






H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



Fecha de elaboración junio 2016

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE ECATEPEC

REALIZÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
 Lic. Aurea Martell Peralta Defensora Municipal de Derechos Humanos	 Mtro. Raúl Sadoc Ríos Ortega Coordinador de Información	 Lic. Indalecio Ríos Velázquez Presidente Municipal Constitucional de Ecatepec de Morelos





## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN .....	3
Objetivo del Manual .....	3
III. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	4
Marco Jurídico .....	4
Misión y Visión.....	5
IV. PROCEDIMIENTOS.....	5
1.1 Propósito del procedimiento.....	5
1.2 Alcance.....	6
1.3 Referencias .....	6
1.4 Responsabilidades .....	6
1.5 Definiciones .....	6
1.6 Métodos de trabajo .....	7
b) Descripción de Actividades.....	7
Formatos e Instructivos.....	14





## I.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos constituye el instrumento de información, consulta y control administrativo dirigido al personal que integra este órgano y al público en general. Describe en forma ordenada y sistemática la organización, objetivo y funciones de la dependencia con el fin de normar y precisar claramente las atribuciones y obligaciones de cada una de las áreas que la integran para delimitar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones que se traduzcan en la ejecución correcta de cada una de las actividades.

## II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### *Objetivo del Manual*

El objetivo primordial de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, Estado de México es la protección de los Derechos Humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Mediante programas y acciones que tengan como principal objetivo promover, fomentar, y difundir la práctica de los Derechos Humanos.



### III. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Representa una valiosa herramienta para el estudio, análisis y evaluación de la estructura funcional vigente, a fin de realizar los cambios adecuados a las necesidades que la propia dependencia vaya demandando.

#### *Marco Jurídico*

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos sustenta su actuación en el siguiente marco jurídico.

#### **Leyes**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

#### **Reglamentos**

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal

Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México

Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016





### *Misión y Visión*

**Misión.** Satisfacer la protección y defensa de los Derechos Humanos, en la población, proporcionando capacitaciones, pláticas, y diplomados para fortalecer la cultura de los Derechos Humanos entre la sociedad y el gobierno.

**Visión.** Ser una Institución considerada como confiable por la sociedad, derivado del apoyo puntual en las quejas generadas contra servidores públicos, que implique una disminución de los abusos de autoridad; del mismo modo con ardua labor mantener una cobertura informativa en todo el territorio, para que toda la población de Ecatepec de Morelos conozca sus derechos humanos y en caso de ser violentados tengan la plena seguridad que acudir a la Defensoría Municipal será una garantía para ser escuchados.

## IV. PROCEDIMIENTOS

### 1. Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Ecatepec

Para cumplir con los objetivos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos del H. Ayuntamiento de Ecatepec:

- Asesoría Jurídica personalizada
- Recibir quejas sobre presuntas violaciones a los Derechos Humanos,
- Conocer y coadyuvar con la Visitaduría General de los Derechos Humanos del Estado de México para dar seguimiento a la queja.

#### 1.1 Propósito del procedimiento

Vigilar la tramitación de los expedientes y el curso de los escritos de queja presentados ante esta Defensoría Municipal de Derechos Humanos, ya que de manera adicional, el personal de esta Dirección se encarga de revisar los escritos de queja y los documentos que se fundamenten su



queja, para así auxiliar y asesorar a las personas en la elaboración de un escrito de queja, así como coadyuvar con la Visitaduría General de Derechos Humanos Sede Ecatepec para su tramitación y seguimiento legal.

## 1.2 Alcance

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México  
Departamento de Protección y Defensa de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

## 1.3 Referencias

### Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México  
Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México  
Ley Orgánica Municipal del Estado de México

### Reglamentos

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal  
Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México  
Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016

## 1.4 Responsabilidades

Departamento de Protección y Defensa de Derechos Humanos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

## 1.5 Definiciones

**CNDH:** Comisión Nacional de Derechos Humanos

**CODHEM:** Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

**DMDH:** Defensoría Municipal de Derechos Humanos

**ONG'S:** Organizaciones No Gubernamentales

**AGRAVIADO:** Persona o individuo pasivo de la ofensa.

Persona directamente afectada por la prestación del servicio médico. Puede o no coincidir con el quejoso.



**QUEJOSO:** Quejoso o agraviado es el que ataca un acto de autoridad que considera lesivo a sus derechos, ya sea porque estime que viola en su detrimento garantías individuales; o porque, proveniente de autoridad federal, considere que vulnera o restringe la soberanía de los Estados; o, por el contrario, porque haya sido emitido por las autoridades de éstos con invasión de la esfera que corresponde a las autoridades federales (artículo 103 constitucional, reproducido por el 1o. de la Ley de Amparo).

## 1.6 Métodos de trabajo

### a) Políticas y Lineamientos

- Cualquier persona puede denunciar presuntas violaciones a Derechos Humanos y presentar directamente una queja ante la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, o por medio de un representante.
- Cuando los interesados estén privados de su libertad o se desconozca su paradero, la queja la pueden presentar sus familiares, gente cercana, o menor de edad a la persona que sufrió alguna violación a sus Derechos Humanos.
- La queja solo se podrá presentar dentro del plazo de un año apartir de que se inicio la violación a los Derechos Humanos.
- Desde el momento que se ingresa la queja a la Defensoria Municipal de Derechos Humanos del H. Ayuntamiento de Ecatepec, se turna la queja a la Visitaduría General de los Derechos Humanos del Estado de México con sede en Ecatepec, misma que se le asignara un número de expediente, para darle el seguimiento correspondiente quien es responsable de su tramita hasta su totalidad conclusión.

### b) Descripción de Actividades



H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



<b>Procedimiento</b>	<b>PR-DMDH-01</b>
	<b>FECHA: 09/06/2016</b>
<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS SOBRE PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PÁGINA: 1/2</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>AREA RESPONSABLE: PROTECCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS</b>
<b>Descripción de actividades</b>	

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Clave de documento</b>
1		Recepción del quejoso	
2		Asesoría jurídica con un licenciado en derecho	
		Llenado de formato de queja por presuntas violaciones a	<b>Formato de queja</b>





3		derechos humanos	
4	Departamento de protección y defensa de derechos humanos	Envío de queja a la visitaduría general sede ecatepec	
		Inicio del procedimiento y de investigación de presuntas violaciones a derechos humanos	

<b>Procedimiento</b>	<b>PR-DMDH-01</b>
	<b>FECHA: 09/06/2016</b>
	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS SOBRE PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS</b>	<b>PÁGINA: 2/2</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>AREA RESPONSABLE: PROTECCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS</b>
<b>Descripción de actividades</b>	

Paso	Responsable	Actividades	Clave de documento
5		El procedimiento y la investigación finalizan en:  A) una recomendación al servidor público  B) conclusión por no ser violaciones a derechos humanos  C) conclusión por	



H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

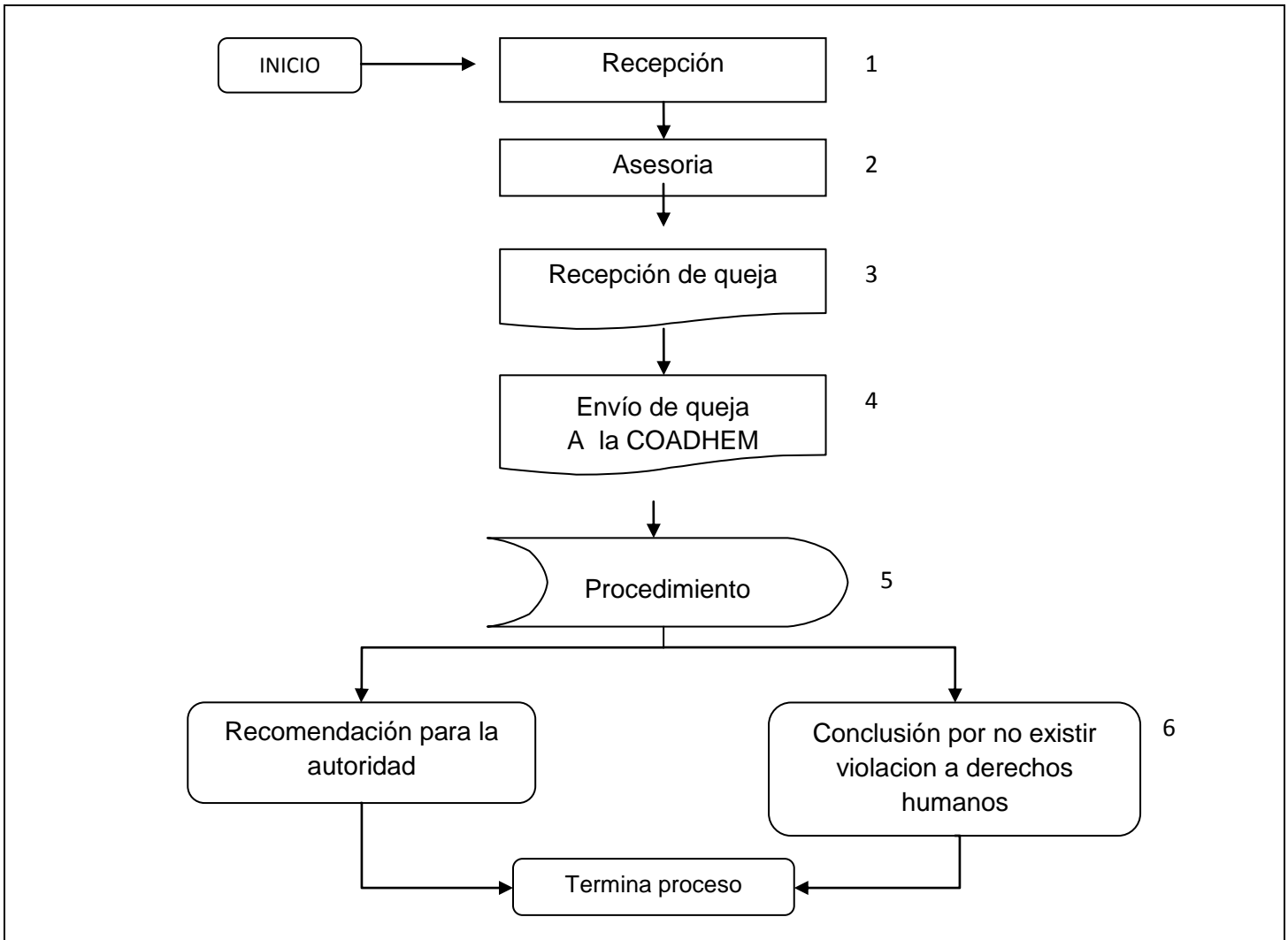
Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



6		haberse solucionado durante el trámite respectivo.	
---	--	--	--

<b>DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>		<b>PR-DMDH-01</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		<b>FECHA: 09/06/2016</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>		<b>AREA RESPONSABLE: PROTECCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS</b>
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS	





<b>Procedimiento</b>	<b>PR-DMDH-02</b>
	<b>FECHA: 09/06/2016</b> <b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>SOLICITUD DE PLATICAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>PÁGINA: 1/2</b>
	<b>AREA RESPONSABLE: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CLAVE DE DOCUMENTO
1	Departamento de promoción y divulgación de derechos humanos	El ciudadano acude a las oficinas de la defensoría municipal y vía oficio solicita platicas de temas en materia de derechos humanos	<b>Oficio de solicitud de platicas</b>
2		Personal del departamento de promoción y divulgación acude a diferentes instituciones de educación pública y privada a realizar la atenta invitación para que personal adscrito a la defensoría imparta platicas en materia de derechos humanos tanto a los alumnos asi como personal docente	

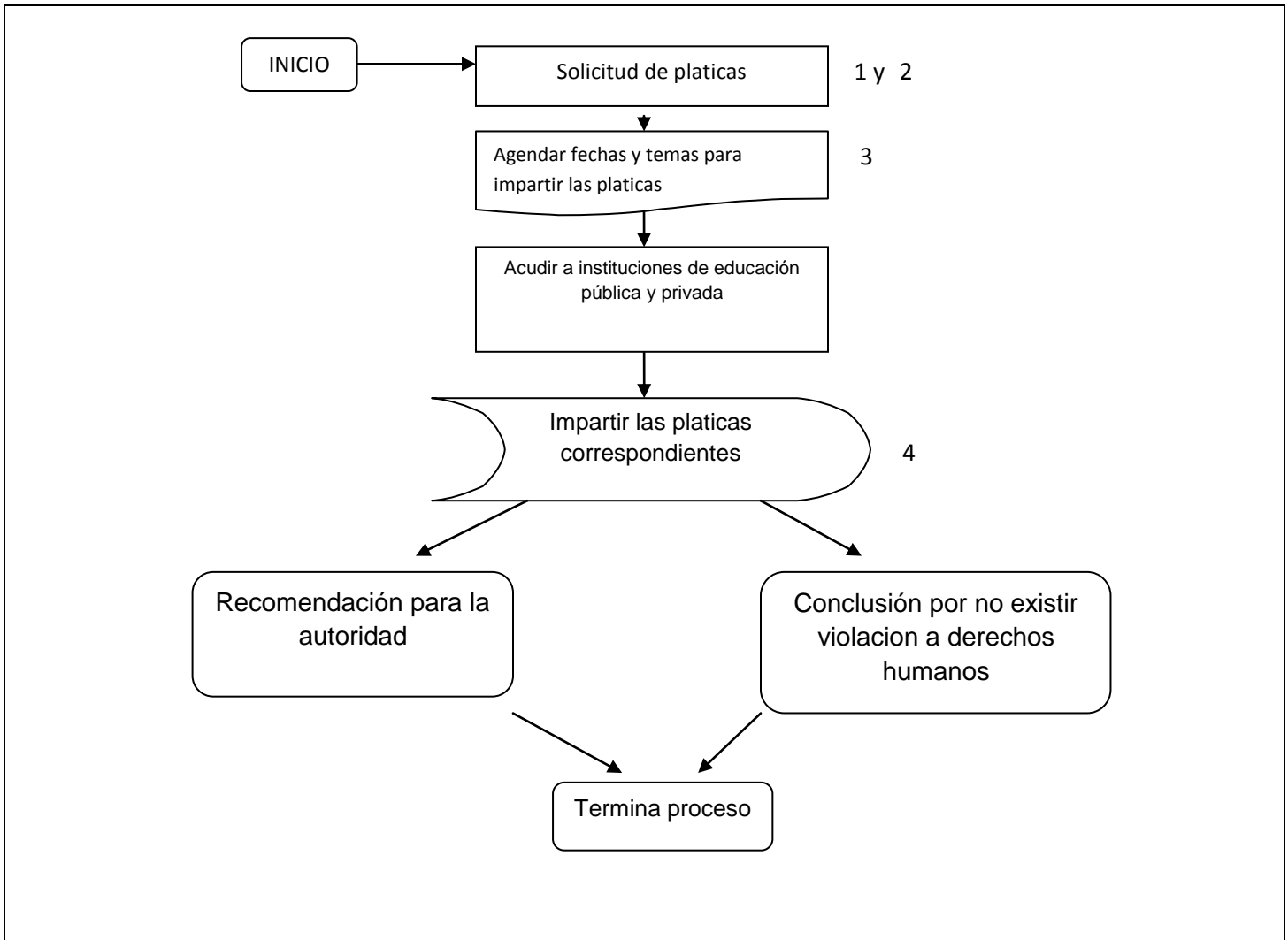
<b>Procedimiento</b>	<b>PR-DMDH-02</b>
	<b>FECHA: 09/06/2016</b>
<b>SOLICITUD DE PLATICAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PÁGINA: 2/2</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA: DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>AREA RESPONSABLE: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CLAVE DE DOCUMENTO
3		Agendar fechas y temas para acudir a impartir las respectivas platicas	<b>Formato de agradecimiento</b>
4		Impartir platicas, entrega de folleteria con la informacion referente al tema y firma de agradecimiento	

<b>DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>		<b>PR-DMDH-02</b>
		<b>FECHA: 09/06/2016</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>PÁGINA: 1/1</b>
<b>DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>		<b>AREA RESPONSABLE: PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	



*Formatos e Instructivos*

**FORMATO DE QUEJA**



CODHEM



H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



Visitador  
Adjunto

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México



**M. en D. Baruch F. Delgado Carbajal**  
**Presidente de la Comisión de Derechos**  
**Humanos del Estado de México**

Fecha de Admisión:		Hora:	
Nombre del Quejoso y Organización:			
Nombre del Agravado:		Ocupación	
Ofendido o Víctima ( )		Quejoso: Agravado:	
Inculpado o Procesado ( )			
Nacionalidad:	Quejoso:	Edad:	Sexo:
	Agravado:	Edad:	Sexo:
Grado de Estudios del Quejoso:		Grado de Estudios del Agravado:	
<b>Datos del Quejoso</b>			
Domicilio y número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre calle y calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
<b>Datos del Agravado</b>			
Domicilio y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre calle y calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
Migrantes ( ) Indígenas ( ) Tercera edad ( ) Femicidios ( ) VIH ( ) Periodistas ( ) Discapacitado ( ) Muerto en Galeras ( )			
Programa	Atención a la Familia ( ) Sistema Penitenciario ( ) Cárceles Municipales ( ) General de Quejas ( )		



Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia:
Forma en que se recibió la queja:	Directa o personal ( ) Telefónica ( ) Prensa ( ) Internet ( ) Fax ( ) Carta ( ) Otro ( )	
N° de Averiguación Previa:		
Causa / expediente:	Juzgado:	Ubicación:
Dirección de correo electrónico:		

Nota: La comunicación por correo electrónico puede ser más rápida y eficaz. En caso de que esté de acuerdo en emplear este medio, favor de expresar su conformidad firmando sobre esta línea \_\_\_\_\_

Favor de completar los datos de ubicación que se muestran al reverso.

¿Qué autoridad específica violó sus Derechos Humanos?


¿Qué otras autoridades tienen conocimiento del asunto?


¿En qué consistió la violación?






H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"



¿Qué petición hace a la Comisión?


**Nombre y Firma**

\_\_\_\_\_

Tel: 01 (55) 11 15 58 54  
01 (55) 11 15 68 52  
codhem\_5ecatepec@hotmail.com

