

JULIO 2025



MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027

DEFENSORIA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS



Gaceta 34 | 3ra Sección | 2025



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.

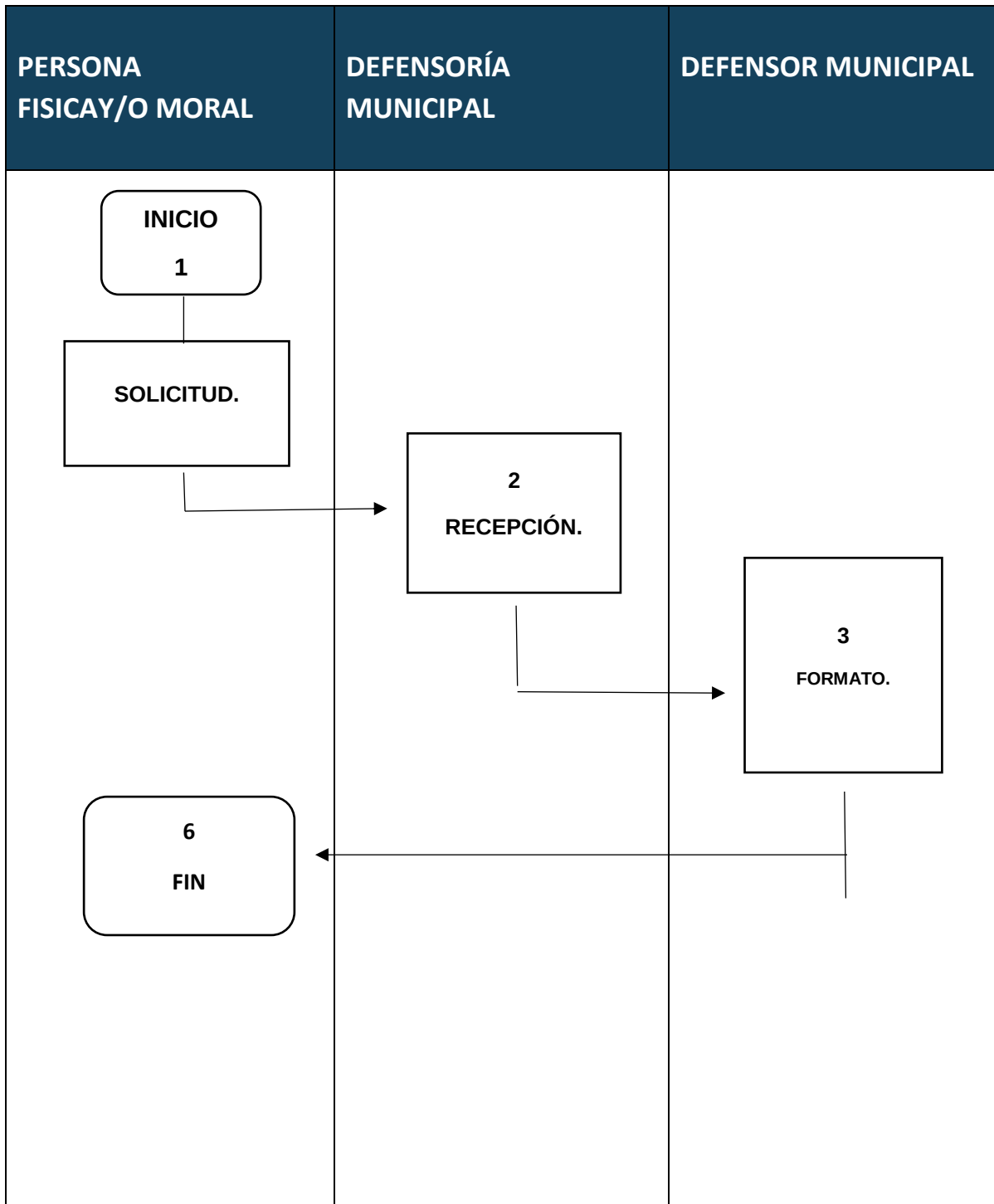
Desarrollo

Nombre de la actividad: Asesoría y 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, 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





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

EN QUÉ CONSISTIÓ LA ASESORÍA

OBSERVACIONES

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

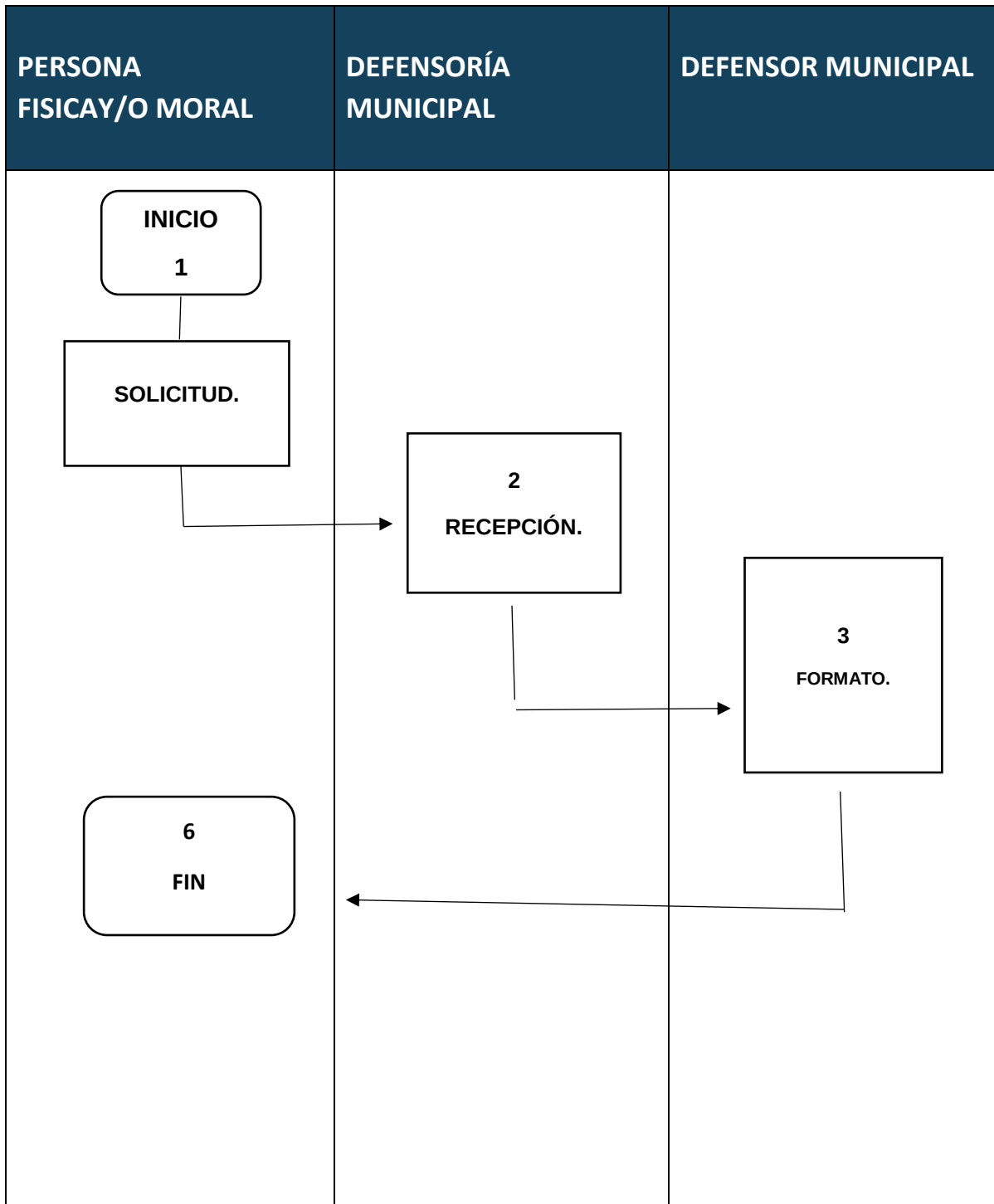
Nombre de la actividad: Quejas			
Unidad administrativa: Defensoría Municipal de Derechos Humanos		Área responsable: Defensoría Municipal de Derechos Humanos.	
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Persona Física o Moral	Solicitud.	Acuden 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.

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





Diagramación





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:			Municipio:

Programa de atención

Personas Migrantes ()	Pueblos Originarios ()	Trata de Personas y Desaparición Forzada ()	Laboral ()
General de Quejas ()	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:
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 Usuaría			
Aviso de privacidad			
Aviso de Privacidad			
XX. Control de cambios			
úmero de evisión	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			

Instructivo de llenado

- 1.- Se anotaré datos personales del quejoso. -
- 2.- Se anotaré datos personales del quejoso agraviado
- 3.- Se anotaré el programa de atención de la queja
- 4.- Se anotaré como se recibe la queja
- 5.- Se anotaré datos de la autoridad o servidora pública
- 6.- Se anotaré autoridades que tengan conocimiento
- 7.- Se anotaré 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.





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

