



H. AYUNTAMIENTO DE NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO.
2022-2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS





H. AYUNTAMIENTO DE NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO.
2022-2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

© H. Ayuntamiento Constitucional de Nezahualcóyotl, 2022-2024.

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Dirección: Av. Chimalhuacán s/n entre Caballo Bayo y Faisán, entrada posterior a un costado del estacionamiento acceso dos, primer piso, colonia Benito Juárez, Mexico, C.P. 57000. Teléfono: 55-5716-9070, Ext. 2801

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Junio 2022.

Impreso y hecho en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos en conjunto con la Subdirección de Organización y Métodos de la Dirección de Administración.

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





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVO DEL MANUAL	5
III.	PROCEDIMIENTO POR ÁREA	6
	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	
1.	Asesoría jurídica.	7
2.	Recepcion de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos	11
3.	Conferencias, cursos y talleres sobre derechos humanos	15
4.	Instalación de dtands de información.	19
5.	Seguimiento de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas por personal del servicio público.	23
6.	Visita de inspección al Centro de Justicia Cívica y a la Oficialía Calificadora número dos.	27
IV.	VALIDACIÓN	34
V.	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	35





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

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 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 cometidas por personal del servicio público, 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 los 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 las mismas, solicitud de 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 Nezahualcóyotl.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

III. PROCEDIMIENTOS POR ÁREA





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

1. ASESORÍA JURÍDICA.





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 lo solicite ya sea de manera presencial, vía telefónica o mediante chat en la página oficial de Facebook de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Nezahualcóyotl, incluso con la recepción de quejas, y en su caso, canalizando al área o institución correspondiente a fin de ser atendida la persona para la solución de su problemática.

1.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

- La o el ciudadano acude a las instalaciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Nezahualcóyotl, se comunica vía telefónica o envía un mensaje a la página oficial de Facebook, solicitando orientación respecto a su problemática.
- La o el ciudadano es atendido por un asesor, quien escucha o lee el planteamiento de su problema y le orienta, en caso de ser necesario le canaliza al área o dependencia competente.
- Al final, la o el ciudadano califica la atención brindada y firma el formato de asesoría correspondiente.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.3 .DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

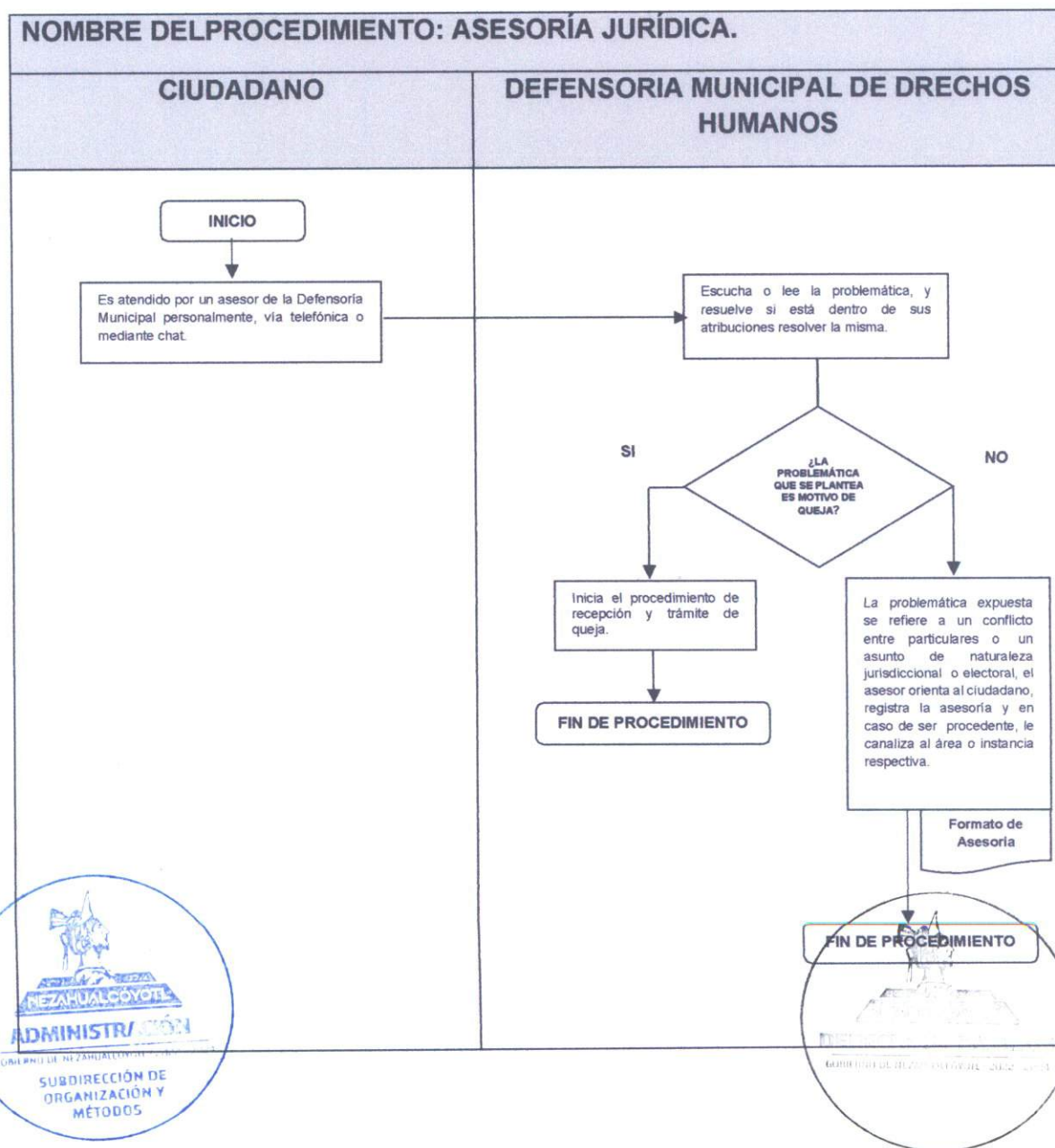
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASESORÍA JURÍDICA.			
ÁREA RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
CIUDADANO	1	Es atendido por un asesor de la Defensoría Municipal de manera presencial, vía telefónica o mediante chat.	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	2	Escucha o lee la problemática, 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.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	4	NO La problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares o un asunto de naturaleza jurisdiccional o electoral, el asesor orienta a la o el ciudadano, registra la asesoría y en caso de ser procedente canaliza al área o instancia respectiva.	FORMATO DE ASESORÍA
FIN DE 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 DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Atender y orientar oportunamente a las y los ciudadanos la interposición adecuada de sus inconformidades en contra de personal del servicio público, por presuntas violaciones a sus derechos humanos.

2.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

- La o el ciudadano expone su problemática y se determina si es motivo de queja o en su caso se recepciona escrito con narración de hechos.
- En el caso del llenado del formato de queja, la o el ciudadano deberá cumplir con los campos establecidos en el mismo, o si decide presentar escrito, sólo deberá proporcionar su nombre completo y un teléfono o correo electrónico para el seguimiento correspondiente.
- El personal de la Defensoría Municipal, brindará el apoyo necesario a la o el ciudadano para el correcto llenado del formato de queja.
- Recibida la queja o el escrito, mediante oficio firmado por la o el Defensor Municipal de Derechos Humanos de Nezahualcóyotl se remitirá a la Visitaduría General de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con sede en el Municipio de Nezahualcóyotl.
- La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México 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 las o los 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).





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS.			
ÁREA RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
CIUDADANO	1	Presenta queja en el formato proporcionado debidamente requisitado o presenta escrito con los hechos.	FORMATO LIBRE
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	2	Recibe formato o escrito mediante oficio, lo envía a la Visitaduría General para su calificación y en su caso inicia la investigación.	FORMATO, U OFICIO
VISITADURÍA GENERAL DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	3	Recibe queja, realiza lo pertinente y envía información 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 de informe de la resolución de la queja y notifica a las autoridades competentes	OFICIO
FIN DE PROCEDIMIENTO			

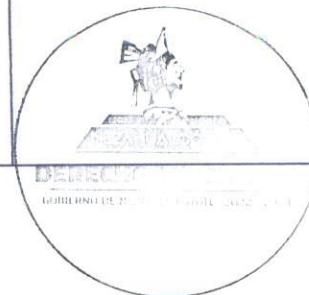
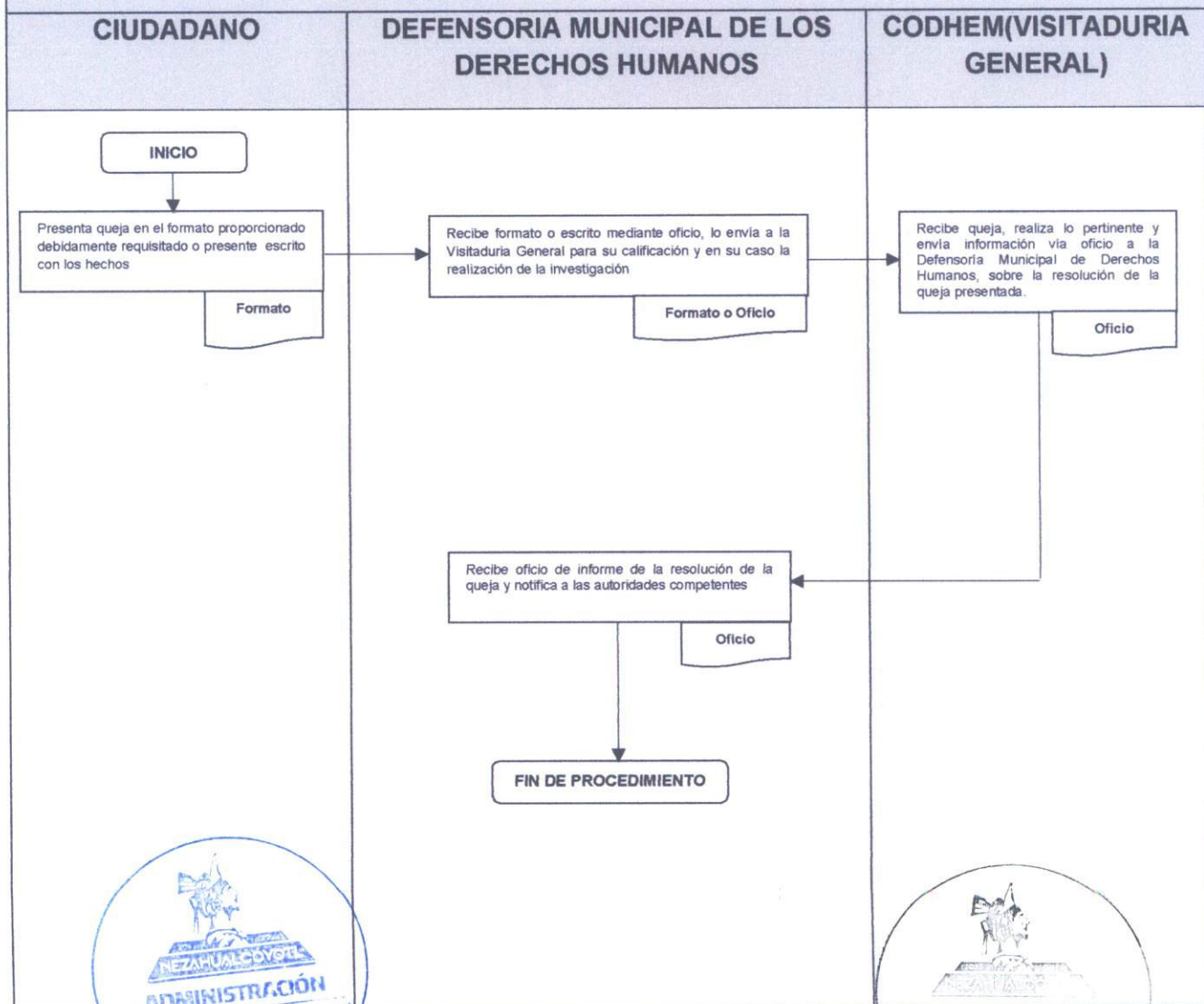


DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.4 DIAGRAMA DE FLUJO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS.





H. AYUNTAMIENTO DE NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO.
2022-2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

3. CONFERENCIAS, CURSOS Y TALLERES SOBRE DERECHOS HUMANOS.





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 instituciones públicas, privadas, organismos no gubernamentales o de particulares.
- La solicitud para la impartición de los cursos, talleres y/o conferencias, podrán 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 la reunión de trabajo con la o el encargado de la Defensoría o persona que se 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 encargado de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, designa al servidor público que cuente con los conocimientos y/o dominio de la temática exponer.
- La persona designada por la o el encargado de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para impartir el curso, taller y/o conferencia, será la responsable de entregar a la o el 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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIAS, CURSOS Y TALLERES SOBRE DERECHOS HUMANOS.			
ÁREA 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 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 archivos	LISTA DE ASISTENCIA O FORMATO DE ASISTENTES

FIN DE PROCEDIMIENTO

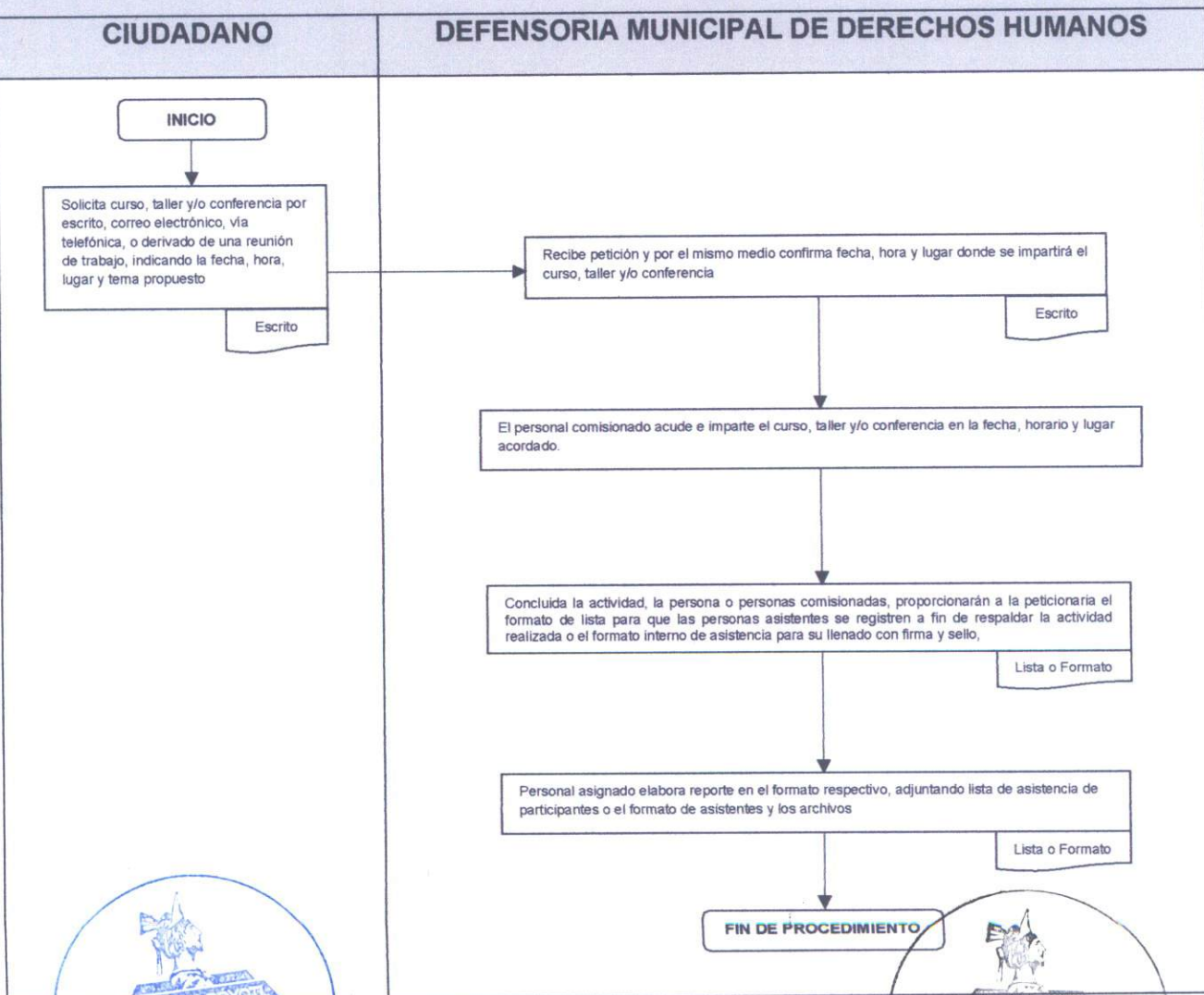


DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.4 DIAGRAMA DE FLUJO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONFERENCIAS, CURSO Y TALLERES SOBRE DERECHOS HUMANOS.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

4. INSTALACIÓN DE STANDS DE INFORMACIÓN.





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 asesoría 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 ciudadanía, 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 en cargo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, vía telefónica, correo electrónico, reunión de trabajo, acuerdo o en su caso de forma verbal.
- Se agenda la fecha y hora 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

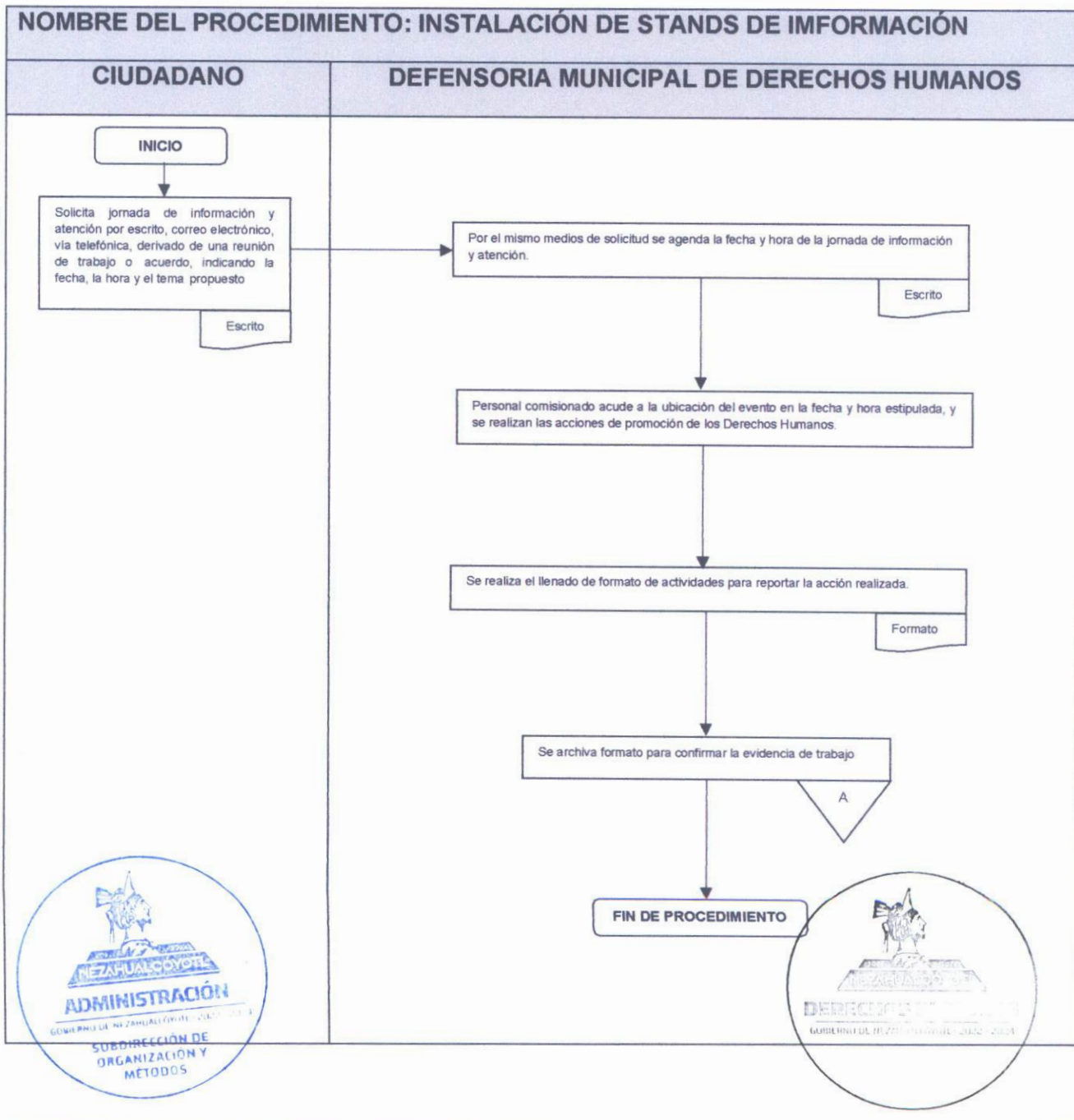
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE STANDS DE INFORMACIÓN.			
ÁREA RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ANEXO O DOCUMENTO
SOLICITANTE	1	Solicita jornada de información y atención por escrito, correo electrónico, vía telefónica, derivado de una reunión de trabajo o acuerdo, indicando la fecha, la hora y el tema propuesto.	ESCRITO
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	2	Por el mismo medio de solicitud, se agenda 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 estipulada, y se realizan las acciones de promoción de los derechos humanos.	
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	4	Se realiza el llenado de formato de actividades para reportar la acción realizada.	FORMATO
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	5	Se archiva formato para confirmar la evidencia de trabajo	ARCHIVO
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 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 procurar que la o el titular del área responsable, rinda los informes correspondientes, acuda a las audiencias a las que se les requiera y, en su caso, les notifique las recomendaciones que emita la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

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, a través de la Visitaduría General, quién realiza las solicitudes de información, se garanticen las medidas precautorias o cautelares, audiencias y las recomendaciones respectivas.
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos mediante oficio, requiere el 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, a través de la Visitaduría General.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS COMETIDAS POR SERVIDORAS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS.			
ÁREA RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ANEXO O DOCUMENTO
VISITADURIA GENERAL DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	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 el ciudadano.	OFICIO
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	2	Recibió oficio de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con el que se solicita información e indica en su caso, si se requiere garantizar medidas precautorias o cautelares, cita a audiencia y/o emite recomendaciones.	OFICIO
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.	OFICIO
FIN DE PROCEDIMIENTO			





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.3 DIAGRAMA DE FLUJO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS COMETIDAS POR SERVIDORAS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS.

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO (VISITADURIA GENERAL)

DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

INICIO

Envía oficio a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos con la información de la solicitud o resolución sobre la queja presentada por la o el ciudadano.

Oficio

Recibió oficio de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con el que se solicita información, indica en su caso, si se requiere garantizar medidas precautorias o cautelares, cita a audiencia y/o emite recomendaciones

Oficio

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

Oficio

FIN DE PROCEDIMIENTO





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

6. VISITAS DE INSPECCIÓN AL CENTRO DE JUSTICIA CÍVICA Y A LA OFICIALIA CALIFICADORA NÚMERO DOS.





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Vigilar que el Centro de Justicia Cívica y en Oficialía Calificadora Número dos del Municipio, se garanticen los derechos humanos de las personas remitidas que cometieron alguna falta administrativa.

6.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

Las visitas de inspección al Centro de Justicia Cívica y en Oficialía Calificadora Número dos del Municipio, se realizan de forma permanente y aleatoria, sin previo aviso y sin necesidad de alguna petición o queja.

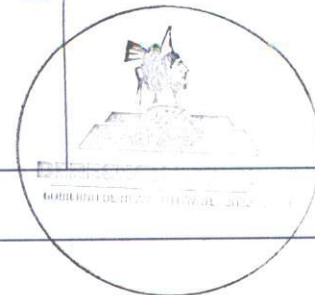


DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VISITAS DE INSPECCIÓN AL CENTRO DE JUSTICIA CÍVICA Y A LA OFICIALIA CALIFICADORA NÚMERO DOS.			
ÁREA RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ANEXO O DOCUMENTO
DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	1	El personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, se presenta en el Centro de Justicia Cívica y en la Oficialia Calificadora número dos, donde solicita el Oficial Calificador en turno, permita el acceso al libro de registros de las y los remitidos, para realizar la inspección.	
¿EL OFICIAL CALIFICADOR EN TURNO, PERMITE LA INSPECCIÓN?			
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	2	NO Se realiza acta circunstanciada en la cual se describen los hechos y la actuación del Oficial Calificador en turno, por contravenir el artículo 147 K fracción XV, de la Ley Orgánica municipal del Estado de México.	ACTA CIRCUNSTANCIADA
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	3	Recibe acta circunstanciada para su seguimiento y resolución.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			





DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

DEFENSORÍA
MUNICIPAL DE
DERECHOS
HUMANOS

4

SI

Se ingresa y se realiza la inspección física, donde se observa lo siguiente:

- 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 remitidos si el Oficial Calificador les permitió realizar alguna llamada telefónica a familiar o conocido para informar sobre su detención;
- Se les pregunta si les permitieron ejercer su derecho a audiencia;
- Se inspecciona que existan condiciones de seguridad e higiene, que el trato sea digno, vigilar que los sean espacios adecuados separados para hombres y mujeres, y que los menores de edad sean resguardados en un lugar destinado para ellos.

FORMATO DE
INSPECCIÓN

¿HAY PRESUNTA VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS?

COMISIÓN DE
DERECHOS
HUMANOS DEL
ESTADO DE
MÉXICO
SUBCOMISIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y
MÉTODOS

5

Si

Se realiza acta circunstanciada por presuntas violaciones a los derechos humanos

ACTA
CIRCUNSTANCIADA



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICÓ	6	Recibe acta circunstanciada para seguimiento y resolución	
FIN DE PROCEDIMIENTO			
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	7	NO Se firma y sigue el documento por: 1. Defensor Municipal de Derechos Humanos; 2. Oficial 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: 1. Consejería Jurídica; 2. Coordinación de l Centro de Justicia Cívica y Oficialías Calificadoras. 3. Archivo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.	FORMATO DE INSPECCIÓN
FIN DE PROCEDIMIENTO			

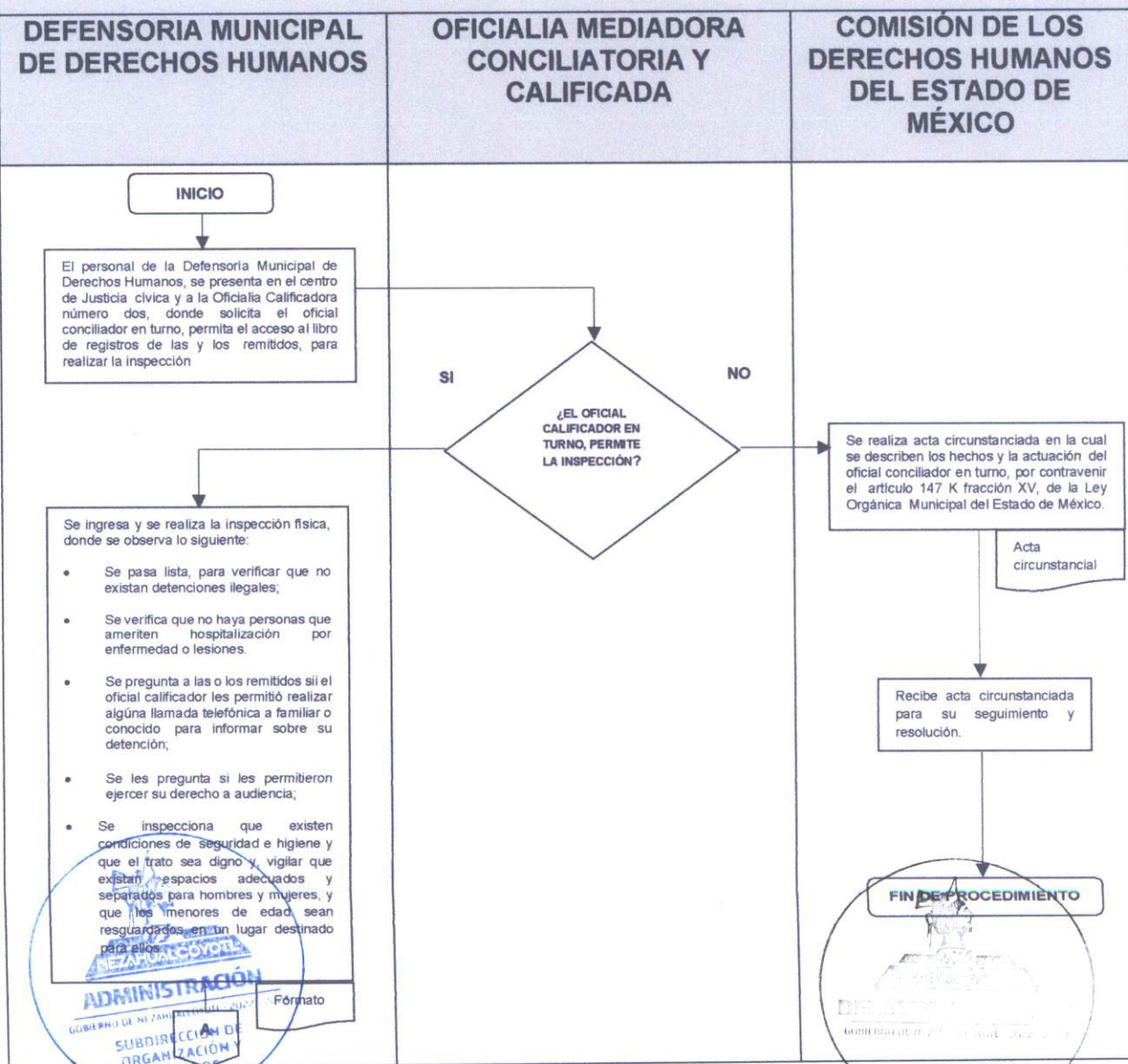


DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO

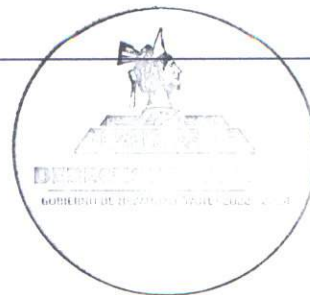
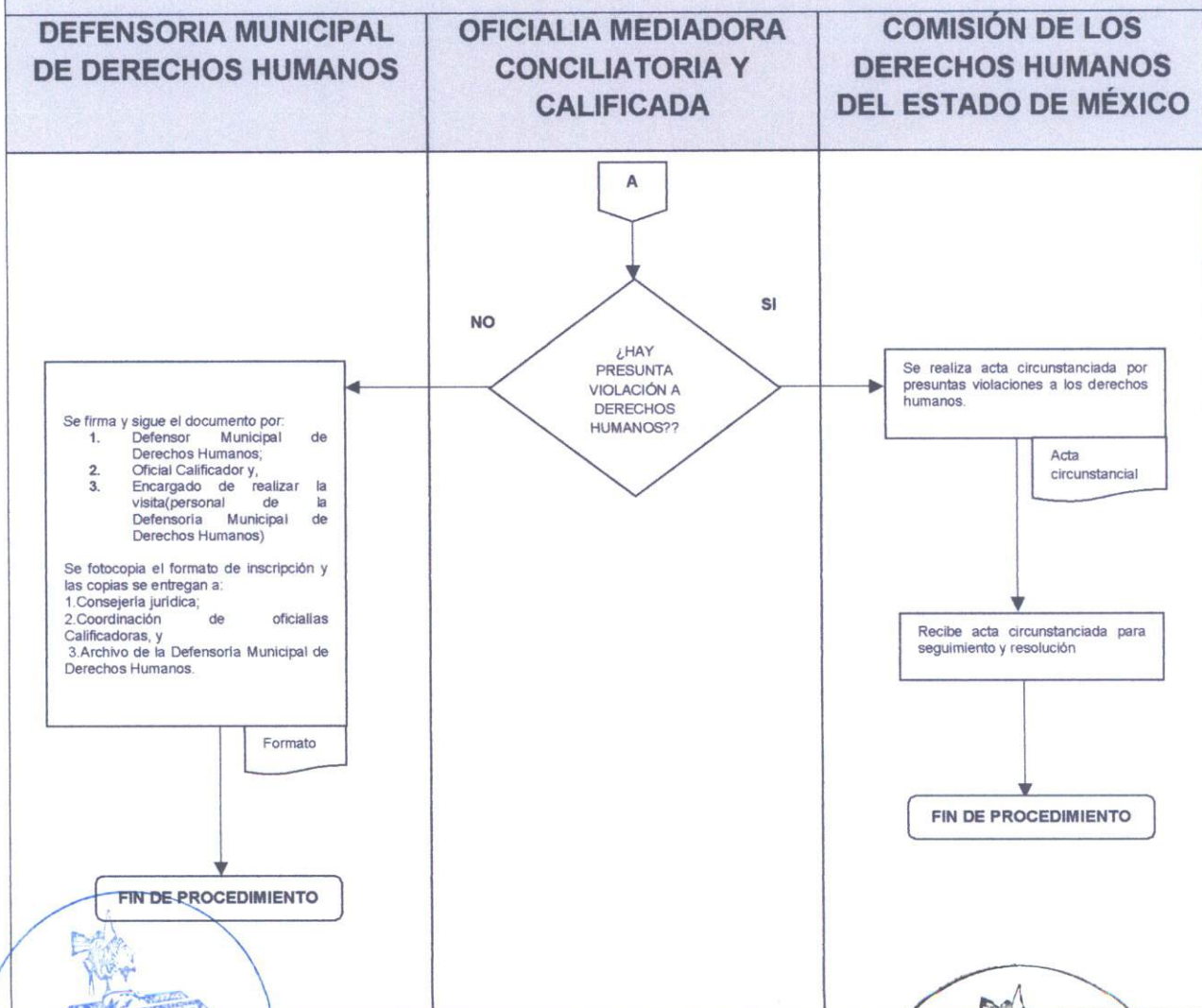
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VISITAS DE INSPECCIÓN AL CENTRO DE JUSTICIA CÍVICA Y A LA OFICIALIA CALIFICADORA NÚMERO DOS.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VISITAS DE INSPECCIÓN AL CENTRO DE JUSTICIA CÍVICA Y A LA OFICIALIA CALIFICADORA NÚMERO DOS.



DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

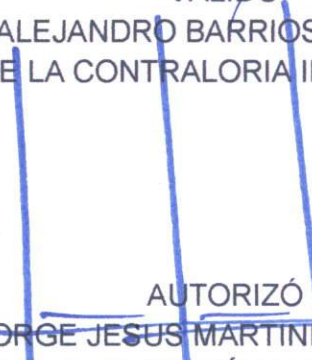
IV.VALIDACIÓN



APROBÓ
LIC. ADOLFO CERQUEDA REBOLLO
TITULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL



VÁLIDO
ALEJANDRO BARRIOS PADILLA
TITULAR DE LA CONTRALORIA INTERNA MUNICIPAL



AUTORIZÓ
JORGE JESUS MARTINEZ FLORES
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



ELABORÓ
EMMANUEL RAMÍREZ RODRIGUEZ
DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



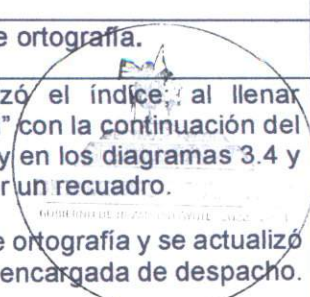


DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

V.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 en 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 uno "asesorías", se agregó el objetivo del procedimiento, las normas de operación, la descripción analítica, y el diagrama de flujo. Se modificó el procedimiento 2 "queja", las normas de operación, la descripción analítica, se dejó el diagrama de flujo y se hicieron correcciones ortográficas de las normas de operación. del procedimiento cuatro "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 devuelve drama de flujo. Se incluyó el procedimiento seis "visitas a galeras" con el objetivo, normas de operación descripción analítica, diagrama de flujo.
25/04/2019	En general se hicieron correcciones de ortografía.
19/09/2019	Se agregó el directorio, se actualizó el índice, al llenar 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. En general se hicieron correcciones de ortografía y se actualizó el nombre del titular por el de la titular encargada de despacho.





H. AYUNTAMIENTO DE NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO.
2022-2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

CLAVE MUNICIPIO: 087

07/07/2020	Se modifica y simplifica formato. Se eliminan firmas de cada página Se actualiza Manual conforme al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Nezahualcóyotl.
20/07/2021	Se actualizó el año e índice, la reglamentación municipal vigente y se agregó el reglamento de Justicia cívica, Asimismo se subsanaron errores de ortografía. Se realizaron actualizaciones en los procedimientos de "Asesoría", "Recepción" y Trámite de Queja" y "Visitas de Inspección", Asimismo se subsana un error de ortografía.
20/06/2022	Se actualizó formato del manual basado en las recomendaciones emitidas en la Subdirección de Organización y Métodos. Actualización del Directorio y hoja de Validación del Instituto con base a los nombramientos emitidos. En formato en cuestión de letra.

