

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



JULIO, 2020



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

© H. Ayuntamiento Constitucional de Nezahualcóyotl, 2019-2021.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Av. Chimalhuacán s/n entre Caballo Bayo y Faisán, Pirámide nor-poniente, Colonia

Benito Juárez, México, C.P. 57000.

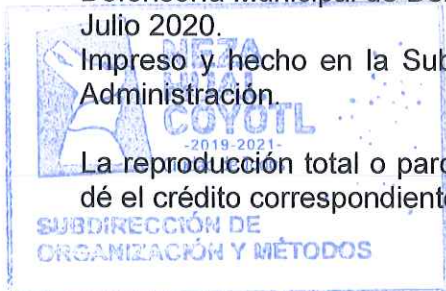
Teléfono: 55-5716-9070, Ext. 2801

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Julio 2020.

Impreso y hecho en la Subdirección de Organización y Métodos de la Dirección de Administración.

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



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

VALIDACIÓN

APROBO

JUAN HUGO DE LA ROSA GARCÍA
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL

VALIDÓ

ALEJANDRO BARRIOS PADILLA
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

REVISÓ

MARCOS ÁLVAREZ PÉREZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

AUTORIZO

JORGE JESÚS MARTÍNEZ FLORES
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

ELABORÓ

GLORIA GUERRERO HERNÁNDEZ
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
15/03/2019	Se hicieron correcciones de ortografía al índice, introducción y objetivo general; se modificó las normas de operación, la descripción analítica, y el diagrama de flujo de todos los procedimientos.
18/04/2019	Se modificó el índice, se hicieron correcciones ortográficas de la introducción, se incluyó el procedimiento 1 "asesorías", se agregó el objetivo del procedimiento, las normas de operación, la descripción analítica, y el diagrama de flujo. Se modificó del procedimiento 2 "queja", las normas de operación, la descripción analítica, se adecuó el diagrama de flujo y se hicieron correcciones ortográficas de las normas de operación. Del procedimiento 4 "jornadas de información", se modificó la redacción del objetivo del procedimiento y de las normas de operación, adecuando la descripción analítica y el diagrama de flujo. Del procedimiento 5 "seguimiento de quejas", se modificó el objetivo, las normas de operación, la descripción analítica y se adecuó el diagrama de flujo. Se incluyó el procedimiento 6 "visita a galeras", con el objetivo, normas de operación, descripción analítica y diagrama de flujo.
25/04/2019	En general se hicieron correcciones de ortografía.
18/09/2019	Se agregó el directorio; se actualizó el índice; al diagrama 1.4 se anexó el recuadro "SI" con la continuación del procedimiento de recepción de queja y en los diagramas 3.4 y 4.4, se cambió el triángulo invertido por un recuadro.
19/09/2019	En general se hicieron correcciones de ortografía y se actualizó el nombre del titular por el de la encargada de despacho.
01/07/2020	Se modifica y simplifica formato. Se eliminan firmas en cada página
07/07/2020	Se actualiza manual conforme al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Nezahualcóyotl.

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVO DEL MANUAL	7
III. MARCO JURÍDICO	8
IV. PROCEDIMIENTOS POR ÁREA	10
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	
1 Asesorías.	11
2 Recepción y Trámite de Quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, cometidas por servidores públicos dentro del municipio de Nezahualcóyotl.	15
3 Solicitud de Cursos, Talleres y Conferencias.	19
4 Solicitud de Jornadas de Información y atención en diferentes lugares del municipio.	23
5 Seguimiento de Quejas por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas por servidoras y/o servidores públicos.	27
6 Visita a Galeras.	31



I. INTRODUCCIÓN

Teniendo como fundamento la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos y demás ordenamientos aplicables, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Nezahualcóyotl, elabora el presente manual con el objetivo de brindar a la población servicios eficaces, eficientes y de calidad, que permitan garantizar sus derechos humanos, frente a presuntas violaciones a sus derechos fundamentales cometidas por servidoras y/o servidores públicos, dentro del Municipio de Nezahualcóyotl; sin embargo, un factor predominante en la labor que realiza la Defensoría Municipal es la prevención de violaciones a derechos humanos y el fomento de los valores, mediante pláticas, conferencias, cursos, talleres de sensibilización y jornadas informativas, razón por la cual se elabora el presente Manual de Procedimientos, en el que la ciudadanía y servidores públicos puedan identificar de forma clara y sencilla, el procedimiento para la recepción y trámite de una queja.

El presente manual permite conocer paso a paso el proceso, normas de operación, descripción del procedimiento y diagramas de flujo para la interposición de quejas, seguimiento de la misma, solicitud y realización de conferencias, cursos, talleres, jornadas informativas y asesorías.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

II. OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer al personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y a la ciudadanía en general un instrumento de apoyo, que permita conocer los procedimientos aplicables para la interposición de quejas, y acciones que se realizan para prevenir posibles violaciones a los Derechos Humanos de las personas dentro del Municipio de Nezahualcōyotl.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

III. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

LEYES

FEDERALES

- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Salud.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Planeación.

ESTATALES

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

MUNICIPALES

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

REGLAMENTOS

ESTATALES

- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales del Estado de México.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.

MUNICIPALES

- Reglamento Orgánico Municipal 2020.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Nezahualcóyotl 2020.

PLANES Y PROGRAMAS

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Plan Estatal de Desarrollo 2017-20213
- Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.

DOCUMENTOS NORMATIVOS – ADMINISTRATIVOS

- Lineamientos para el registro y control del inventario y la conciliación y desincorporación de bienes muebles e inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México.
- Lineamientos de control financiero y administrativo para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México.
- Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal 2020.



SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Defensoría Municipal
**DERECHOS
HUMANOS**
Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

IV. PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

1. Asesorías



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar información, orientación y asesoría jurídica a la población que la solicite en las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, respecto de alguna duda o problema legal, canalizándolas al área o institución correspondiente, para que puedan recibir, en su caso, ayuda de parte de las autoridades competentes o proceder conforme a derecho.

1.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- El ciudadano, acude a las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Nezahualcóyotl, a solicitar orientación respecto a cualquier rama del derecho.
- Le atiende un asesor, que escuchara el Planteamiento de su problema y le orientará y canalizará al área o dependencia competente.
- Finalmente, firmará el formato de asesoría correspondiente.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

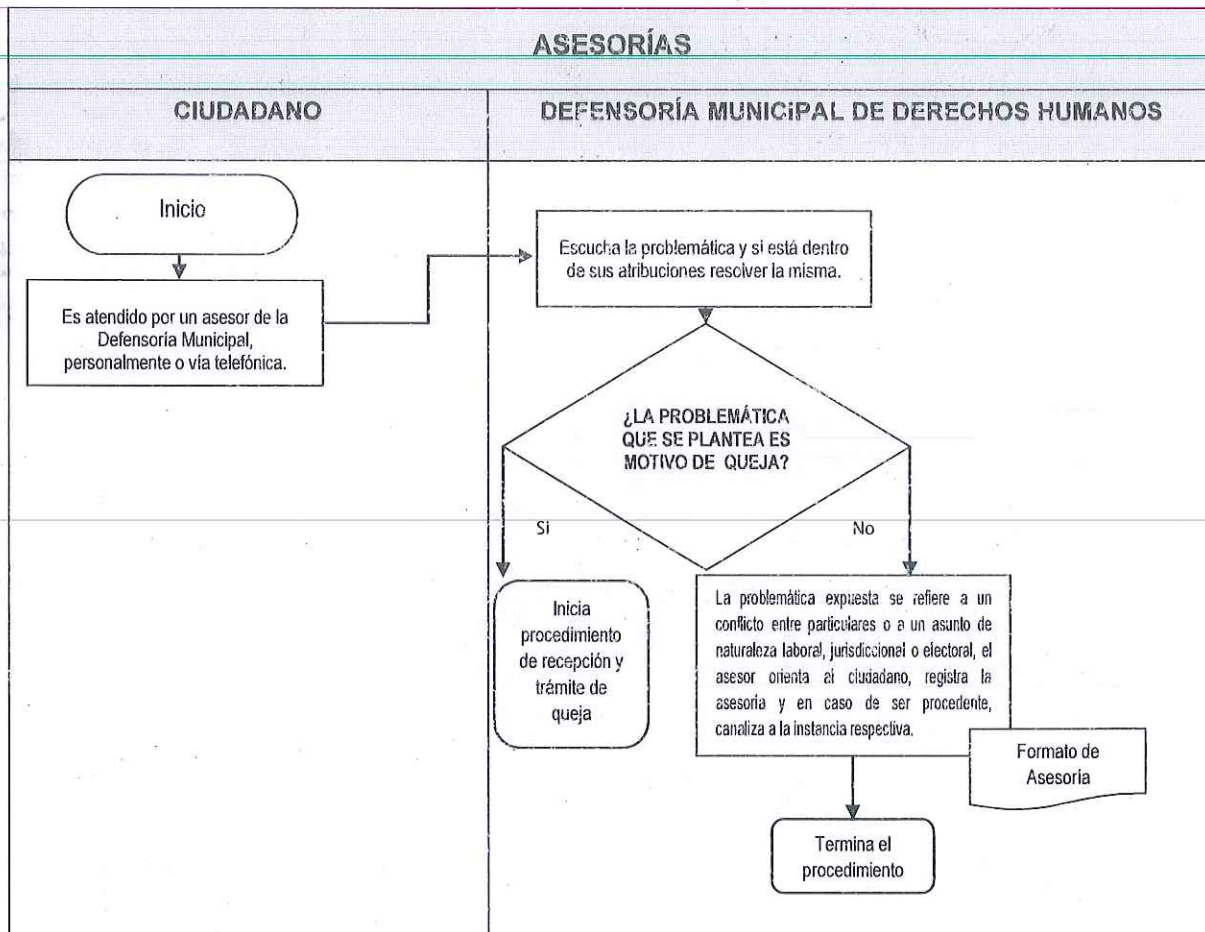
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	1	Es atendido por un asesor de la Defensoría Municipal, personalmente o vía telefónica	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	2	Escucha la problemática, y resuelve si está dentro de sus atribuciones, resolver la misma.	
		¿LA PROBLEMÁTICA QUE SE PLANTEA ES MOTIVO DE QUEJA?	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	3	SI Inicia el procedimiento de recepción y trámite de queja.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	4	NO La problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares o a un asunto de naturaleza laboral, jurisdiccional o electoral, el asesor orienta al ciudadano, registra la asesoría y en caso de ser procedente, canaliza al área o instancia respectiva.	Formato de Asesoría
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

2. Recepción y Trámite de Quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, cometidas por servidores públicos dentro del municipio de Nezahualcóyotl



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender y orientar oportunamente a los ciudadanos, en la interposición adecuada de sus inconformidades en contra de servidores públicos, por presuntas violaciones a sus derechos humanos.

2.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Previa entrevista con la o el ciudadano, personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, valorará si la queja que desea presentar por presuntas violaciones a los derechos humanos es procedente, antes de proporcionar y llenar el formato de queja respectivo.
- El ciudadano deberá presentar su queja llenando el formato autorizado por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), mismo que personal de la Defensoría Municipal le proporcionará, debiendo cumplir con los campos establecidos en el mismo.
- Personal de la Defensoría Municipal, brindará el apoyo necesario al ciudadano para el correcto llenado del formato de queja.
- Recibida la queja, mediante oficio firmado por la o el Defensor Municipal de Derechos Humanos se remite a la Visitaduría General de la CODHEM, con sede en el Municipio de Nezahualcóyotl.
- La CODHEM a través de la Visitaduría General es la encargada, conforme a la normatividad aplicable, de realizar la investigación por las presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos.
- Cuando se trate de personal que labore en algún área de este Ayuntamiento, la Defensoría Municipal, dará seguimiento a las quejas (seguimiento de la queja o conciliación y, en su caso, al cumplimiento de las medidas precautorias o cautelares).



SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Defensoría Municipal
**DERECHOS
HUMANOS**
Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

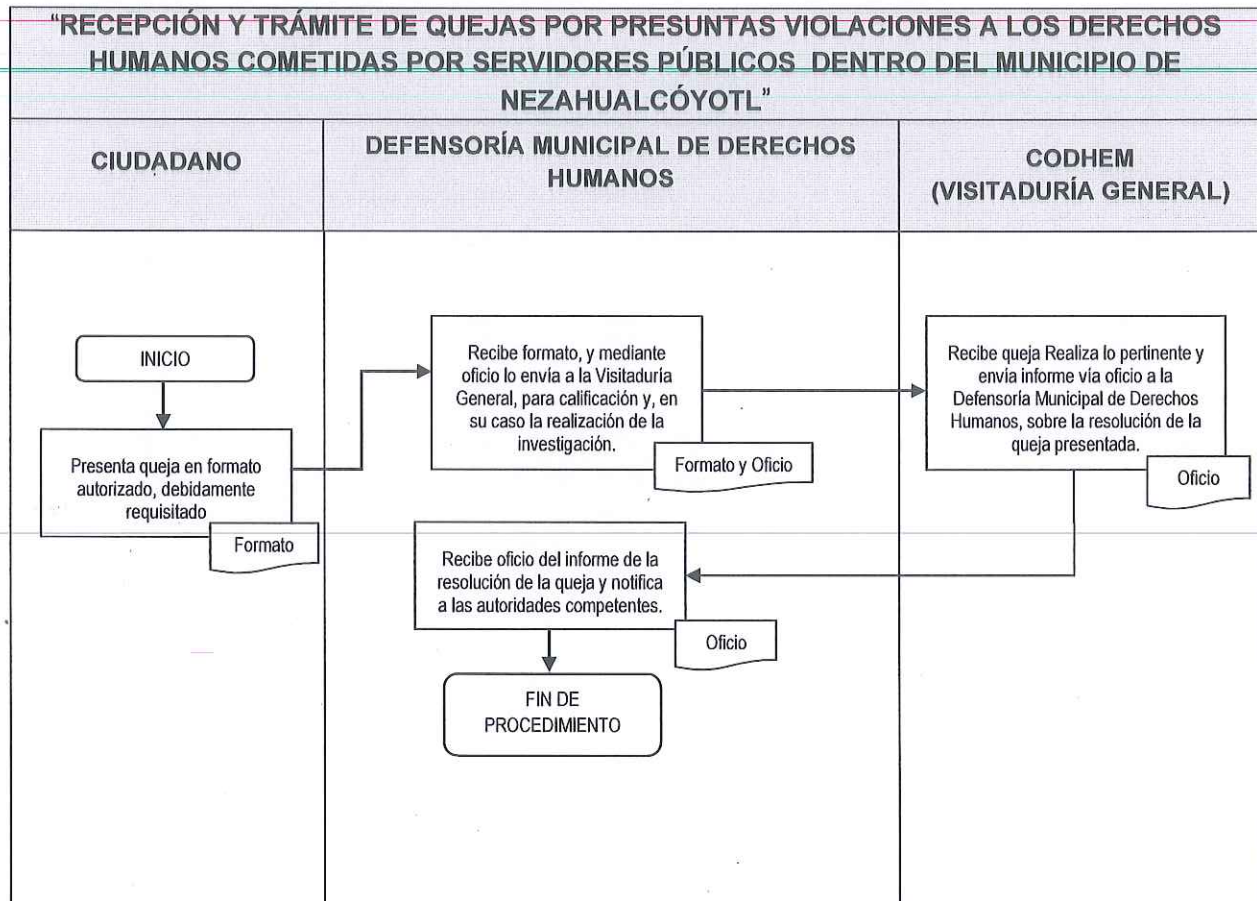
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Presenta queja en formato autorizado, debidamente requisitado.	Formato de Queja
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	2	Recibe formato, y mediante oficio lo envía a la Visitaduría General, para calificación y en su caso la realización de la investigación.	Oficio
CODHEM (Visitaduría General)	3	Recibe queja, realiza lo pertinente y envía informe vía oficio a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, sobre la resolución de la queja presentada.	Oficio
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	4	Recibe oficio del informe de la resolución de la queja y notifica a las autoridades competentes.	Oficio
		FIN DE PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

3. Solicitud de Cursos, Talleres y/o Conferencias



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Informar a la ciudadanía sobre sus derechos humanos, mediante cursos, talleres y/o conferencias que se imparten cotidianamente a la población en general, servidores públicos y especialmente a los sectores más vulnerables dentro del territorio municipal.

3.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Los cursos, talleres y/o conferencias serán impartidos a solicitud de representantes de Institución Pública, Privada, Organismo No Gubernamental, o de particulares.
- La solicitud para la impartición de los cursos, talleres y/o conferencias podrá realizarse mediante oficio o escrito dirigido a la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, por vía telefónica, correo electrónico o a través de una reunión de trabajo con la o el Defensor o persona que designe.
- De acuerdo con la agenda de actividades de la Defensoría, se programa la fecha y horario del curso, taller y/o conferencia.
- La o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, designa al servidor público que cuente con los conocimientos y/o dominio de la temática a exponer.
- La persona designada por la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para impartir el curso, taller y/o conferencia, será la responsable de entregar a la solicitante, el formato interno previamente diseñado y aprobado, para que asiente en el mismo los datos de la actividad y de las personas asistentes (por género), o el formato de lista de asistencia correspondiente, para que cada persona se registre.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

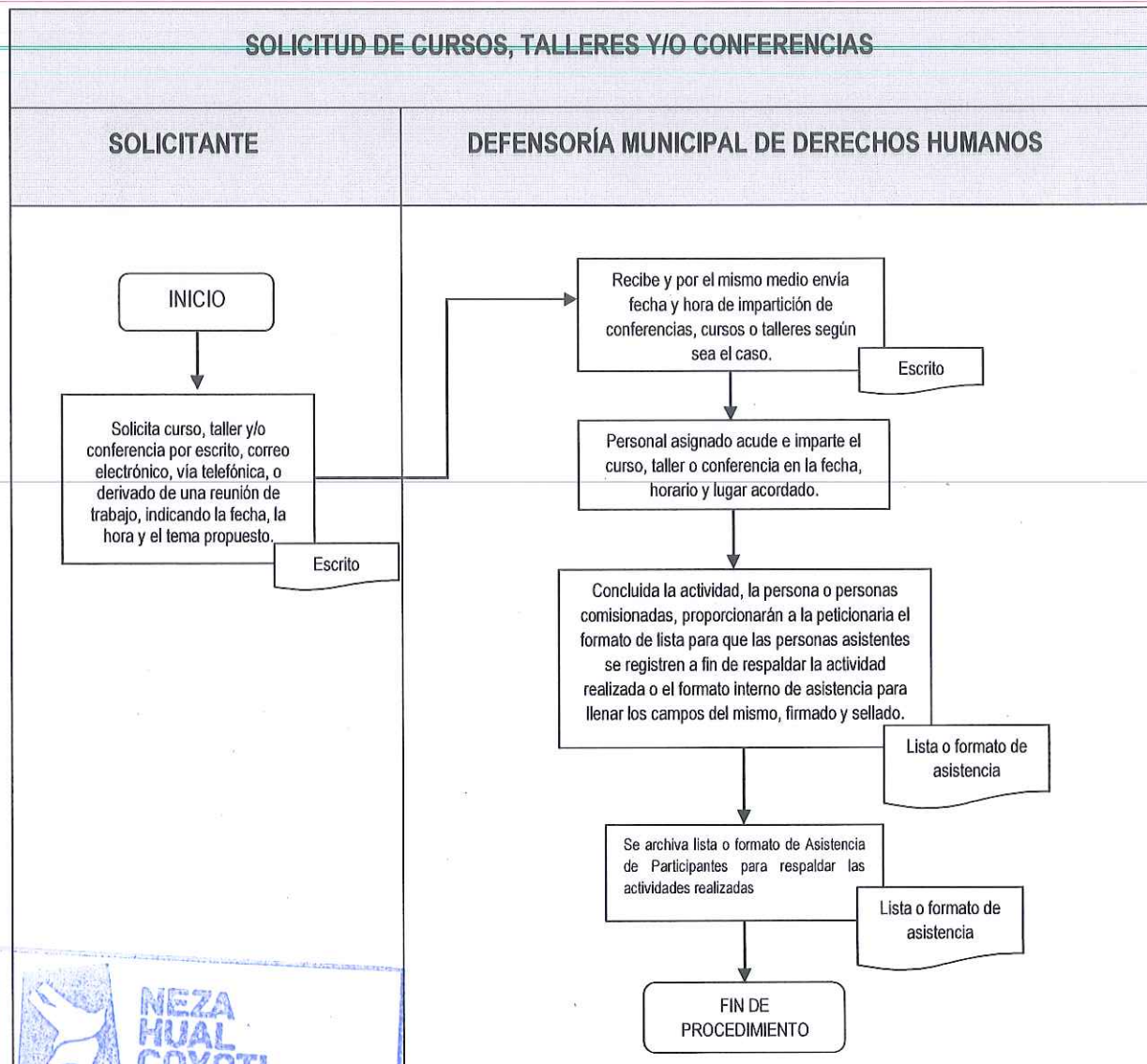
3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Solicitante	1	Solicita curso, taller y/o conferencia por escrito, correo electrónico, vía telefónica, o derivado de una reunión de trabajo, indicando la fecha, hora, lugar y tema propuesto.	Escrito
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	2	Recibe petición y por el mismo medio confirma fecha, hora y lugar donde se impartirá el curso, taller y/o conferencia.	Escrito
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	3	El personal comisionado acude e imparte el curso, taller y/o conferencia en la fecha, horario y lugar acordado.	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	4	Concluida la actividad, la persona o personas comisionadas, proporcionarán a la peticionaria el formato de lista para que las personas asistentes se registren a fin de respaldar la actividad realizada o el formato interno de asistencia para su llenado con firma y sello.	Lista de asistencia o formato de asistentes.
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	5	Personal asignado elabora reporte en el formato respectivo, adjuntando lista de asistencia de participantes o el formato de asistentes y los archiva.	Lista de asistencia o formato de asistentes
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

4. Solicitud de Jornadas de Información y atención en diferentes lugares del Municipio



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Informar a la ciudadanía sobre sus derechos humanos, mediante la distribución de diversos materiales de difusión impresos, así como de asesorías sobre sus derechos humanos y en su caso la recepción de quejas, estas acciones se realizan frecuentemente en lugares de interés del municipio para estar más cercanos a la sociedad, especialmente para atender a los sectores más vulnerables dentro del territorio municipal.

4.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las jornadas de información y atención son acciones que la Defensoría tiene programadas dentro del Municipio de Nezahualcóyotl, sin embargo, también se atienden solicitudes de Instituciones Públicas, Privadas, Organizaciones No Gubernamentales y ciudadanos, siempre y cuando se cuente con los materiales y condiciones adecuadas.
- La solicitud para llevar a cabo una jornada de información y atención, deberá ser mediante oficio o escrito dirigido a la o el Defensor Municipal de Derechos Humanos, vía telefónica, correo electrónico, reunión de trabajo, acuerdo o en su caso de forma verbal.
- Se agendará la fecha y horario de la jornada de información y atención con base a la agenda de trabajo de la Defensoría Municipal.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

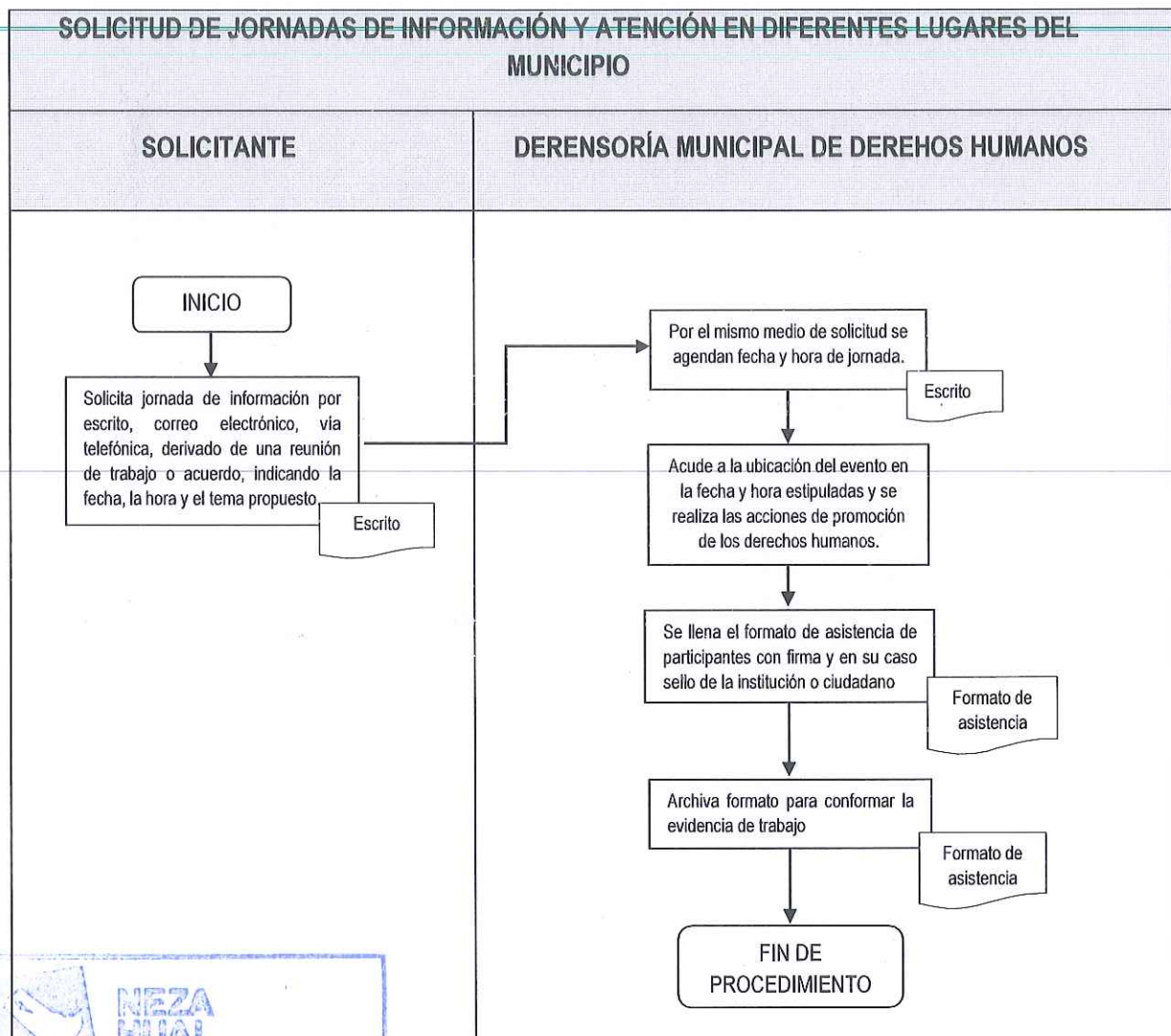
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Solicitante	1	Solicita jornada de información y atención por escrito, correo electrónico, vía telefónica, derivado de una reunión de trabajo o acuerdo, indicando la fecha, la hora y el tema propuesto.	Escrito
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	2	Por el mismo medio de solicitud se agendan la fecha y hora de la jornada de información y atención.	Escrito
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	3	Personal comisionado, acude a la ubicación del evento en la fecha y hora estipuladas y se realizan las acciones de promoción de los derechos humanos.	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	4	Se realiza el llenado del formato de actividades para reportar la acción realizada.	Formato
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	5	Archiva formato para conformar la evidencia de trabajo.	Formato
		FIN DE PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

5. Seguimiento de quejas por presuntas violaciones a Derechos Humanos cometidas por servidoras y/o servidores públicos



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar el seguimiento a las quejas presentadas por la ciudadanía en contra de servidoras y/o servidores públicos, por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos y con esto evitar que la o el titular del área responsable omita enviar los informes correspondientes, acudir a las audiencias a las que se les requiera y en su caso se les notifique las recomendaciones que emita la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).

5.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos deberá dar seguimiento a las quejas interpuestas por la ciudadanía, en contra de cualquier servidora o servidor público.
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos recibe copia del oficio emitido por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), a través de la Visitaduría General, quien realiza las solicitudes de información, se garanticen las medidas precautorias o cautelares, citaciones a audiencia y las recomendaciones respectivas.
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos mediante oficio, requiere al titular en su caso, al área o áreas involucradas en la queja, que atiendan los requerimientos o recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), a través de la Visitaduría General.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

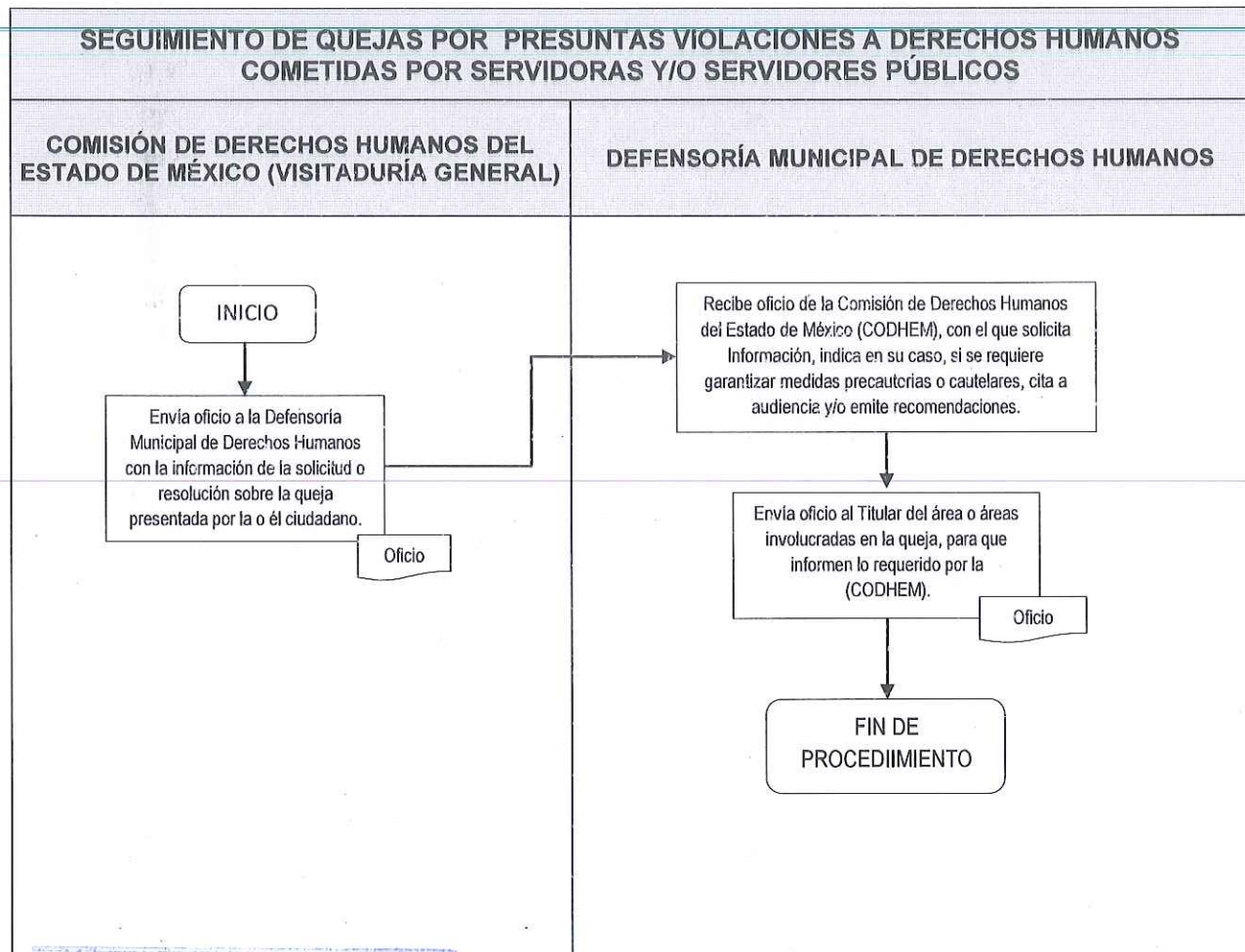
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
CODHEM (Visitaduría General)	1	Envía oficio a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos con la información de la solicitud o resolución sobre la queja presentada por la o él ciudadano.	Oficio
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	2	Recibe oficio de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), con el que solicita Información, indica en su caso, si se requiere garantizar medidas precautorias o cautelares, cita a audiencia y/o emite recomendaciones.	
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	3	Envía oficio al Titular del área o áreas involucradas en la queja, para que informen lo requerido por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).	Oficio
		FIN DE PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

6. Visitas a Galeras



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Vigilar que en las cárceles municipales (galeras), no se violenten y se garanticen los derechos humanos de las personas detenidas que cometieron alguna falta administrativa.

6.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las visitas a galeras se realizan de forma permanente y aleatoria, sin previo aviso, en las galeras con las que cuente el Ayuntamiento, sin necesidad de alguna petición o queja.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

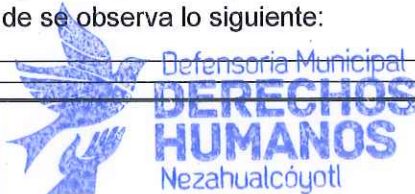
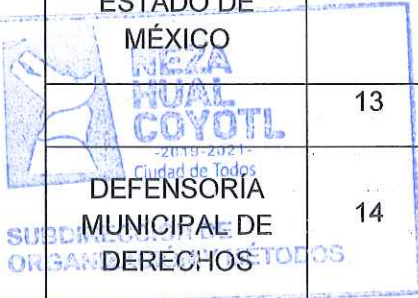
6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	1	El personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, se presenta en las galeras de la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora y solicita al Oficial Conciliador en turno, permita el acceso al libro de registro de los detenidos, para realizar la inspección.	
OFICIAL CONCILIADOR	2	¿El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno, permite la inspección?	
		NO	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	3	Se realiza acta circunstanciada en la cual se describen los hechos y la actuación del Oficial conciliador en turno, por contravenir al artículo 147 K fracción XV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y al 66 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	4	Se remite a la Visitaduría General de la CODHEM	Oficio
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	5	Recibe acta circunstanciada para su seguimiento y resolución	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE	6	TERMINA PROCEDIMIENTO	

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

DERECHOS HUMANOS			
		SI	
	7	Se inicia el llenado del formato de inspección a galeras, asentando los datos de los detenidos, continuados y del turno, la hora y fecha de ingreso.	Formato de Inspección
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	8	Se solicita el acceso a galeras para la inspección física.	
	9	¿PERMITE EL ACCESO?	
		NO	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	10	Se realiza acta circunstanciada en la cual se describen los hechos y la actuación del Oficial Conciliador en turno, por contravenir el artículo 147 K fracción XV.	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	11	Se remite a la Visitaduría General de la CODHEM	Oficio
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	12	Recibe acta circunstanciada para su seguimiento y resolución	
	13	TERMINA PROCEDIMIENTO	
		SI	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	14	Se ingresa y se realiza la inspección física, donde se observa lo siguiente:	



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

HUMANOS		Se pasa lista, para verificar que no existan detenciones ilegales; Se verifica que no haya personas que ameriten hospitalización por enfermedad o lesiones; Se pregunta a las o los detenidos si el Oficial Conciliador les permitió realizar alguna llamada telefónica a familiar o conocido para informar sobre su detención; Se les pregunta si le permitieron ejercer su derecho a audiencia; Se inspecciona que existan condiciones de seguridad e higiene y que el trato sea digno, y Vigilar que existan espacios adecuados y separados para hombres y mujeres, y que los menores de edad no sean ingresados a galeras.	
	15	¿HAY PRESUNTA VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS?	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	16	SI Se realiza acta circunstanciada por presuntas violaciones a Derechos Humanos	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	17	Se remite a la Visitaduría General sede Nezahualcóyotl, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	18	Recibe acta circunstanciada para seguimiento y resolución	

NEZA
HUALCOYOTL
• 2019-2021 •
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

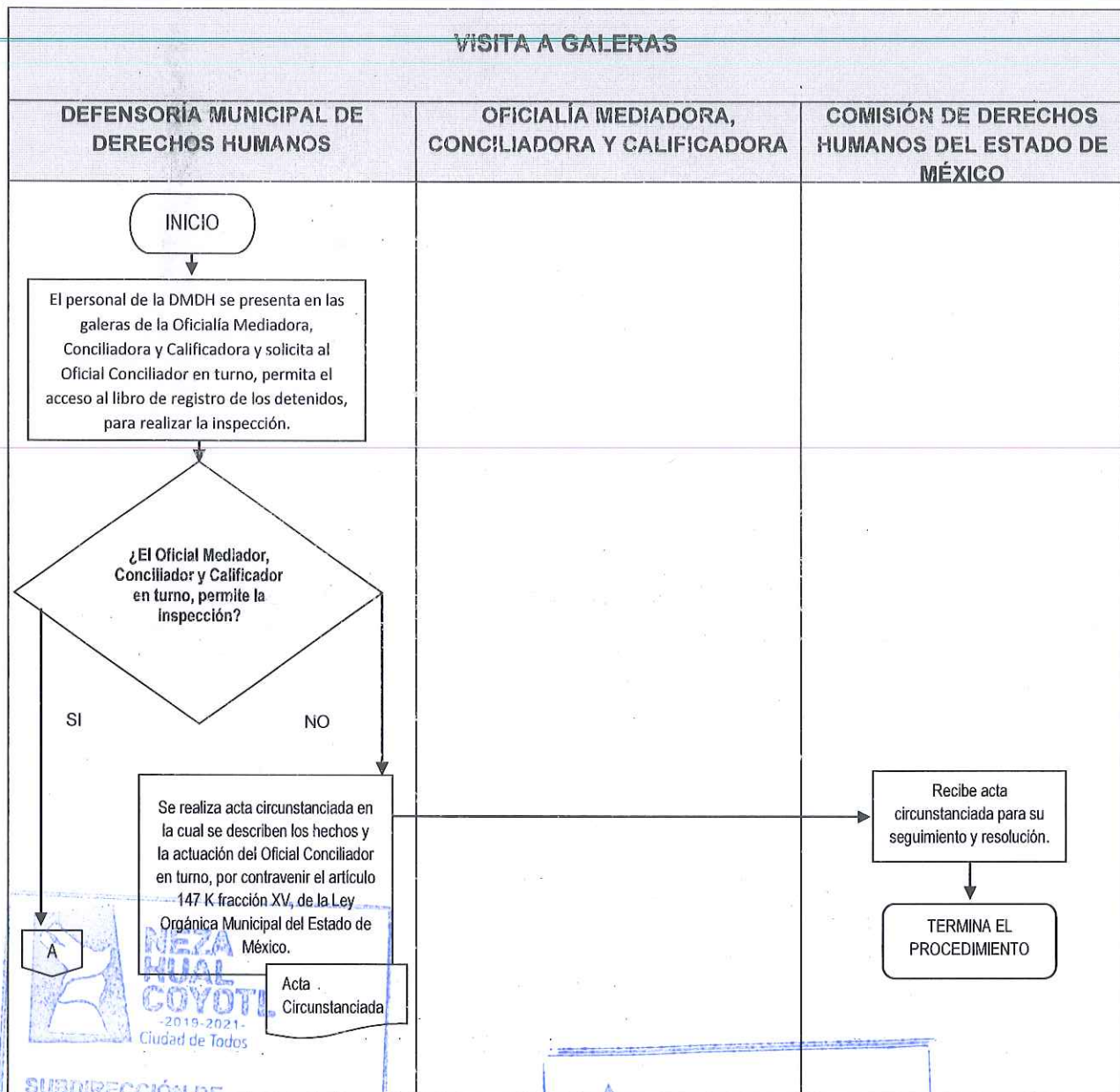
	19	TERMINA PROCEDIMIENTO	
		NO	
		Se firma y sella el documento por:	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	20	1. Defensor Municipal de Derechos Humanos; 2. Oficial Mediador, Conciliador y Calificador y, 3. Encargado de realizar la visita (personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos).	
		Se fotocopia el formato de inspección y las copias se entregan a:	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	21	1. Consejería Jurídica; 2. Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras y, 3. Archivo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

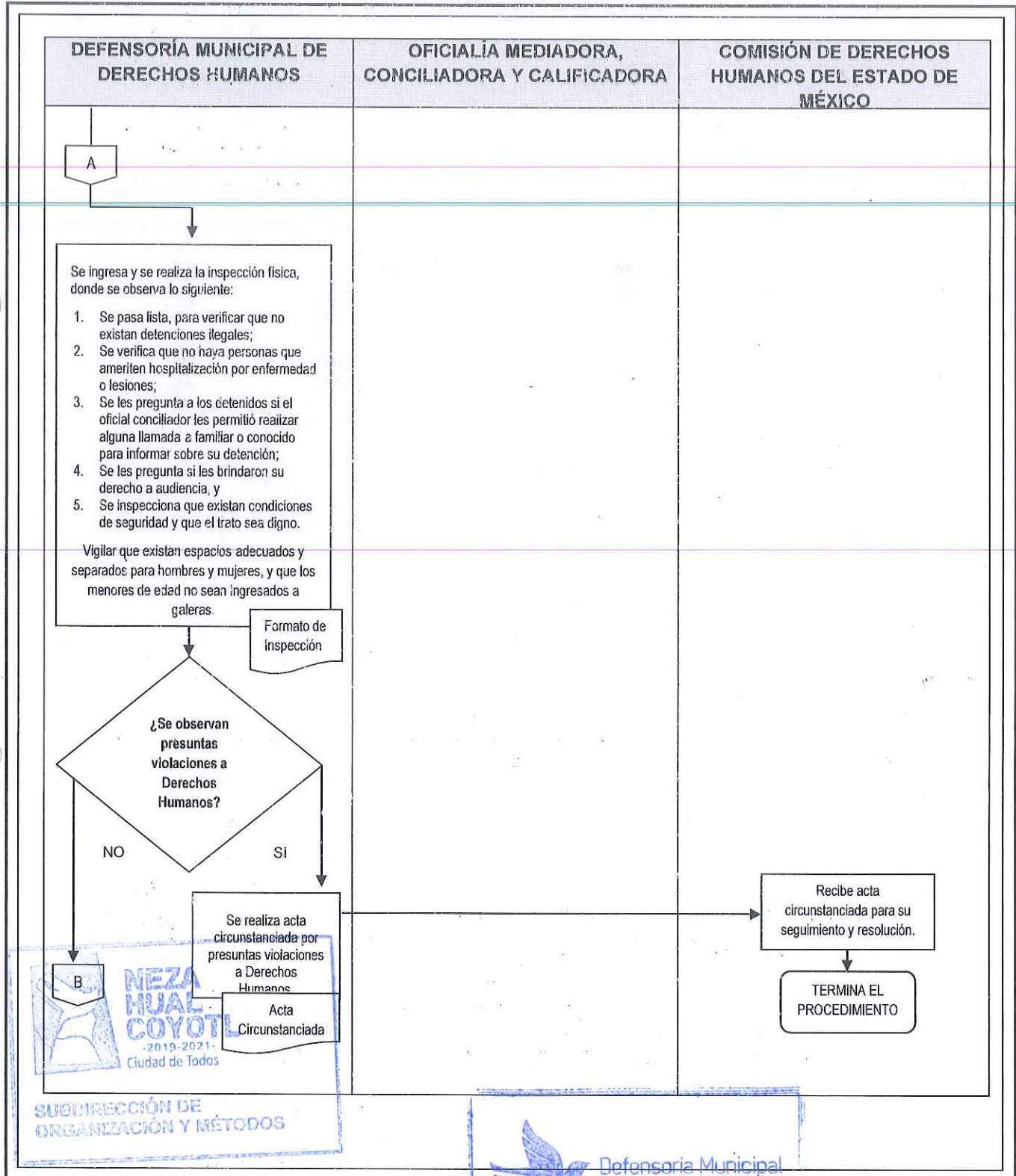
6.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

CLAVE MUNICIPIO: 087

