

Ayuntamiento Constitucional de Tlamanalco  
2019-2021

ORGANO INFORMATIVO OFICIAL AÑO 1 No. 42

# GACETA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA  
MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



**LIC. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO**  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TLALMANALCO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



## AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO ADMINISTRACIÓN 2019 - 2021

**C. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO**  
**PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALMANALCO,**  
**ESTADO DE MÉXICO.**



© Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco 2019-2021.

Defensoría Municipal

Sagrado Corazón, Col. Vista Bella.

Centro de Mando.

Teléfonos (01 55) 61406206 y 5979776742.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Septiembre de 2019.

Impreso y hecho en Tlalmanalco, México.

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

## ÍNDICE

### **I. PROCEDIMIENTOS.**

#### **1. RECEPCIÓN DE QUEJAS**

- 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
- 1.11 Medición
- 1.12 Formatos e Instructivos
- 1.13 Simbología

#### **2. ORIENTACIÓN JURÍDICA**

- 2.1 Objetivo
- 2.2 Alcance
- 2.3 Referencias
- 2.4 Responsabilidades
- 2.5 Definiciones
- 2.6 Insumos
- 2.7 Resultados
- 2.8 Políticas
- 2.9 Desarrollo
- 2.10 Diagramación
- 2.11 Medición
- 2.12 Formatos e Instructivos
- 2.13 Simbología

#### **3. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A MENORES POR FALTAS ADMINISTRATIVAS**

- 3.1 Objetivo
- 3.2 Alcance
- 3.3 Referencias
- 3.4 Responsabilidades
- 3.5 Definiciones
- 3.6 Insumos
- 3.7 Resultados
- 3.8 Políticas
- 3.9 Desarrollo



- 3.10 Diagramación
- 3.11 Medición
- 3.12 Formatos e Instructivos
- 3.13 Simbología

- II. REGISTRO DE EDICIONES**
- III. DISTRIBUCIÓN**
- IV. VALIDACIÓN**

## 1. RECEPCIÓN DE QUEJAS

### 1.1 OBJETIVO:

Recabar las quejas de los ciudadanos, a quienes presuntamente se le violentados sus derechos humanos, cometida por servidores públicos.

### 1.2 ALCANCE:

Aplica a la unidad de la Defensoría Municipal de Tlalmanalco, las personas físicas y/o Morales que se sientas transgredidas en sus derechos humanos y el o los servidores públicos que posiblemente hayan violado un Derecho Humano.

### 1.3 REFERENCIAS:

Ley Orgánica Municipal, Capitulo Decimo, Artículo 147 K, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de Septiembre de 1992, con sus reformas y adiciones.

### 1.4 RESPONSABILIDADES:

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el área encargada de atender a los usuarios que hayan sido violentados en sus derechos.

La Defensora deberá proporcionar original y/o copia del formato de queja, y turnar a la Visitaduría General Sede Chalco, Estado de México.

### 1.5 DEFINICIONES:

**QUEJA:** Denuncia en contra de una conducta indebida o negligente por parte de un servidor público.

**NOTIFICACION:** serán efectuadas por escrito y serán entregadas personalmente a la otra parte de forma que se pueda acreditar la recepción de la misma en el domicilio particular de las partes para oír y recibir.

**MEDIACION:** es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador o los mediadores solo buscan soluciones para satisfacer las necesidades de las partes.

**PROCEDIMIENTO:** pasos a seguir para resolver un conflicto entre el ciudadano y el servidor público que haya violentado los derechos humanos

**VISITADURIA:** oficina que se encarga de dar solución mediante leyes y decretos a los conflictos entre las partes, guiada por la figura del visitador general y en su caso acompañado de dos o más visitadores adjuntos.

### 1.6 INSUMOS:

- Formato de Queja
- Libro de Registro

### 1.7 RESULTADOS:

Recomendación de la Visitaduría General Sede Chalco por violaciones a Derechos Humanos, Termina del procedimiento por resolverse el asunto durante la queja o bien sin violaciones a Derechos Humanos.

### 1.8 POLÍTICAS

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 am. A 16:00 pm, sábado de 9:00am. A 13:00 pm.

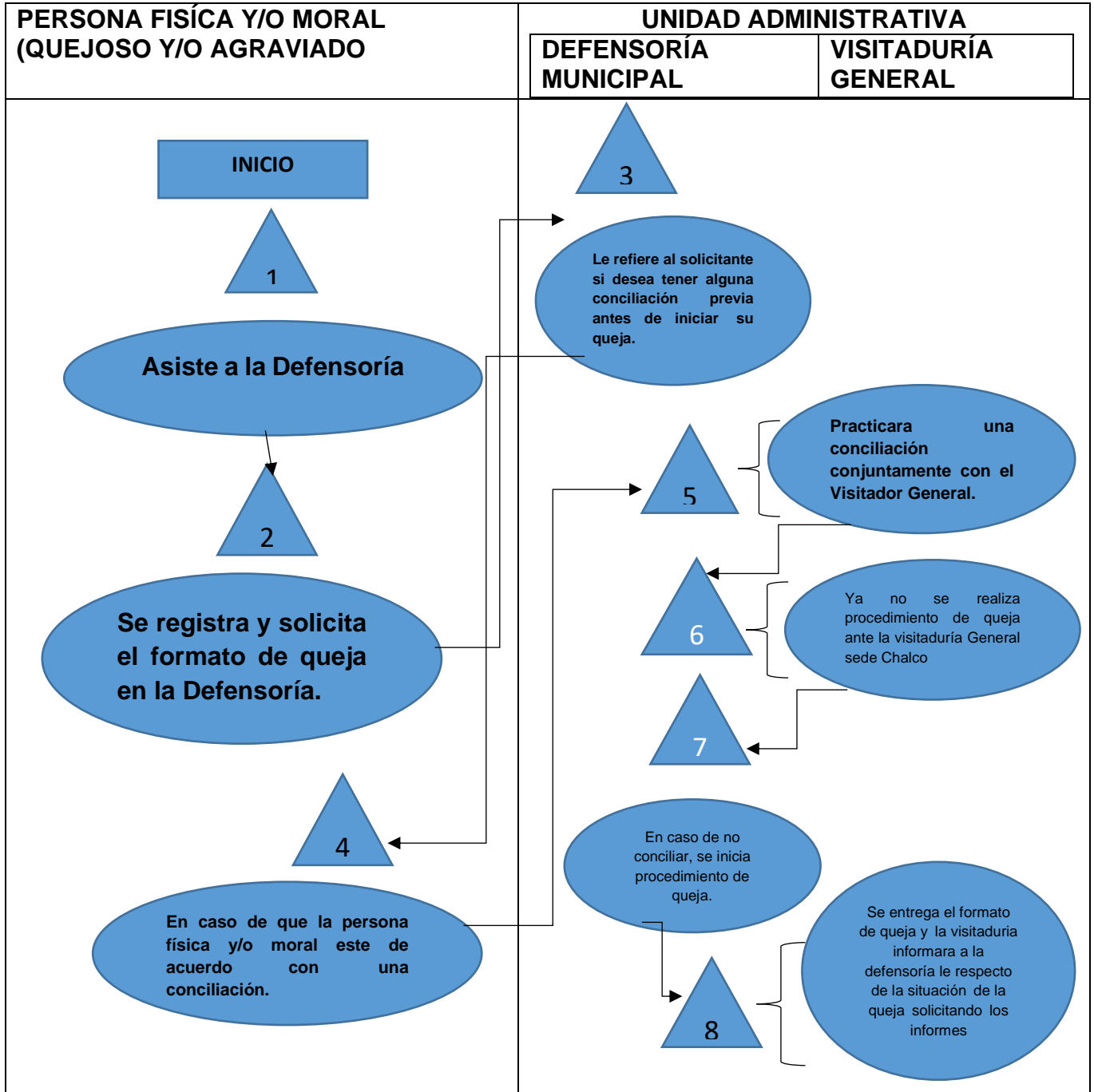
### 1.9 DESARROLLO

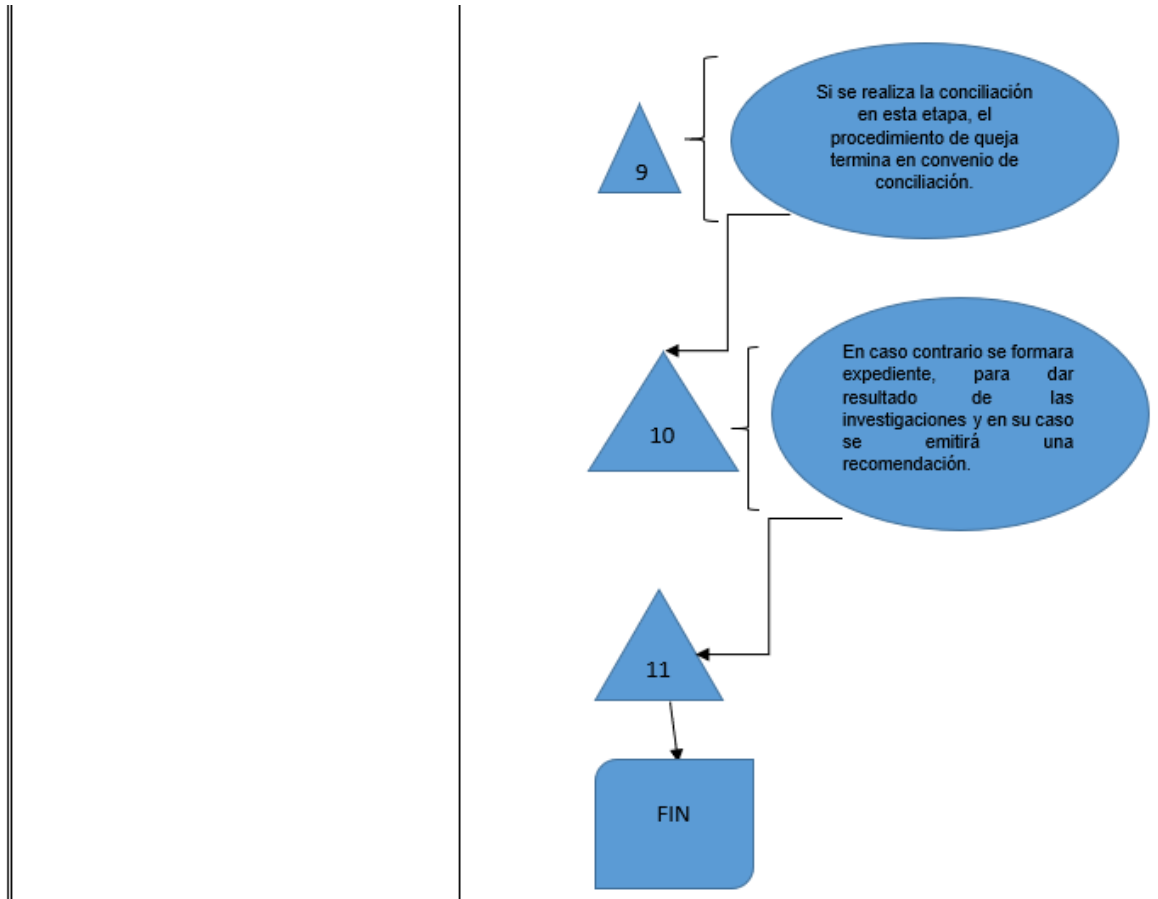
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA		
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	PERSONAS FÍSICA Y/O MORAL	Asiste a la defensoría
2.	PERSONAS FÍSICA Y/O MORAL	Se registra y solicita el formato de queja en la Defensoría.
3.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Le refiere al solicitante si desea tener alguna conciliación previa antes de iniciar su queja.
4.	PERSONAS FÍSICA Y/O MORAL.	En caso de que la persona física y/o moral este de acuerdo con una conciliación.
5.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Practicara una conciliación conjuntamente con el Visitador General.
6.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS Y VISITADURIA GENERAL	Ya no se realiza procedimiento de queja ante la visitaduría General sede Chalco
7.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	En caso de no conciliar, se inicia procedimiento de queja
8.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Se entrega el formato de queja y la Visitaduria informará a la defensoría le respecto de la situación de la queja

	Y VISITADURIA GENERAL	solicitando los informes correspondientes a las áreas administrativas o en su caso se cita a las partes para conciliación en la Visitaduria general.
9.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS Y VISITADURIA GENERAL	Si se realiza la conciliación en esta etapa, el procedimiento de queja termina en convenio de conciliación.
10.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS VISITADURIA GENERAL	En caso contrario se formará expediente, para dar resultado de las investigaciones y en su caso se emitirá una recomendación.
11.	DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Fin



### 1.10. DIAGRAMACIÓN






### 1.11 MEDICIÓN





TOTAL DE QUEJAS PROGRAMADAS/TOTAL DE QUEJAS RECEPCIONADAS  
X100= PORCENTAJE DE QUEJAS ATENDIDAS

### 1.12 FORMATOS

DMDH.2 SOLICITUD DE FORMATO DE ASESORIAS

### 1.13 SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>

	<p>Numero de actividad</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Determina el final del procedimiento</p>

## 2. ORIENTACIÓN JURÍDICA

**2.1 OBJETIVO:** Asesorar a la población en general en materia jurídica, con la finalidad de esclarecer las dudas que cada una de las personas tenga en el ámbito legal, a través de la orientación o información que se pueda proporcionar a la población en materia de derechos humanos.

### 2.2 ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos que integran la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, así como a la población en general podrá orientarse o informarse en material de derechos humanos o jurídicos a través de las asesorías gratuitas que la defensoría otorgue a la población.

### 2.3 REFERENCIAS:

- Ley Orgánica Municipal, Capitulo Decimo, Artículo 147 K, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de Septiembre de 1992, con sus reformas y adiciones.

### 2.4 RESPONSABILIDADES:

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el área encargada de atender a los usuarios que soliciten asesoría jurídica.

La Defensora deberá proporcionar un formato de asesoría jurídica al usuario para orientar o informar respecto de su petición.

## 2.5 DEFINICIONES:

**ASESORÍA JURÍDICA:** es aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando todas las ramas de la misma..

**PROCEDIMIENTO:** pasos a seguir para resolver un conflicto entre el ciudadano y el servidor público que haya violentado los derechos humanos.

## 2.6 INSUMOS:

- Formato de Asesoría.
- Libro de Registro

## 2.7 RESULTADOS:

Orientación brindada.

## 2.8 POLÍTICAS

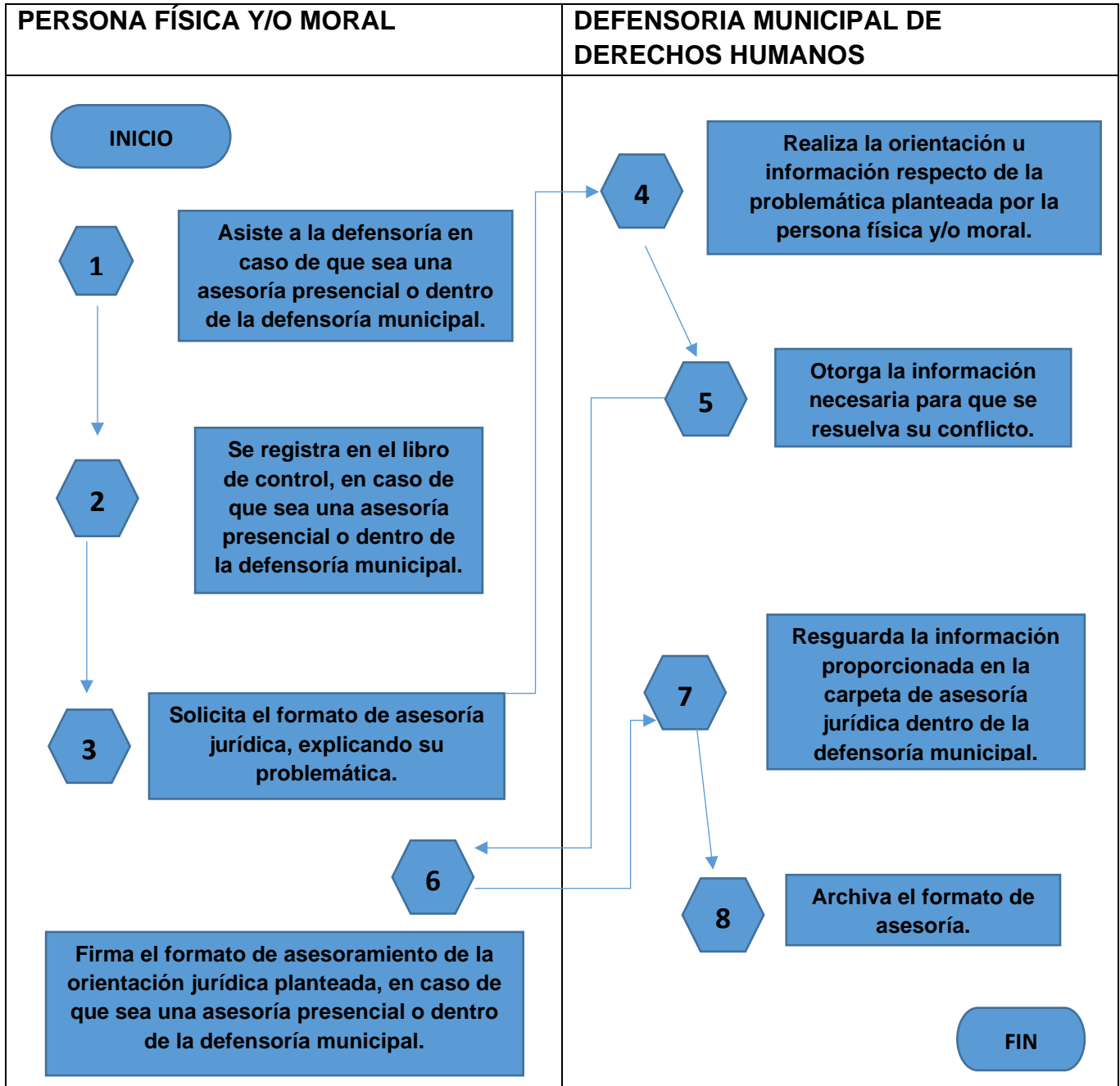
Horario de atención: días hábiles, lunes a viernes de 9:00 am. A 16:00 pm, sábado de 9:00am. A 13:00 pm.

## 2.9. DESARROLLO.

<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA</b>		
<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1.	PERSONA FÍSICA Y/O MORAL	La persona física y/o moral asiste a la defensoría en caso de que sea una asesoría presencial o dentro de la defensoría municipal.
2.	PERSONA FÍSICA Y/O MORAL	Se registra en el libro de control, en caso de que sea una asesoría presencial o dentro de la defensoría municipal.
3.	PERSONA FÍSICA Y/O MORAL	La persona física y/o moral solicita el formato de asesoría jurídica, explicando su problemática.

4.	<b>DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Realiza la orientación u información respecto de la problemática planteada por la persona física y/o moral.</b>
5.	<b>DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Otorga la información necesaria para que se resuelva su conflicto.</b>
6.	<b>PERSONA FÍSICA Y/O MORAL</b>	<b>Firma el formato de asesoramiento de la orientación jurídica planteada, en caso de que sea una asesoría presencial o dentro de la defensoría municipal.</b>
7.	<b>DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Resguarda la información proporcionada en la carpeta de asesoría jurídica dentro de la defensoría municipal.</b>

## 2.10 DIAGRAMACIÓN








## 2.11 MEDICIÓN.

TOTAL DE ASESORIAS PROGRAMADAS O SOLICITADAS/TOTAL DE ASESORIAS ATENDIDAS X100= PORCENTAJE DE ASESORIAS BRINDADAS

**2.12 FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

**DMDH.1 • SOLICITUD DE FORMATO DE ASESORIAS**

**2.13 SIMBOLOGÍA:**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Numero de actividad</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Determina el final del procedimiento</p>

### **3. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A MENORES POR FALTAS ADMINISTRATIVAS**

**3.1 OBJETIVO:** Promover e informar a los menores sobre los derechos a los que son merecedores, para que no les sean violentados estos mismos por algún servidor público o alguna otra figura de autoridad.

**3.2 ALCANCE:** Menores en conflicto con la ley, defensora municipal de derechos humanos, oficial calificador y padre de familia.

#### **3.3 REFERENCIAS:**

El Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno de Tlamanalco, con sus reformas y adiciones.

#### **3.4 RESPONSABILIDADES:**

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es el área encargada de atender a los menores -que hayan cometido una falta administrativa contemplada en el bando municipal dentro del territorio Tlamanalquense.

#### **3.5 DEFINICIONES:**

**ASISTENCIA:** Se refiere al servicio prestado ante alguna situación o asesoría requerida.

**MENORES**

**FALTAS ADMINISTRATIVAS.**

**PROCEDIMIENTO:** pasos a seguir para resolver un conflicto entre el ciudadano y el servidor público que haya violentado los derechos humanos.

#### **3.6 INSUMOS:**

- Acta de asistencia.

#### **3.7 RESULTADOS:**

Orientación y asesoría brindada a menores desde el momento en que sean presentados ante el oficial calificador en turno.

#### **3.8 POLÍTICAS**

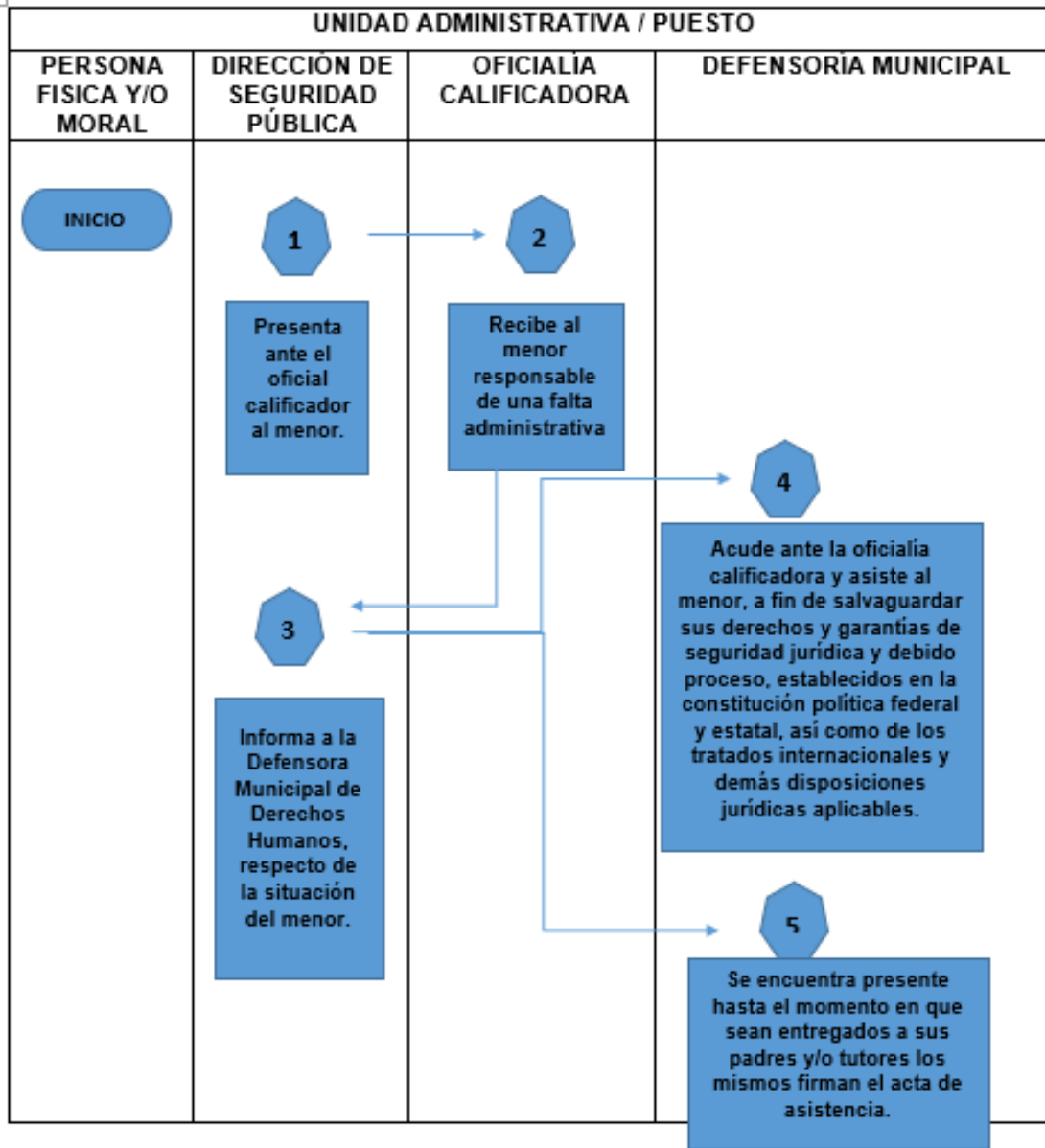
Horario de atención varía de acuerdo a la hora en que sean presentados ante la oficial calificador.



### 3.9 DESARROLLO

<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA</b>		
<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1.	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Presenta ante el oficial calificador al menor
2.	<b>OFICIALÍA CALIFICADORA</b>	Recibe al menor responsable de una falta administrativa.
3.	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PUBLICA</b>	Informa a la Defensora Municipal de Derechos Humanos, respecto de la situación del menor.
4.	<b>DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	Acude ante la oficialía calificadora y asiste al menor, a fin de salvaguardar sus derechos y garantías de seguridad jurídica y debido proceso, establecidos en la constitución política federal y estatal, así como de los tratados internacionales y demás disposiciones jurídicas aplicables.
5.	<b>DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	Se encuentra presente hasta el momento en que sean entregados a sus padres y/o tutores los mismos firman el acta de asistencia.

### 3.10 DIAGRAMACIÓN








### 3.11 MEDICIÓN.

TOTAL DE ORIENTACIONES PROGRAMADAS/TOTAL DE ORIENTACIONES REALIZADAS X100= PORCENTAJE DE ORIENTACIONES OTORGADAS

### 3.12 FORMATOS

N/A

### 3.13 SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

## II. REGISTRO DE EDICIONES

PRIMERA EDICIÓN (5 DE SEPTIEMBRE DE 2019).



### III. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Secretaría Técnica, a través de la Coordinación de Innovación Gubernamental.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
3. Tesorería Municipal.
4. Coordinación de Innovación Gubernamental.
- 3.- Defensoría Municipal de Derechos Humanos

## **IV. VALIDACIÓN**

**C. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO  
PRESIDENTE MUNICIPAL**

**C. MANUEL GONZÁLEZ DE LA O  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

**C. SAMANTHA ESPINOZA FLORES  
DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS**