

JULIO 2025



# MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027

DEFENSORIA MUNICIPAL DE  
DERECHOS HUMANOS





Ayuntamiento Constitucional de Amecameca 2025-2027

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Plaza de la Constitución S/N, Amecameca Centro, C.P. 56900

Julio de 2025

Impreso y hecho en Amecameca, Estado de México

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente de la Fuente.





# Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

## Índice

Índice .....	3
Procedimientos .....	5
procedimiento 1: asesoría.....	5
Objetivo .....	5
Referencias.....	5
Definiciones.....	5
Insumos .....	6
Resultados .....	6
Políticas .....	6
Desarrollo .....	6
Diagramación .....	7
formato de asesoría .....	8
Simbología.....	10
procedimiento 2: queja.....	11
Objetivo.....	11
Referencias.....	11
Definiciones.....	11
Insumos .....	12
Resultados .....	12
Políticas .....	12
Desarrollo .....	13
Diagramación .....	14
formato de queja.....	15
Registro de ediciones .....	19
Validación.....	20





Ayuntamiento Constitucional de Amecameca 2025-2027

Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Plaza de la Constitución S/N, Amecameca Centro, C.P. 56900

Julio de 2025

Impreso y hecho en Amecameca, Estado de México

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente de la fuente.





## PROCEDIMIENTOS

---

### PROCEDIMIENTO 1: ASESORÍA

#### Objetivo

Asesorar, Orientar y Recomendar a las personas en la situación jurídica que presenten analizando el caso para determinar su situación para que obtengan solución a su problema.

#### Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Tratados y Convenciones de Derechos Humanos donde México sea parte

Declaración Universal de Derechos Humanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Ley Orgánica Municipal del estado de México

Bando Municipal 2025.

Reglamento Interno 2025.

#### Definiciones

**ASESORÍA:** Asesorar y Orientar a las personas para determinar su situación jurídica.





## Insumos

Formato de Asesoría

## Resultados

- Asesorar, Orientar y Recomendar a las personas en la situación Jurídica que presenten analizando el caso para determinar su situación para que obtengan solución a su problema.

## Políticas

- Las asesorías se brindan en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a toda persona que lo requiera y lo solicite.
- Horario de atención de la defensoría Municipal para la realización de asesoría y queja serán en días hábiles de 09:00 a 17:00 horas.

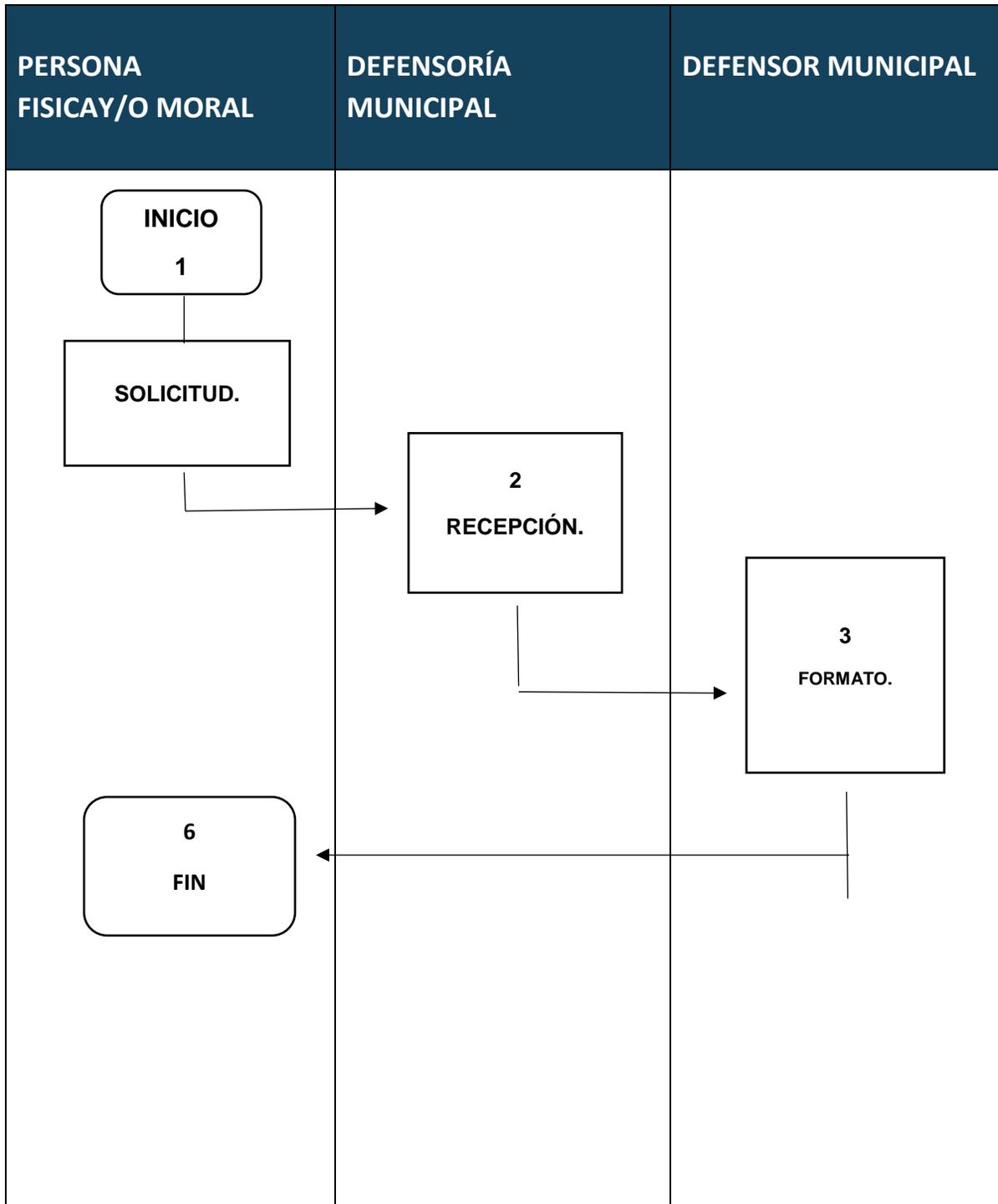
## Desarrollo

<b>Nombre de la actividad: Asesoría y Quejas</b>			
<b>Unidad administrativa:</b> Defensoría Municipal de Derechos Humanos		<b>Área responsable:</b> Defensoría Municipal de Derechos Humanos.	
<b>Descripción de actividad</b>			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Persona Física o Moral	Solicitud.	Acuden las personas a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, solicitando una asesoría.
2	Defensoría Municipal	Recepción.	Recibe a las personas para analizar la situación que presenten, analizando el caso para determinar su situación.
3	Defensor Municipal	Formato.	Se realiza formato de asesoría a las personas para orientar su situación jurídica para que obtengan solución a su problema.





### Diagramación





**formato de asesoría**

FORMATO DE ASESORÍA			
NOMBRE:		FECHA:	HORA: _____:
DOMICILIO:		EDAD:	
		GÉNERO: H ( <input checked="" type="checkbox"/> ) M ( <input type="checkbox"/> ) Otro: ( <input type="checkbox"/> )	
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 ( <input type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) 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

**EN QUÉ CONSISTIÓ LA ASESORÍA**

**AMECAMECA**  
 GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 - 2027  
*¡Gobierno para Todos!*

**OBSERVACIONES**

*¡Gobierno para Todos!*

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA USUARIA

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA





### Instructivo de llenado

- 1.- Se anotará datos personales de la persona
- 2.- Se anotará síntesis de hechos
- 3.- Se anotará programa de atención
- 4.- Se anotará en que consistió la asesoría
- 5.- Se anotará observaciones
- 6.- Nombre y firma del servidor público y usuaria
- 7.- Nombre y firmara del aviso de privacidad

### Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.





## PROCEDIMIENTO 2: QUEJA

### Objetivo

Realizar Quejas donde sean vulnerados los derechos de las personas por los servidores públicos, buscando como resultado disminuir el Abuso de Autoridad, con la intención de disminuir la Vulnerabilidad de sus Derechos Humanos.

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

### Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Tratados y Convenciones de Derechos Humanos donde México sea parte

Declaración Universal de Derechos Humanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Ley Orgánica Municipal del estado de México

Bando Municipal 2025.

Reglamento Interno 2025.

### Definiciones





**QUEJA:** Reclamación o protesta que se hace ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos contra servidores públicos a causa de violaciones a los Derechos Humanos de las personas, para informar los hechos ocurridos donde se canalizara a la Visitaduría General sede Chalco para su Investigación y Resolución para disminuir las violaciones a sus Derechos Humanos.

### **Insumos**

Formato de Queja

### **Resultados**

- Obtener solución y disminuir las violaciones a los Derechos Humanos de las personas para que las autoridades se conduzcan con respeto a sus derechos.

### **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 asesoría y queja serán en días hábiles de 09:00 a 17:00 horas.





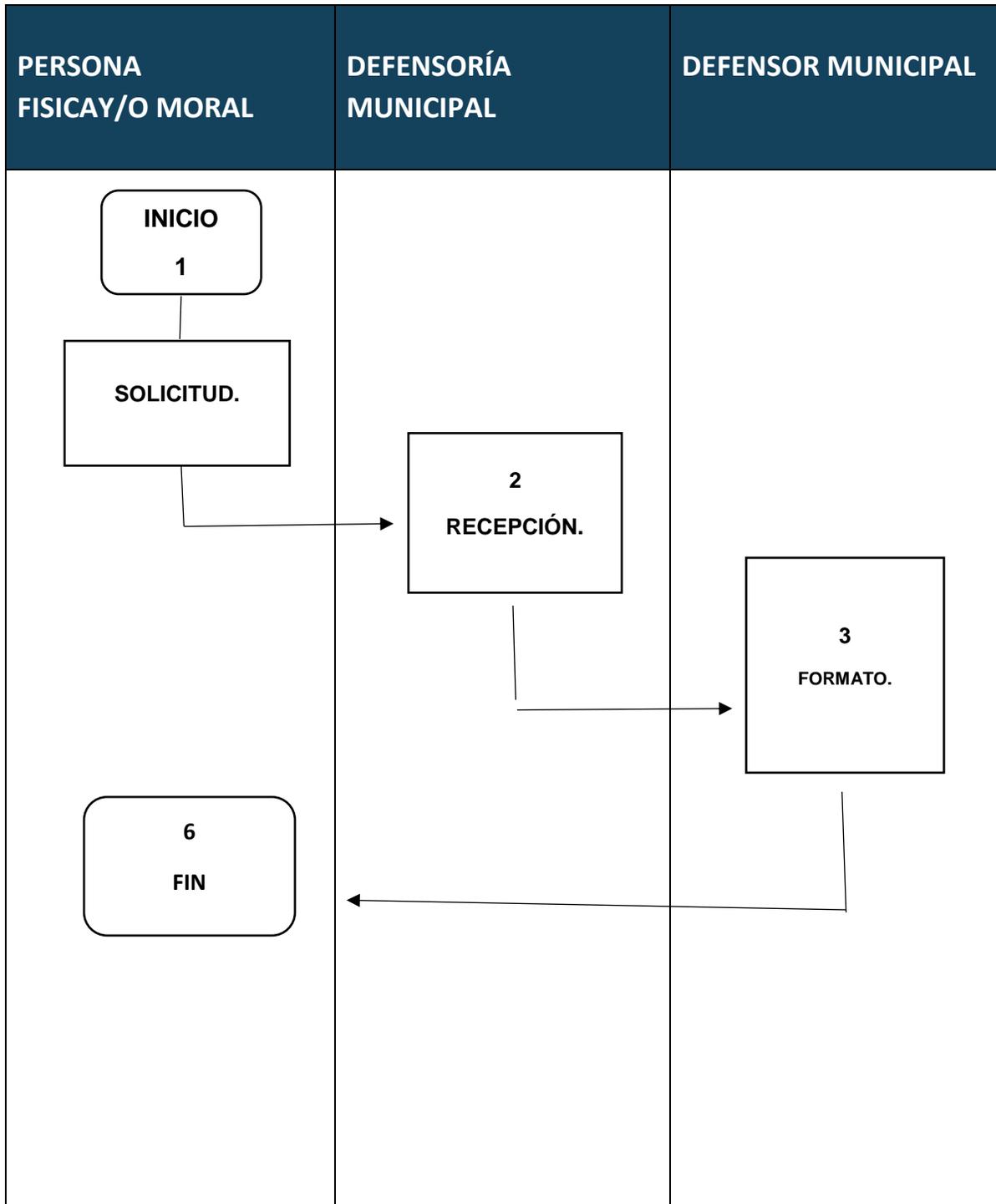
**Desarrollo**

Nombre de la actividad: Quejas			
Unidad administrativa: Defensoría Municipal de Derechos Humanos		Área responsable: Defensoría Municipal de Derechos Humanos.	
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Persona Física o Moral	Solicitud.	Acuden las personas a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, iniciando una queja.
2	Defensoría Municipal	Recepción.	Recibe a las personas para analizar la situación que presenten, analizando el caso para determinar su situación.
3	Defensor Municipal	Formato.	Se realizará formato de Queja cuando exista vulneración a sus derechos humanos solicitando a la persona datos y documentos, formato que se entregará en la Visitaduría general sede Chalco para la investigación y solución de su problema.





### Diagramación





**formato de queja**

**MTRA. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN**

PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Sello

<b>Queja:</b>	CODHEM/
<b>Visitadora Adjunta(o)</b>	

**Datos de la persona quejosa**

<b>Nombre:</b>			
<b>Nacionalidad:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Género:</b> F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	<b>Ocupación:</b>
<b>Grado de Estudios:</b>	<b>Correo electrónico:</b>		
<b>Calle y Número:</b>			
<b>Colonia:</b>	<b>Código Postal:</b>	<b>Teléfono:</b>	
<b>Población:</b>	<b>Municipio:</b>		

**Datos de la persona agraviada**

<b>Nombre(s):</b>			
<b>Nacionalidad:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Género:</b> F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	<b>Ocupación:</b>
<b>Grado de Estudios:</b>	<b>Correo electrónico:</b>		
<b>Calle y Número:</b>			
<b>Colonia:</b>	<b>Código Postal:</b>	<b>Teléfono:</b>	
<b>Población:</b>	<b>Municipio:</b>		

**Programa de atención**

<b>Personas Migrantes</b> ( )	<b>Pueblos Originarios</b> ( )	<b>Trata de Personas y Desaparición Forzada</b> ( )	<b>Laboral</b> ( )
<b>General de Quejas</b> ( )	<b>Periodistas y Comunicadores</b> ( )	<b>Persona con Discapacidad</b> ( )	
<b>Sistema Penitenciario</b> ( )	<b>Discriminación</b> ( )	<b>Violencia Escolar</b> ( )	
<b>Atención Empresarial</b> ( )			





<b>Forma en que se recibió la queja</b>	
Directa o personal ( ) ( ) Internet ( ) Fax ( ) Visitaduría Itinerante ( ) Otro ( ) Especifique:	Telefónica ( )   Visita de Inspección ( )
<b>Defensoría Municipal</b>	
Municipio donde sucedieron los hechos:	Materia: Administrativa
<b>¿Qué autoridad o persona servidora pública violentó sus derechos humanos?</b>	
Autoridad responsable;	
Autoridad específica:	
<b>¿Qué autoridades o personas servidoras públicas tienen conocimiento del asunto?</b>	
<b>En caso de existir:</b>	
N° de Carpeta de investigación:	
N° de Carpeta administrativa:	
Causa / Expediente:	
Juzgado:	Ubicación:
<b>¿En qué consistió la violación?</b>	





<b>Petición que hace a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</b>			
<b>Nombre y Firma de la Persona Usuaría</b>			
<b>Aviso de privacidad</b>			
<b>Aviso de Privacidad</b>			
<b>XX. Control de cambios</b>			
Número de 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
<b>Firma</b>			
<b>Croquis</b>			

### Instructivo de llenado

- 1.- Se anotará datos personales del quejoso. -
- 2.- Se anotará datos personales del quejoso agraviado
- 3.- Se anotará el programa de atención de la queja
- 4.- Se anotará como se recibe la queja
- 5.- Se anotará datos de la autoridad o servidora pública
- 6.- Se anotará autoridades que tengan conocimiento
- 7.- Se anotará en que consistió la violación
- 8.- Nombre y firma de la usuaria
- 9.- Croquis del domicilio de la usuaria





### Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

AMECAMECA  
GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 - 2027  
*¡Gobierno para Todos!*





REGISTRO DE EDICIONES

---

Primera edición	Elaboración del Manual de Procedimientos
Julio 2025	





**VALIDACIÓN**

---

---

Dra. Ivette Topete García

Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca

---

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán

Secretario del Ayuntamiento

---

Lic. Alex Gonzalo Pérez Valencia

Defensor Municipal de Derechos Humanos

