



MANUAL DE

Procedimientos

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



Julio 2023

Gobierno Para Todos
Administración 2022 • 2024





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Defensoría municipal de derechos humanos

JULIO 2023

Gobierno para Todos
Administración 2022 • 2024



Scanned with OKEN Scanner



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Atención y Formulación de Quejas en contra de Servidores Públicos.

OBJETIVO

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.

ALCANCE

Corresponde al Defensor Municipal de Derechos Humanos 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 correspondientes.

- 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



REFERENCIAS.

- Declaración Universal de Derechos Humanos 2023.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2023.
- Tratados y Convenciones de Derechos Humanos 2023.
- Ley Orgánica Municipal del estado de México 2023.
- Bando Municipal 2023.

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.

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.

INSUMOS.

- ❖ Formato de Queja

RESULTADOS.

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

POLITICAS.

- 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.



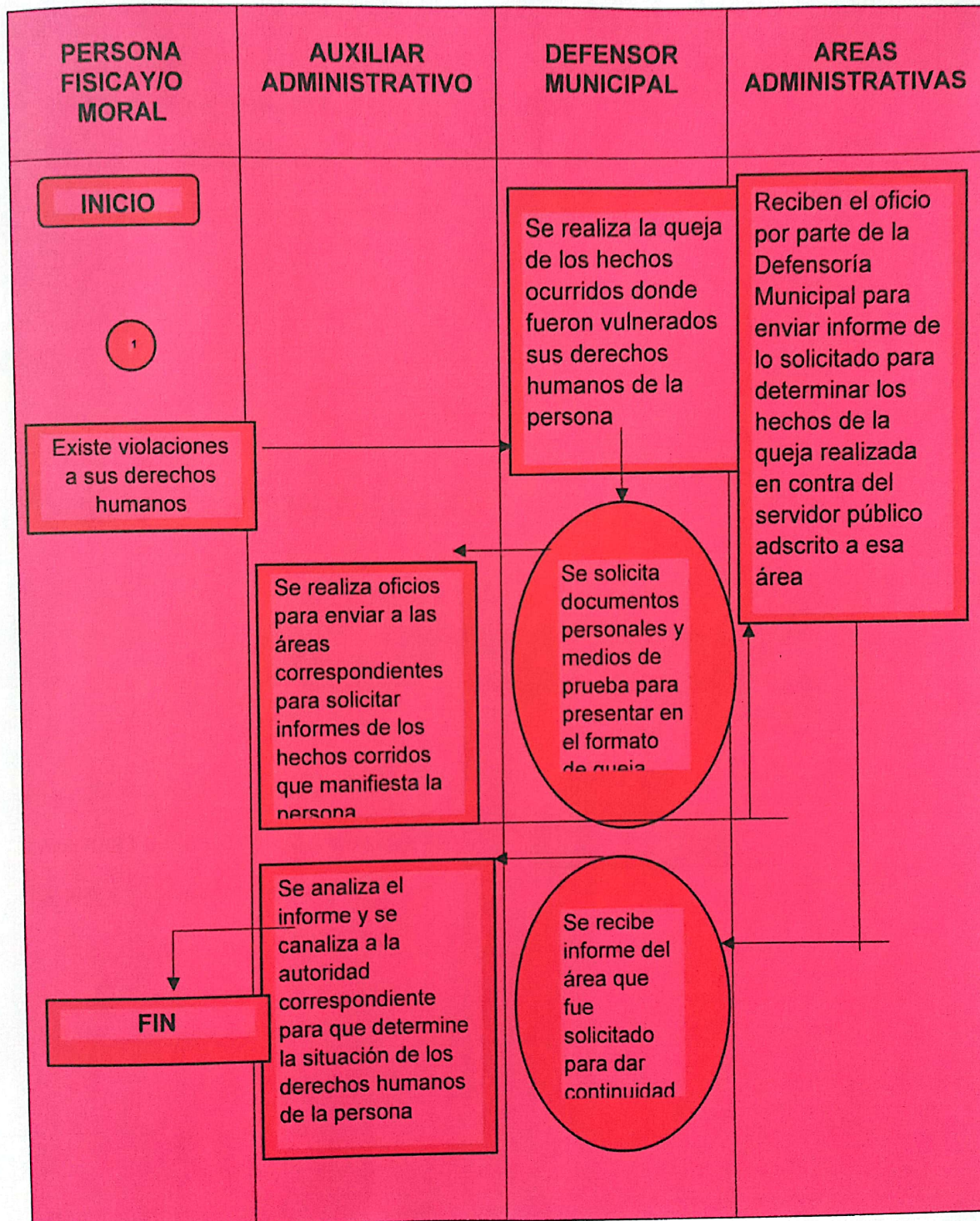
- Horario de atención de la defensoría Municipal para la realización de una queja serán en días hábiles de 09:00 a 17:00 horas.

DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.-	Persona Física o Moral	Acude a la Defensoría Municipal para realizar su queja pertinente en contra de un Servidor Público
2.-	Defensoría Municipal	Realiza la queja con documentos personales y medios de prueba que tengan.
3.-	Defensor Municipal	Solicita informes para determinar y canalizar al área correspondiente para tener solución de la queja recibida.



DIAGRAMACION.





MEDICION

- Número de Quejas Realizadas. (mensual)
- Número de Quejas en seguimiento. (mensual)
- Número de Quejas Concluidas (mensual)

FORMATOS E INSTRUCCIONES.



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

M. en D. Myrna Araceli García Morón
Presidenta de la Comisión de Derechos
Humanos del Estado de México

QUEJA

Visitador Adjunto



Fecha:		Hora:	
--------	--	-------	--

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

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



PROGRAMA DE ATENCIÓN

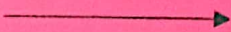
Migrantes ()	Indígenas ()	Tercera Edad ()	VIH ()
General de Quejas ()	Periodistas ()	Discapacitados ()	Víctimas del Delito ()
Sistema Penitenciario ()	Cárceles Municipales ()	Atención a la Familia ()	

FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA

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

CODHEM-DMDF-AME-01 = Formato de Quejas Realizadas.

SIMBOLOGIA.

SIMBOLOGIA	SIGNIFICADO
	INICIO DE LA QUEJA
	NUMERO DE QUEJA
	LINEA DE FLUJO
	SOLICITUD DE INFORMACION
	INFORMACION RECIBIDA PARA CANALIZAR A LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE PARA TENER UNA SOLUCION.
	FIN DE LA QUEJA



REGISTRO DE EDICIONES.

- Primera Edición (Octubre 2022): elaboración de manual.
- Actualización Julio 2023.

DISTRIBUCION.

El origen del Manual de Procedimientos se encuentra en:

- 1.- Presidencia
- 2.- Secretaria del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección Jurídica y de Gobierno.
- 4.- Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- 5.- UIPPE (UNIDAD DE INFORMACION, PLANEACION, PROGRAMACION Y EVALUCION
- 6.- MEJORA REGULATORIA



REGISTRO DE EDICIONES.

- Primera Edición (Octubre 2022): elaboración de manual.
- Actualización Julio 2023.

DISTRIBUCION.

El origen del Manual de Procedimientos se encuentra en:

- 1.- Presidencia
- 2.- Secretaria del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección Jurídica y de Gobierno.
- 4.- Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- 5.- UIPPE (UNIDAD DE INFORMACION, PLANEACION, PROGRAMACION Y EVALUCION)
- 6.- MEJORA REGULATORIA



VALIDACIÓN.

DRA. IVETTE TOPETE GARCIA

PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.

LIC. MA. GUADALUPE RICARDA AGUILAR RODRIGUEZ

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO.

LIC. ALEX GONZALO PEREZ VALENCIA

DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

2023



Ayuntamiento de
Amecameca
Estado de México
2022-2024



¡Gobierno para todos!

