

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO**



**AGOSTO 2024**

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

Municipio de Zumpango 2022-2024  
Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Zumpango  
Libramiento Luis Donald Colosio, Bo. San Juan, Zumpango, Estado de México.  
Tel. 591 91 83339  
Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Zumpango.  
Agosto 2024

Impreso y hecho en Zumpango, Estado de México.  
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## ÍNDICE

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I. PRESENTACIÓN.....                  | 4  |
| II.OBJETIVO DEL MANUAL.....           | 5  |
| III BASE LEGAL                        |    |
| IV. ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS..... | 6  |
| V. PROCEDIMIENTOS.....                | 7  |
| VI. SIMBOLOGÍA.....                   | 19 |
| VI. REGISTRO DE EDICIONES             |    |
| VIII. DISTRIBUCIÓN                    |    |
| IX. VALIDACIÓN.....                   | 20 |
| X. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....         | 21 |

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## **I. PRESENTACIÓN**

El Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las dependencias administrativas, así como una herramienta para facilitar la gestión municipal y los mecanismos de control interno que deben existir al interior de cada una de las dependencias de la Administración Pública Municipal y de sus organismos autónomos.

Por esta razón, el actual documento es un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades en cada una de las áreas que integran esta Defensoría, permitiendo visualizar el desarrollo de las mismas, evitando con ello una posible duplicidad de esfuerzos y procedimientos excesivamente largos.

Este manual, tiene como finalidad desarrollar acciones necesarias para simplificar y agilizar los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos; para el aprovechamiento de los recursos materiales y humanos, además de ser una guía para las distintas gestiones que realiza el usuario tanto interno como externo.

Por ello, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, con base en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales, su Reglamento Interior, emite los presentes procedimientos administrativos a seguir por cada una de las áreas que la integran.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## II. OBJETIVO DEL MANUAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites que brinda la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del municipio de Zumpango, que le permita al personal llevar a cabo la metodología y secuencia de los procesos administrativos que se realizan en el área, brindando una atención de calidad a la ciudadanía Zumpanguense.

## III. BASE LEGAL

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos del municipio de Zumpango, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico-normativo:

- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México:** Capitulo Decimo. Articulo 147 K en todas sus fracciones. Última reforma POGG: 24 de mayo de 2024
- **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.** Última reforma POGG: 05 de abril de 2024.
- **Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.** Última reforma POGG: 09 de julio de 2024
- **Bando Municipal 2024,** las atribuidas en los artículos 191 y 192.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

#### **IV. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>1. Nombre del Procedimiento</b> |
| <b>2. Objetivo</b>                 |
| <b>3. Alcance</b>                  |
| <b>4. Referencias</b>              |
| <b>5. Responsabilidades</b>        |
| <b>6. Definiciones</b>             |
| <b>7. Insumos</b>                  |
| <b>8. Resultados</b>               |
| <b>9. Políticas</b>                |
| <b>10. Desarrollo</b>              |
| <b>11. Diagramación</b>            |
| <b>12. Medición</b>                |
| <b>13. Formatos</b>                |

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DE QUEJA POR LA TRANSGRESIÓN A DERECHOS HUMANOS**

### **OBJETIVO**

Recibir la queja de la ciudadanía que haya sido víctima de violación de sus derechos humanos por parte de servidores públicos.

### **ALCANCE**

Aplica a los servidores públicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del municipio de Zumpango, la cual debe coordinar y ejecutar acciones tendientes a concientizar y sensibilizar a la población en general para evitar que sean violentados, asimismo aplica para los ciudadanos que presenten alguna queja.

### **REFERENCIAS**

"Ley Orgánica Municipal del Estado de México" Artículo 147 k-Son Atribuciones del Defensor Municipal de los Derechos Humanos. • Recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por medio de la Visitaduría.

### **RESPONSABILIDADES**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es responsable de recibir las quejas, así como de orientar a la población en el llenado de las mismas y posteriormente radicarlas en la Visitaduría General con sede en Zumpango, Estado de México para que se le dé el seguimiento pertinente.

El Defensor Municipal deberá: orientar y recabar las quejas de alguna posible transgresión a los Derechos Humanos de la población del Municipio de Zumpango.

El Jurídico deberá: turnar la queja correspondiente a la Visitaduría para su valoración.

### **DEFINICIONES**

- Defensoría: presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado.
- Derechos Humanos: derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita realizada por una o varias personas que describen actos u omisiones cometidos por autoridad(es) o servidor(es) público(s) que se estiman violatorios de derechos humanos, a través de la cual se solicita la intervención de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM).
- **Visitaduría:** Uno de los órganos de Derechos Humanos, tiene por objetivo integrar las investigaciones relativas a presuntas violaciones a los derechos humanos.

## **INSUMOS**

Papelería Oficial

Formatos Correspondientes

## **RESULTADOS**

Calificación de la queja: La queja es analizada y, en caso de ser procedente, se califica como:

- **Presunta violación:** Tratándose de posibles violaciones a derechos humanos imputables a autoridades o servidores públicos, se notificará al quejoso por escrito, la admisión de su queja, informándole sobre la apertura del expediente.

El visitador adjunto responsable del expediente solicitará información sobre el caso a las autoridades correspondientes, así como al quejoso, si lo considera necesario, manteniéndolo informado de los avances del expediente hasta su conclusión.

- **No competencia:** Según el caso, el escrito de queja es remitido a la autoridad competente, lo cual se le notificará al quejoso, remitiéndose el documento al titular de la Comisión Local de Derechos Humanos.
- **No competencia:** Tratándose de asuntos en los que no exista violación a derechos humanos, se le brindará orientación jurídica al quejoso.
- **Calificación Pendiente:** Cuando de acuerdo a la información con la que se cuenta, no es suficiente para determinar el trámite del asunto.
- **Recurso:** Procede un recurso ante la inconformidad, ya sea inactividad del Organismo Local en un expediente (Recurso de Queja) o por la resolución definitiva dictada por un Organismo Local o bien, por el insuficiente o deficiente cumplimiento o no aceptación de una recomendación por parte de una autoridad local (Recurso de Impugnación).



*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

- Archivo de Control: Ante la insuficiencia de datos para determinar si existió una violación a derechos humanos, el asunto se envía al archivo de control, así como por la falta de ratificación de la queja o bien, por la valoración de la información recabada por el visitador adjunto responsable de su tramitación.

La falta de rendición de información o documentación requerida por parte de la autoridad presuntamente responsable, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de tener por ciertos los hechos en materia de la investigación, salvo prueba en contrario.

### **Causas de conclusión de los expedientes de queja:**

- Por no competencia de la Comisión Nacional;
- Por no tratarse de violaciones a los derechos humanos, en cuyo caso se dará orientación jurídica al quejoso;
- Por haberse dictado la recomendación correspondiente;
- Por haberse remitido a la autoridad señalada como responsable un documento de no responsabilidad;
- Por desistimiento del quejoso;
- Por falta de interés del quejoso en la continuación del procedimiento;
- Por acumulación de expedientes, tratándose de dos o más escritos de queja por los mismos actos u omisiones que se atribuyen a la misma autoridad o servidor público;
- Por no existir materna para seguir conociendo del expediente de queja, y;
- Por haberse solucionado el expediente de queja mediante los procedimientos de conciliación o durante el trámite respectivo.

### **POLÍTICAS**

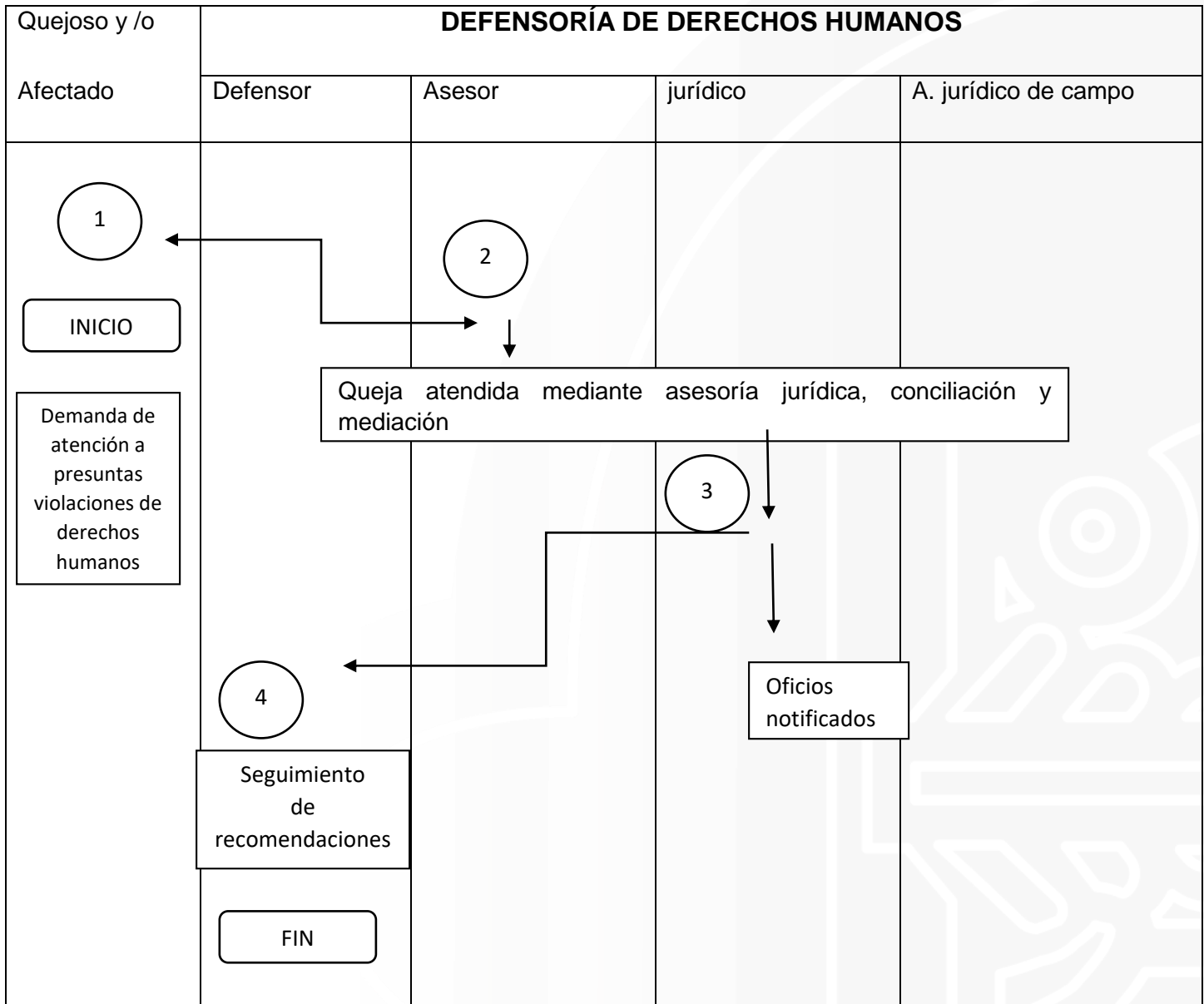
- Únicamente se dará atención en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Tramite totalmente gratuito.
- Para el trámite de quejas, el personal adscrito informará a los usuarios que no es necesario contar con un abogado o representante legal.
- Se iniciará queja si trae los requisitos necesarios.
- Las quejas deben presentarse dentro del plazo de un año, a partir del conocimiento que haya tenido el quejoso de la probable violación a derechos humanos.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## DESARROLLO

| No. | Unidad Administrativa/Puesto  | Actividad  |
|-----|---|--|
| 1   | Quejoso y/o agraviado.  | Acude a la Defensoría para levantar una queja contra servidores públicos por presunta violación de sus derechos humanos.   |
| 2   | Defensoría Municipal Derechos Humanos-Asesor.                                 | Recibe al agraviado para entrevistar cuál es la presunta violación de derechos, se le explica que se debe llevar un formato y que se requieren ciertos requisitos para el llenado.   |
| 3   | Defensoría Municipal de Derechos Humanos-Jurídico/Auxiliar Jurídico de Campo. | De manera conjunta con el agraviado se llena el formato de queja para iniciar el proceso y resolver si es un asunto que compete a derechos humanos o no. Realización de oficios notificados para las partes involucradas y turnar dicha queja a la Visitaduría general para que le dé seguimiento. |
| 4   | Defensoría Municipal de Derechos Humanos-Defensor.                            | Da seguimiento a la queja priorizando el cumplimiento de recomendaciones al servidor público o instancia que incurrieron en la queja.  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

Numero trimestral de quejas recibidas x 100 = porcentaje de quejas

Numero trimestral de quejas resueltas

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## **FORMATOS**

Este formato se realiza en conjunto con el quejoso o víctima, el campo de queja, visitador adjunto, programa de atención y forma en la que se recibió la queja lo llena el asesor, jurídico, auxiliar jurídico de campo de la defensoría de derechos humanos municipal, los campos que siguen los llena el quejoso o víctima que son los siguientes: fecha, hora, datos del quejoso, datos del agraviado, ¿qué autoridad violó sus derechos humanos?, ¿qué autoridades tienen conocimiento del asunto?, en caso de existir, ¿en qué consistió la violación?, ¿qué petición hace a la comisión?.

1.- Número de Queja, Visitador Adjunto: Se deberá anexar el número del trámite (Queja) para tener el número de procedimiento que será turnado a la Visitaduría Adjunta, y poder darle seguimiento, anexando de igual manera la Visitaduría que conocerá de la posible Violación a Derechos Humanos.

2.- Fecha: Se anexan fecha en la cual el quejoso da a conocer a esta autoridad la posible violación a Derechos Humanos.

3.- Hora: tiempo en la esta autoridad recibe la queja del quejoso.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



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

**Zumpango**

**Mtra. en D. Myrna Araceli García Morón**  
Presidente de la CODHEM

**QUEJA**  
Visitador Adjunto

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

**DATOS DEL QUEJOSO**

|                              |       |                     |            |
|------------------------------|-------|---------------------|------------|
| Nombre:                      |       |                     |            |
| Nacionalidad:                | Edad: | Genero: F ( ) M ( ) | Ocupación: |
| Grado de Estudios:           |       | Correo electrónico: |            |
| Calle y Número:              |       |                     |            |
| Colonia:                     |       | Código Postal:      |            |
| Entre que calle y que calle: |       | Teléfono:           |            |
| Población:                   |       | Municipio:          |            |

**DATOS DEL AGRAVIADO**

|                              |       |                     |            |
|------------------------------|-------|---------------------|------------|
| Nombre:                      |       |                     |            |
| Nacionalidad:                | Edad: | Genero: F ( ) M ( ) | Ocupación: |
| Grado de Estudios:           |       | Correo electrónico: |            |
| Calle y Número:              |       |                     |            |
| Colonia:                     |       | Código Postal:      |            |
| Entre que calle y que calle: |       | Teléfono:           |            |
| Población:                   |       | Municipio:          |            |

**PROGRAMA DE ATENCION**

|                           |                          |                           |                         |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Migrantes ( )             | Indígenas ( )            | Tercera Edad ( )          | VIH ( )                 |
| General de Quejas ( )     | Periodistas ( )          | Discapacitados ( )        | Victimas del Delito ( ) |
| Sistema Penitenciario ( ) | Carceles Municipales ( ) | Atención a la Familia ( ) |                         |

**FORMA EN QUE SE RECIBIO LA QUEJA**

|  |                |            |              |              |
|--|----------------|------------|--------------|--------------|
| Directa o Personal ( )                 | Telefonica ( ) | Prensa ( ) | Internet ( ) | Prensa ( )   |
| Acta circunstanciada ( )               | Fax ( )        | Carta ( )  | Otro ( )     | Especifique: |
| Municipio donde sucedieron los hechos: |                |            | Materia:     |              |



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

Zumpango

¿ QUE AUTORIDAD VIOLÓ SUS DERECHOS HUMANOS?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

¿ QUE AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**EN CASO DE EXISTIR**

|                                |                                 |            |
|--------------------------------|---------------------------------|------------|
| N° de Carpeta de Investigación | Agencia del Ministerio Público: |            |
| N° de Averiguación Previa:     |                                 |            |
| Causa/Expediente:              | Juzgado:                        | Ubicación: |

¿ EN QUÉ CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



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

**Zumpango**

¿ QUÉ PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN?

NOMBRE Y FIRMA

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## **V. PROCEDIMIENTOS.**

### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASESORAMIENTO JURÍDICO.**

#### **OBJETIVO**

Brindar asesoría a la población en las diferentes ramas del Derecho ALCANCE:

Aplica la defensoría Municipal, la cual debe brindar las asesorías que la población requiera, así como orientarlo para que acuda a las instituciones pertinentes

#### **REFERENCIAS**

"Ley Orgánica Municipal del Estado de México"-Artículo 147k, fracción XII. Asesoría y orienta a los habitantes de su municipio en especial a los menores, mujeres, adultos, mayores, personas en discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, a fin de que sean respetados sus Derechos Humanos.

#### **RESPONSABILIDADES**

La defensoría Municipal de Derechos Humanos es responsable disipar las dudas que tenga la ciudadanía ante un problema legal para que pueda acudir las instancias pertinentes y de este modo solucionar la controversia de la mejor manera.

El Defensor deberá: Escuchar el testimonio del ciudadano para poder clasificar que tipo de asesoría requiere.

El Jurídico deberá: asesorar y canalizar al área correspondiente.

#### **DEFINICIONES**

- Defensoría: presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado.
- Derechos Humanos: derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.
- Asesoría: La asesoría es un servicio que consiste en brindar información a una persona real o jurídica. Mediante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## INSUMOS

- Formatos de registro

## RESULTADOS

- Asesoría

## POLÍTICAS

La atención proporcionada a la población a la hora de brindarle la asesoría será siempre cordial y amable con apego a la normatividad jurídica orientándolo siempre a actuar conforme a derecho para que acuda a las instituciones pertinentes.

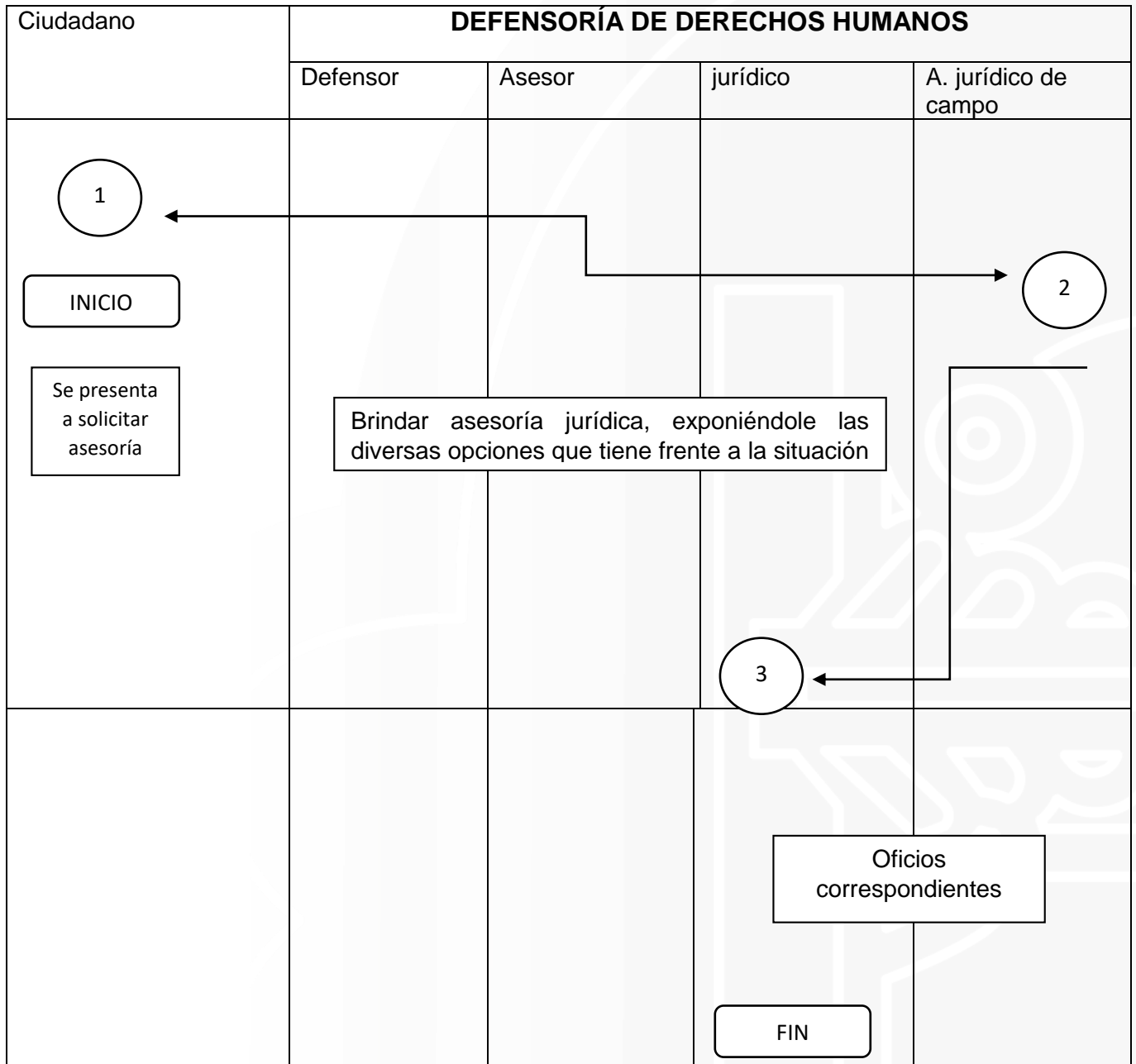
## DESARROLLO

| No. | Unidad Administrativa/Puesto             | Actividad   |
|-----|--|---|
| 1   | Ciudadano                                | Se presenta en las oficinas de la defensoría para solicitar asesoría respecto algún tema legal. |
| 2   | Defensoría Municipal de Derechos Humanos | Atiende al ciudadano brindándole opciones respecto a la situación expuesta por el ciudadano.    |
| 3   | Defensoría Municipal de Derechos Humanos | Llena los Formatos inherentes y registra la asesoría.   |

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## DIAGRAMACIÓN

### PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORÍA JURÍDICA



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## VI. SIMBOLOGÍA

| Símbolo | Significado  |
|---------|--|
|         | Marca el inicio del procedimiento                  |
|         | Numero de actividad                                |
|         | Cuadro con extracto de actividad                   |
|         | Línea de flujo                                     |
|         | Decisión   |
|         | Línea de comunicación vía correo o telefónicamente |
|         | Determina el final del procedimiento               |

## VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Octubre 2022): Elaboración del Manual.

Segunda edición (Marzo 2023): Actualización.

Tercera edición (Agosto 2024): Actualización.

## VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos Zumpango, Estado de México.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## **IX. VALIDACIÓN**

AUTORIZÓ

---

Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy  
Presidente Municipal Constitucional De Zumpango

REVISÓ

---

Lic. Cesar Rodrigo Hernández Martínez  
Secretario Del Ayuntamiento

ELABORÓ

---

Lic. Karla Erika Domínguez Rodríguez  
Defensora Municipal de derechos Humanos  
Del Municipio de Zumpango

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"*

## X. Hoja de Actualización.

| <b>Fecha de Elaboración / Actualización</b> | <b>Descripción</b>   |
|---|----------------------|
| <b>Octubre 2022</b>                         | <b>Elaboración</b>   |
| <b>Marzo 2023</b>                           | <b>Actualización</b> |
| <b>Agosto 2024</b>                          | <b>Actualización</b> |