de: 9:00 a.m. a 17:00 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.

DESARROLLO.

No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	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



DIAGRAMACIÓN.

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	PETICIONARIO
1	Le pide al peticionario que se registre en el libro de usuarios		INICIO	
2	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	Escucha y atiende la necesidad del usuario.			
4	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	Proporciona material informativo (dípticos) sobre los Derechos Humanos de acuerdo con el sector que solicita la asesoría.			
6	Realiza canalización			
7	Se llena formato y se registra en una base de Excel			
8	Se presenta a la dependencia canalizada por la Defensora de Derechos Humanos.			
9	Da seguimiento una vez que el peticionario ha sido canalizado a la dependencia			
10	Concluye intervención			FIN



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



FORMATO E INSTRUCTIVOS

FORMATO DE ASESORÍA

1)FECHA	2)HORA
/ /	/

DATOS GENERALES DEL PETICIONARIO

NOMBRE (s) _____ APELLIDO PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____

Lengua que habla en caso de ser Indígena _____ EDAD: _____

DOMICILIO _____

_____ CALLE _____ No. _____

COLONIA _____ C.P. _____

MUNICIPIO _____

TELEFONO _____

REFERENCIA

GRUPO AL QUE PERTENECE EL AGRAVIDADO: Víctima de delito () Mujer ()
Hombre () Niño o Niña () Adolescente () Adulto Mayor () Indígena ()
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




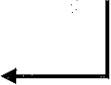

--

SERVICIO PROPORCIONADO Asesoría Jurídica () Información ()

NOMBRE Y FIRMA _____



SIMBOLOGÍA.

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



VISITAS A GALERAS MUNICIPALES.

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.

ALCANCE

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

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. Última reforma POGG: 22 de junio de 2023

Normatividad Municipal

- Bando Municipal de Joquicingo (2021), **CAPÍTULO IX DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS, artículo 298, 299**
Gaceta Municipal 05 de febrero de 2022.



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.

DEFINICIONES

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

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



INSUMOS

Formato de supervisión

RESULTADOS

- Formato llenado de supervisión.

POLÍTICAS Y NORMAS

- Se realizan visitas a la cárcel municipal, comandancia, centros educativos, centros hospitalarios, asilos y albergues ubicados dentro del municipio de Joquicingo.
- 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:
 - o Nombre del titular del hospital o centro de salud
 - o Persona que atiende la visita, cargo, municipio o delegación, teléfono, personal que realiza la visita.
 - o Condiciones del lugar
 - o Entrevista a usuarios
 - o Sello de la organización, nombre y firma del responsable.



DESARROLLO

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 Joquicingo.
2	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Se dirige a la autoridad responsable para informar sobre la visita, y acceder alespacio.
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 enla 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 laDefensora de Derechos Humanos
6	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Verifica si existen presuntas violaciones aDerechos Humanos.
7	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Si existe alguna presunta violación a Derechos Humanos se inicia elprocedimiento 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.



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 Joquicingo.	INICIO		
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.			FIN



MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO: VISITA A GALERAS 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:



FORMATO E INSTRUCTIVOS

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



SIMBOLOGÍA

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



CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

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.

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.

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 Joquicingo (2020) **CAPÍTULO IX "DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS"** artículo 298, 299 fracción. Gaceta Municipal 05 de febrero de 2022.

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.



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.

INSUMOS

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

RESULTADOS

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

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.

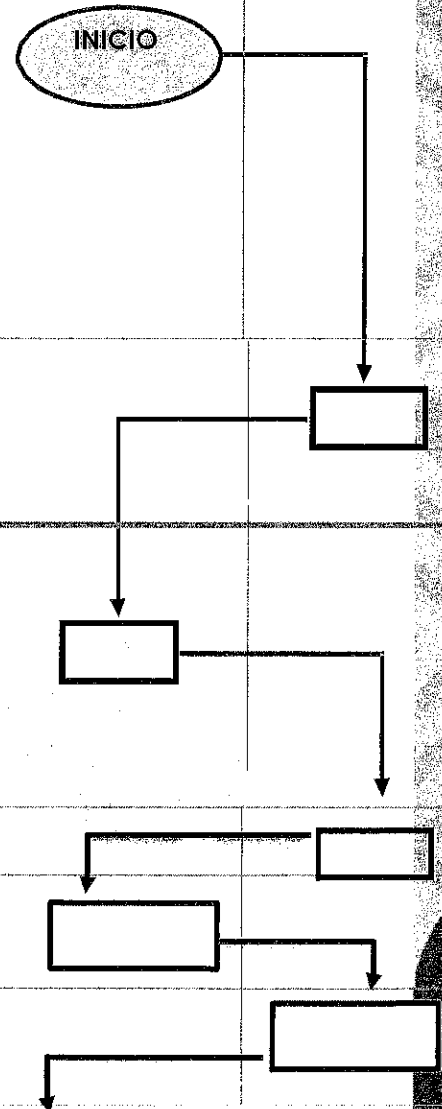


No.	ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS	Promueve la difusión de los Derechos Humanos ante las instituciones públicas y privadas, así como a la población en general. Se acerca a las dependencias educativas, delegaciones, grupos o sectores vulnerables (niños, niñas, adolescentes, 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 Joquicingo
4	INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	Reciben oficio de respuesta a su petición
5	DEFENSORA DE	Imparte la plática o conferencia sobre alguna

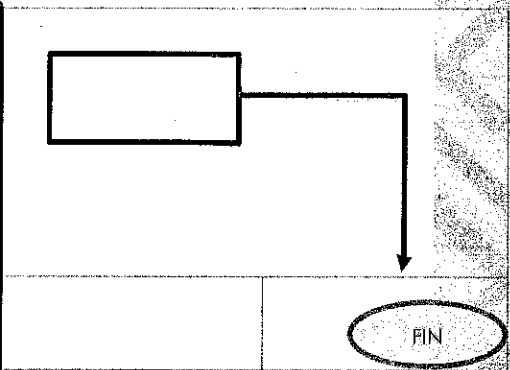


DIAGRAMACIÓN

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 Joquicingo.		
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.



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:

