

ABRIL 2025



MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027
DEFENSORIA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS





INDICE

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
1.1 Objetivo	
1.2 Alcance	
1.3 Referencias	
1.4 Responsabilidades:	
1.5 Definiciones	
1.6 Insumos	
1.7 Resultados	
1.8 Políticas	
1.9 Desarrollo	
1.10 Diagramación	
2.- MEDICIÓN	
2.1 Formatos e instructivos	
2.2 Simbología.	
2.3 Control de versiones y actualización.....	
2.4 Distribución.....	
2.5 Validacion	



DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Atención y Formulación de Quejas en contra de Servidores Públicos.

1.1 Objetivo

Asesorar, realizar y dar seguimiento a:

Las quejas donde sean vulnerados los derechos de las personas por los servidores públicos, buscando como resultado disminuir el abuso de Autoridad.

Brindar confianza a las personas para que presenten su queja contra los servidores públicos, con la intención de disminuir la vulnerabilidad de sus Derechos Humanos.

1.2 Alcance

Corresponde al Defensor Municipal de Derechos Humanos presentar la queja ante la visitaduría general sede Chalco, así como solicitar informes a las áreas correspondientes donde los servidores públicos estén adscritos e involucrados en las violaciones de los derechos de personas, teniendo como resultado una investigación de los hechos cometidos, analizando si existen violaciones a sus derechos humanos.

- Aplica solo a Servidores Públicos por acciones de abuso de Autoridad
- Aplica a toda persona que presente su queja por motivo de vulneración de sus derechos por parte de Servidores Públicos





1.3 Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2025.

Tratados y Convenciones de Derechos Humanos 2025.

Declaración Universal de Derechos Humanos 2025.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México 2025.

Ley Orgánica Municipal del estado de México 2025.

Bando Municipal 2025.

Reglamento Interno 2025.

1.4 Responsabilidades:

Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es la encargada de realizar Quejas en contra de Servidores Públicos donde se presente violaciones de sus derechos de las personas donde este involucrados en una situación de abuso de autoridad.

Defensor Municipal:

- Realizar quejas donde se presenten violaciones a los derechos de las personas.
- Solicitar informes a las áreas correspondientes sobre los hechos ocurridos.
- Enviar los resultados a las áreas correspondientes para determinar responsabilidad.
- Vigilar que se lleven a cabo las investigaciones y diligencias necesarias para determinar una solución.

1.5 Definiciones

QUEJA:

Reclamación o protesta que se hace ante una Autoridad contra servidores públicos a causa de violaciones a los Derechos Humanos de las personas.

INFORME:

Exposición oral o escrita a las áreas correspondientes para informar los hechos ocurridos donde se presenten violaciones a los Derechos Humanos de las personas.

RESULTADO:

Proceso para disminuir las violaciones a sus Derechos Humanos.



FUENTE: Diccionario Académico de la lengua española.

1.6 Insumos

Formato de Asesoría

Formato de Queja

1.7 Resultados

- Obtener solución y disminuir las violaciones a los Derechos Humanos de las personas.

1.8 Políticas

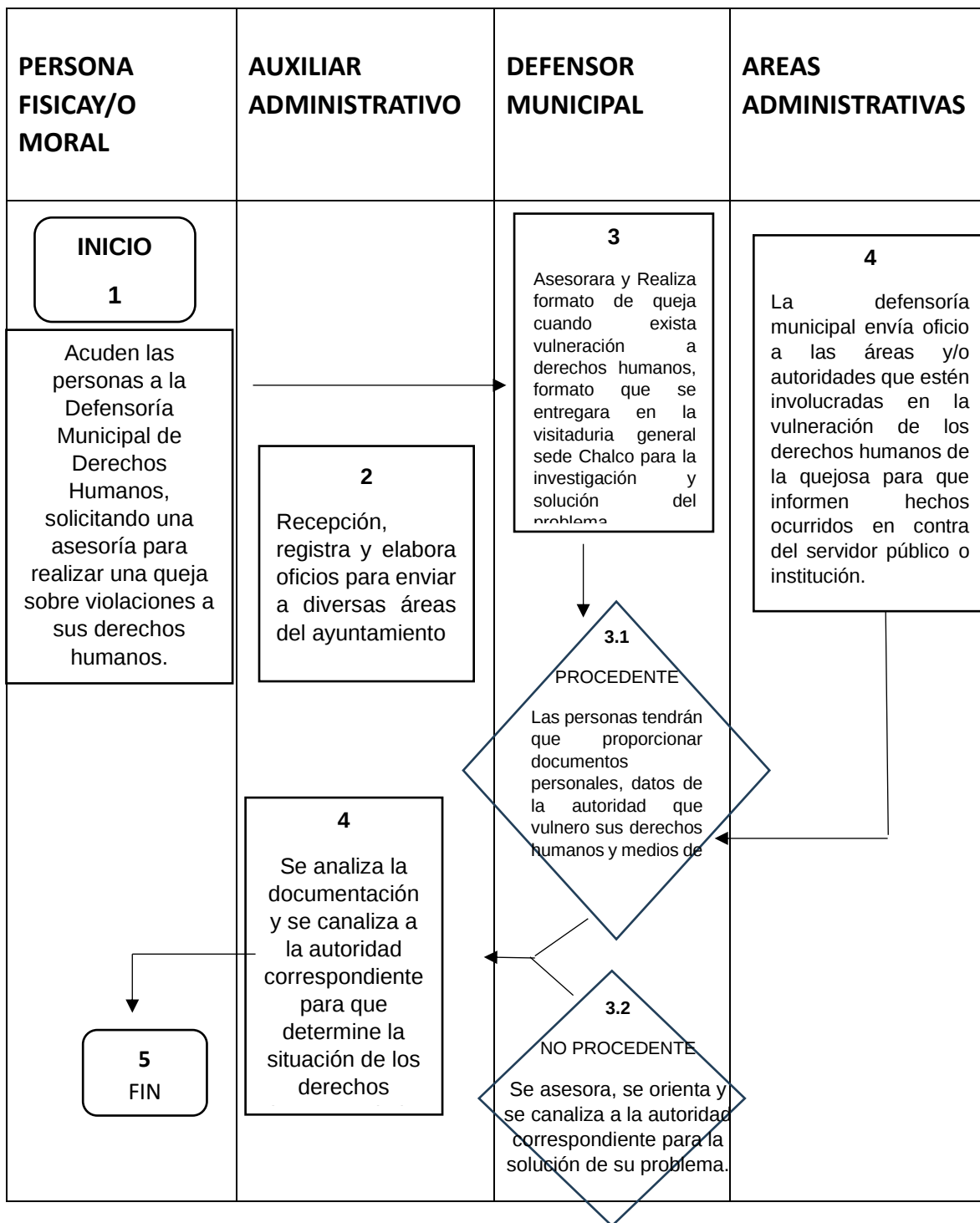
- Las quejas que se realizan en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos solo pueden ser en contra de servidores públicos, por actos derivados de la función pública.
- Horario de atención de la defensoría Municipal para la realización de una queja serán en días hábiles de 09:00 a 17:00 horas.

1.9 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA /PUESTO	ACTIVIDAD
1.-	Persona Física o Moral	Acuden las personas a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, solicitando una asesoría para realizar una queja sobre violaciones a sus derechos humanos.
2.-	Defensoría Municipal	Recibe y asesora a las personas sobre el tema que presentan, analizando el caso para determinar si procede su queja, si en dado caso procede las personas tendrán que proporcionar documentos personales, datos de la autoridad que vulnero sus derechos humanos y medios de prueba que tengan y si la queja no procede se asesora y se orienta para la solución de su problema.
3.-	Defensor Municipal	Realizara formato de queja cuando exista vulneración a sus derechos humanos solicitando a la persona datos y documentos, formato que se entregara en la visitaduria general sede Chalco para la investigación y solución de su problema. En caso que la queja NO proceda se orientara al afectado hacia las instituciones adecuadas para determinar su solución.



1.10 Diagramación





2 Medición:

- Número de Quejas Realizadas. (mensual)
- Número de Asesorías Realizadas. (mensual)

2.2 Formatos e instructivos

FORMATO DE QUEJA

MTRA. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN

PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Queja:	CODHEM/	Sello
Visitadora Adjunta(o)		
Datos de la persona quejosa		
Nombre:		
Nacionalidad:	Edad:	Género: F ☐ M ☐ Otro ☐
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 ☐ M ☐ Otro: ☐	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Estado de México		Municipio:



Programa de atención	
Personas Migrantes () Laboral ()	Pueblos Originarios () Trata de Personas y Desaparición Forzada ()
General de Quejas () Igualdad de Género ()	Periodistas y Comunicadores () Persona con Discapacidad ()
Sistema Penitenciario () Empresarial ()	Discriminación () Violencia Escolar () Atención
Forma en que se recibió la queja	
Directa o personal () Internet () Fax () Especifique:	Telefónica () Defensoría Municipal () Visita de Inspección () Otro ()
Municipio donde sucedieron los hechos:	
Materia: Administrativa	
¿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:	
Juzgado:	Ubicación:
¿En qué consistió la violación?	



Petición que hace a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:

Nombre y Firma de la Persona Usaria

Aviso de privacidad

Aviso de Privacidad

XX. Control de cambios

revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
8	1	Nombre de Administradores y Subadministradores, cargo y área o unidad administrativa	30/01/2023

Firma

Croquis



FORMATO DE ASESORÍA

FORMATO DE ASESORÍA			
NOMBRE:		FECHA:	HORA: ____: ____
DOMICILIO:		EDAD:	
		GÉNERO: H (☒) M (☐) Otro: (☐)	
COLONIA:		C.P:	TELÉFONO:
MUNICIPIO:		OCUPACIÓN:	NACIONALIDAD:
ENTIDAD:		CORREO ELECTRONICO:	

SINTESIS DE LOS HECHOS

PROGRAMA DE ATENCIÓN			
Agravio a periodistas y comunicadores sociales		Contra la Discriminación	Trata de Personas y Desaparición Forzada
Atención a Personas Migrantes		Sistema Penitenciario	Atención Empresarial
Atención Víctimas del Delito		Visitaduría Itinerante	Personas con Discapacidad
Pueblos Originarios		Violencia Escolar	Atención a la Familia
Medio Ambiente Sano y Ecológicamente Equilibrado		Igualdad de Género	
EXISTE DENUNCIA:	SI (☐) NO (☐) PORQUÉ:		
No. CARPETA DE INVESTIGACIÓN:	DELITO:		
No. CAUSA PENAL:	JUZGADO:		



EN QUÉ CONSISTIÓ LA ASESORÍA

OBSERVACIONES

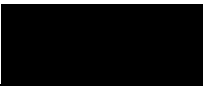
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA USUARIA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA

AVISO DE PRIVACIDAD



2.3 SIMBOLOGÍA.

SÍMBOLO	NOMBRE
	FLECHA DE FLUJO
	INICIO O FINALIZACIÓN
	PROCESO
	DECISIÓN

2.4 CONTROL DE VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN

REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición (Abril 2025): elaboración de manual

2.5 DISTRIBUCIÓN

EL ORIGEN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SE ENCUENTRA EN:

1.- DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.



2.6 VALIDACIÓN

DRA. IVETTE TOPETE GARCÍA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE AMECAMECA

MTRO. LUIS ALBERTO GALICIA GUZMAN
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE
AMECAMECA

LIC. ALEX GONZALO PEREZ VALENCIA
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS



*¡Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*