



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
“2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México”



EcatepecC

Municipio con valores... ¡Se le **V**anta!

➤ 2022 - 2024 ➤



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
“2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México”



©H. Ayuntamiento Constitucional de Ecatepec de Morelos
2022 – 2024.

Defensoría Municipal

Av. Juárez s/n Col. San Cristóbal Centro

Ecatepec de Morelos C. P. 5500

Tel. (55) 58 – 36 – 15 – 00

Ext. 1901

Defensoria.municipal@ecatepec.gob.mx

Octubre de 2022

Impreso y hecho en Ecatepec de Morelos

2022 - 2024

INDICE

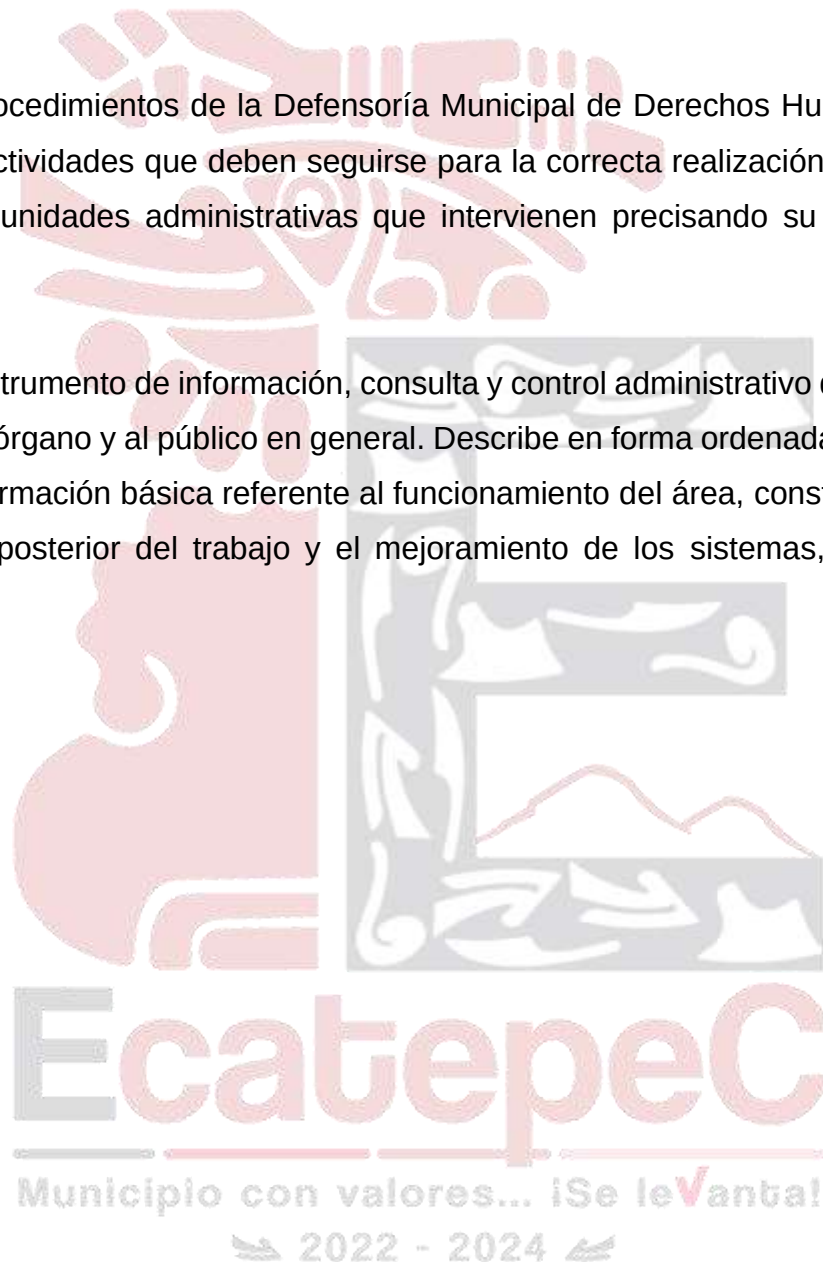
I.- INTRODUCCIÓN.....	4
II.- OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
III.- MARCO JURÍDICO.....	5
V.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS.....	7
1.- Recepción de quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos.	7
1.1.- Propósito del procedimiento	7
1.2.- Alcance.....	7
1.3.- Referencias	7
1.4.- Responsabilidades	8
1.5.- Definiciones.....	8
1.6.- Métodos de trabajo.....	9
a) Políticas y lineamientos	9
b) Descripción de actividades.....	10
c) Diagrama de flujo	12
d) Formatos	13
2.- Solicitud de pláticas en materia de derechos humanos.....	16
2.1.- Propósito del procedimiento.....	16
2.2.- Alcance.....	16
2.3.- Referencias.....	16
2.4.- Responsabilidades.....	17
2.5.-Definiciones.....	17
2.6.- Métodos de trabajo.....	17

a) Políticas y lineamientos.....	17
b) Descripción de actividades.....	18
c) Diagrama de flujo	19
3.1.- Propósito del procedimiento	21
3.2.- Alcance.....	21
3.3.- Referencias	21
3.4.- Responsabilidades	21
3.5.- Definiciones.....	22
3.6.- Métodos de trabajo.....	22
a) Políticas y lineamientos.....	22
b) Descripción de actividades.....	23

I.- INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos contiene la descripción de actividades que deben seguirse para la correcta realización de sus funciones, e identifica las unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Constituye un instrumento de información, consulta y control administrativo dirigido al personal que integra este órgano y al público en general. Describe en forma ordenada, sistemática y sin distorsión, la información básica referente al funcionamiento del área, construyendo una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



II.- OBJETIVO DEL MANUAL.

Presentar la descripción precisa de las actividades de la estructura orgánica, que oriente respecto a las atribuciones, conformación administrativa, organización y funciones, señalando sus responsabilidades y ámbitos de competencia, así como sus obligaciones y la relación entre las diferentes áreas que conforman la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

III.- MARCO JURÍDICO.

Pacto internacional.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (Proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III)).

Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 102 apartado B).

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 16).

Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Art. 31 Frac. IX Bis. Art. 147 Incisos C, K, L, M, N, O).

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Título Cuarto, Art. 117) .

Reglamentos

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2019 - 2020 (Título Octavo, Capítulo Único Art. 95 y 96) .

Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México (Artículos 1, 2, 5, 6, 8 y 9).

Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022 (Art. 95).

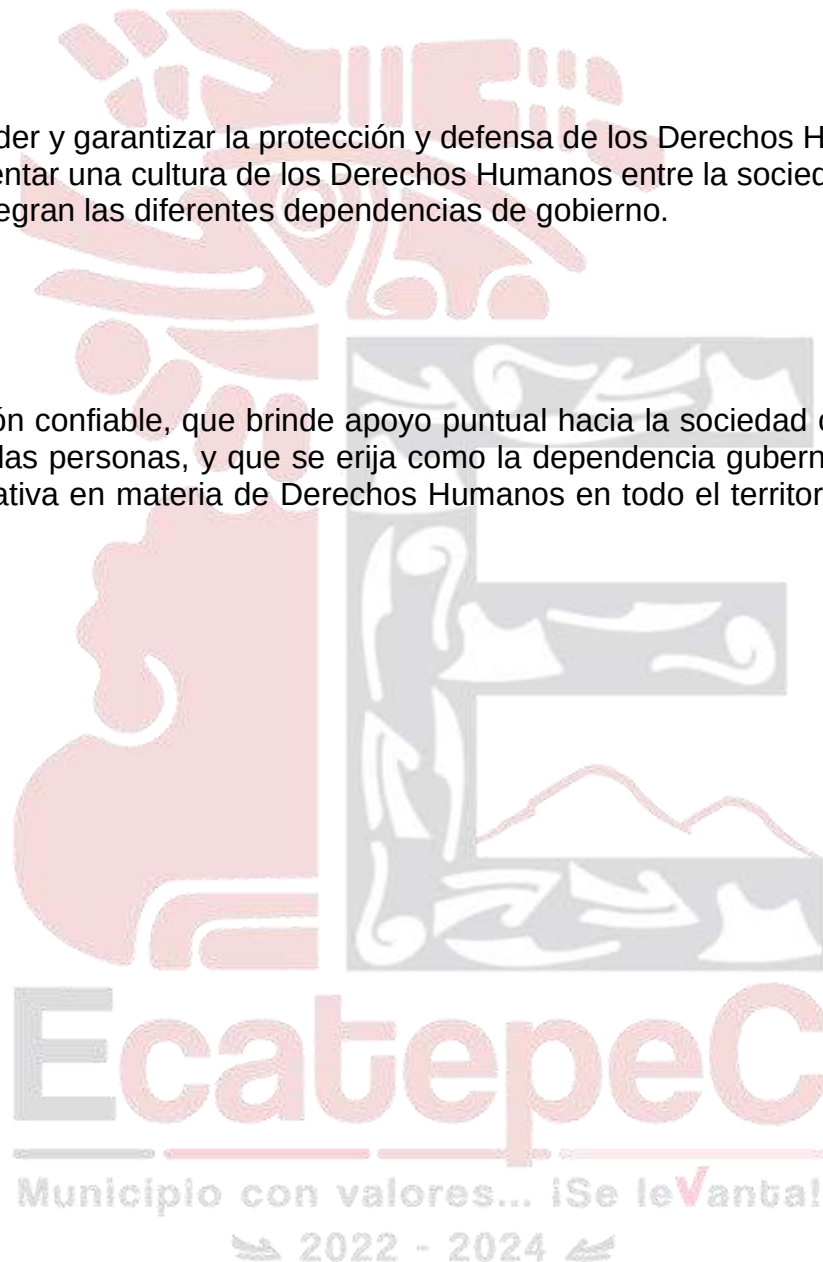
IV.- MISIÓN Y VISIÓN.

Misión.

Promover, defender y garantizar la protección y defensa de los Derechos Humanos sin distinción, y fomentar una cultura de los Derechos Humanos entre la sociedad civil y las personas que integran las diferentes dependencias de gobierno.

Visión.

Ser una Institución confiable, que brinde apoyo puntual hacia la sociedad civil, que garantice los derechos de las personas, y que se erija como la dependencia gubernamental de mayor cobertura informativa en materia de Derechos Humanos en todo el territorio de Ecatepec de Morelos.



V.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS.

1.- Recepción de quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos.

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 la Defensoría Municipal 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 los Derechos Humanos.

1.3.- Referencias

Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 102 B).
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 16).
Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Art. 147 K Fracc. I, VI).

Reglamentos

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2019 (Título Octavo, Capítulo I, Art. 86 y 87 Frac. III, IV, V).
Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México (Art. 9 Frac. III, VII).
Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022 (Título Décimo segundo, Capítulo Único, Art. 95).

1.4.- Responsabilidades

Departamento de Protección y Defensa de los 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: Aquella persona física que al ser objeto de algún acto de autoridad, lo considera lesivo a sus derechos, ya sea porque estime que viola en su detrimento garantías individuales; o, 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.

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 a partir de que se inició la violación a los Derechos Humanos.
- Desde el momento que se ingresa la queja a la Defensoría 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 asigna un número de expediente, para darle el seguimiento correspondiente quien es responsable de su tramita hasta su total conclusión.

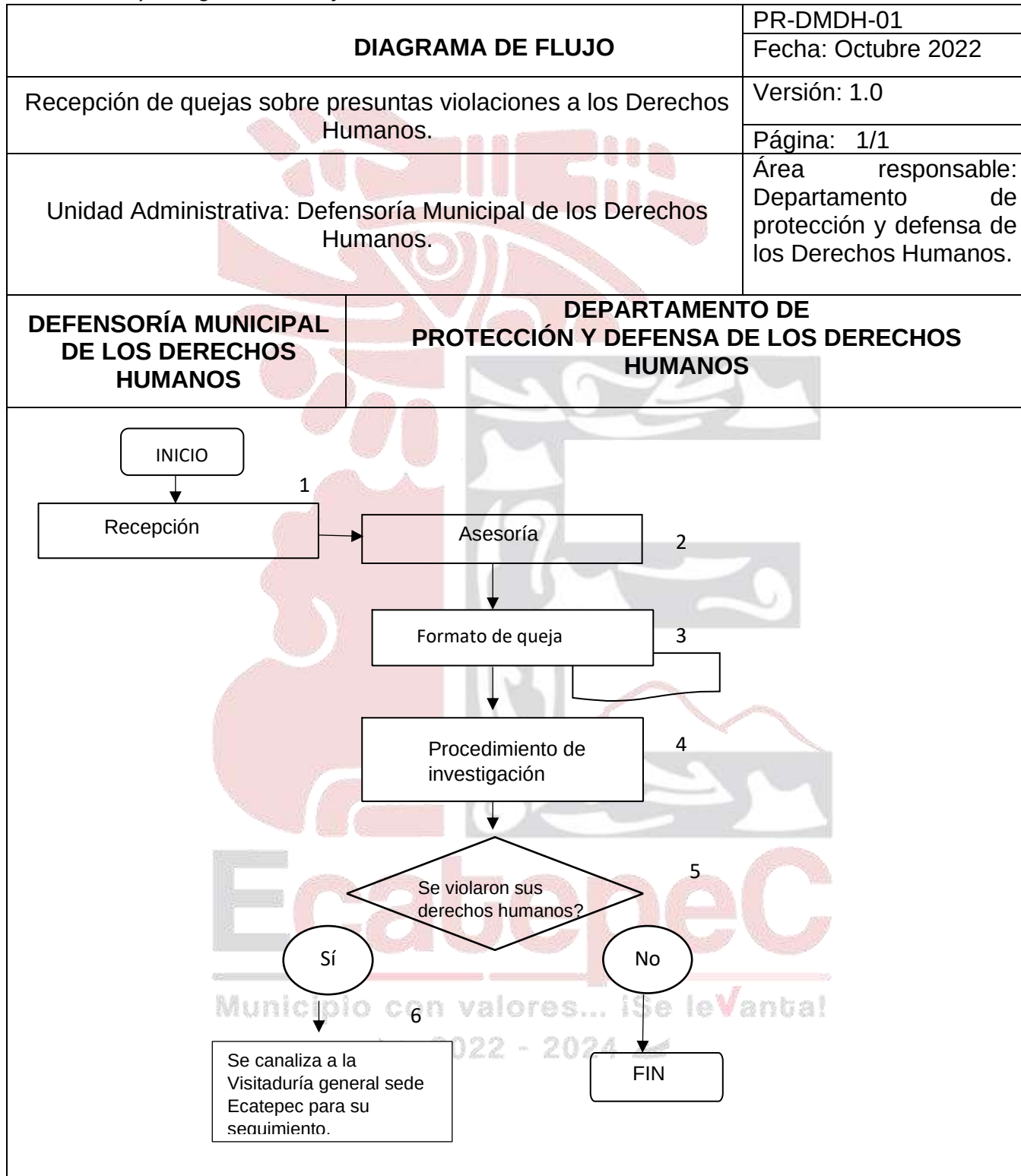
Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024

b) Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO			PR-DMDH-01
			Fecha: Octubre 2022
Recepción de quejas sobre presuntas violaciones a los Derechos Humanos			Versión: 1.0
			Página: 1/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos			Área responsable: Departamento de protección y defensa de los Derechos Humanos
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Paso	Responsable	Actividades	Clave de documento
1	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Atención del Quejoso.	
2	Departamento de protección y defensa de los derechos humanos.	Asesoría jurídica con un licenciado en derecho.	
3	Departamento de protección y defensa de los derechos humanos.	Llenado de formato de queja por presuntas violaciones a los derechos humanos.	Formato de queja PR-DMDH-01/A
4	Departamento de protección y defensa de los derechos humanos.	Inicio del procedimiento y de investigación por presunta violación a los derechos humanos.	

PROCEDIMIENTO		PR-DMDH-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Recepción de quejas sobre presuntas violaciones a los Derechos Humanos		Versión: 1.0	
		Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.		Área responsable: Departamento de protección y defensa de los Derechos Humanos.	
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Paso	Responsable	Actividades	Clave de documento
5	Departamento de protección y defensa de los derechos humanos.	Hubo violación a sus derechos humanos? Si.- Envío de queja a la Visitaduría general sede Ecatepec. No.- Fin del procedimiento.	
6	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Se canaliza al usuario a la Visitaduría general sede Ecatepec para su seguimiento.	

c) Diagrama de flujo



d) Formatos

FORMATO DE QUEJA: PR-DMDH-01/A

 COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO "2022, AÑO DEL QUINCENTENARIO DE LA FUNDACIÓN TOLUCA DE LERDO, CAPITAL DEL ESTADO DE MÉXICO"			
MTRA. EN D. MIRIAM ARACELI GARCÍA MORÁN PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO			
Queja:			
Visitador Adjunto:			
Datos de la persona quejosa			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: M () F ()	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
Datos de la persona agraviada			
Nombre(s):			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F () M ()	Ocupación:
Grado de Estudios:	Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
Programa de atención			
Migrantes ()	Indígenas ()	Tercera Edad ()	VH ()
General de Quejas ()	Periodistas ()	Discapacitados ()	Víctimas del Delito ()
Sistema Penitenciario ()	Cárceles Municipales ()	Atención a la Familia ()	
Forma en que se recibió la queja			
Directa o personal ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Otro () Especifique:	
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia: Administrativa	
¿Qué autoridad violó sus derechos humanos?			
Autoridad responsable:			
Autoridad específica:			
¿Qué autoridades tienen conocimiento del asunto?			
En caso de salir:			
N° de Carpeta de investigación:			
N° de Carpeta administrativa:			
Causa / Expediente:			
Juzgado:	Ubicación:		
Verificación: 01		Fecha: 01 de octubre de 2022	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
“2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México”



 **COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO**
2022, AÑO DEL QUINCENTENARIO DE LA FUNDACIÓN TOLUCA DE LERDO, CAPITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

¿En qué consistió la violación?

Petición que hace a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:

Firma

Versión vigente: 01 Fecha: 07 de octubre de 2019



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
“2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México”



* 2022. AÑO DEL QUINCENTENARIO DE LA FUNDACIÓN TOLUCA DE LERDO. CAPITAL DEL ESTADO DE MÉXICO*

Abstract:

[illegible]

Wiederholungsfragen: 111

Festus: 07 de octubre de 2019

2.- Solicitud de pláticas en materia de derechos humanos.

2.1.- Propósito del procedimiento.

Promover, difundir y divulgar los Derechos Humanos en todo el territorio municipal.

2.2.- Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan las pláticas sobre derechos humanos.

2.3.- Referencias.

Leyes.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 102 B)
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 16)
Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Art. 147 K Frac. IX, XIII, XVIII)

Reglamentos.

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2019-2020
(Título Octavo, Capítulo I, Art. 86 y 87 Frac. X, XI, XII, XIV, XIX)
Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México (Art. 9 Frac. III, VII)
Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022 (Art. 95)

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

2022 - 2024

2.4.- Responsabilidades.

Departamento de Difusión y Promoción de los Derechos Humanos.

2.5.-Definiciones.

Usuario. Persona física o jurídico colectiva que solicite el servicio.

Personas Jurídico colectivas. Organizaciones no gubernamentales, autoridades auxiliares, centros de adicciones, escuelas, grupos vulnerables.

2.6.- Métodos de trabajo.

a) Políticas y lineamientos.

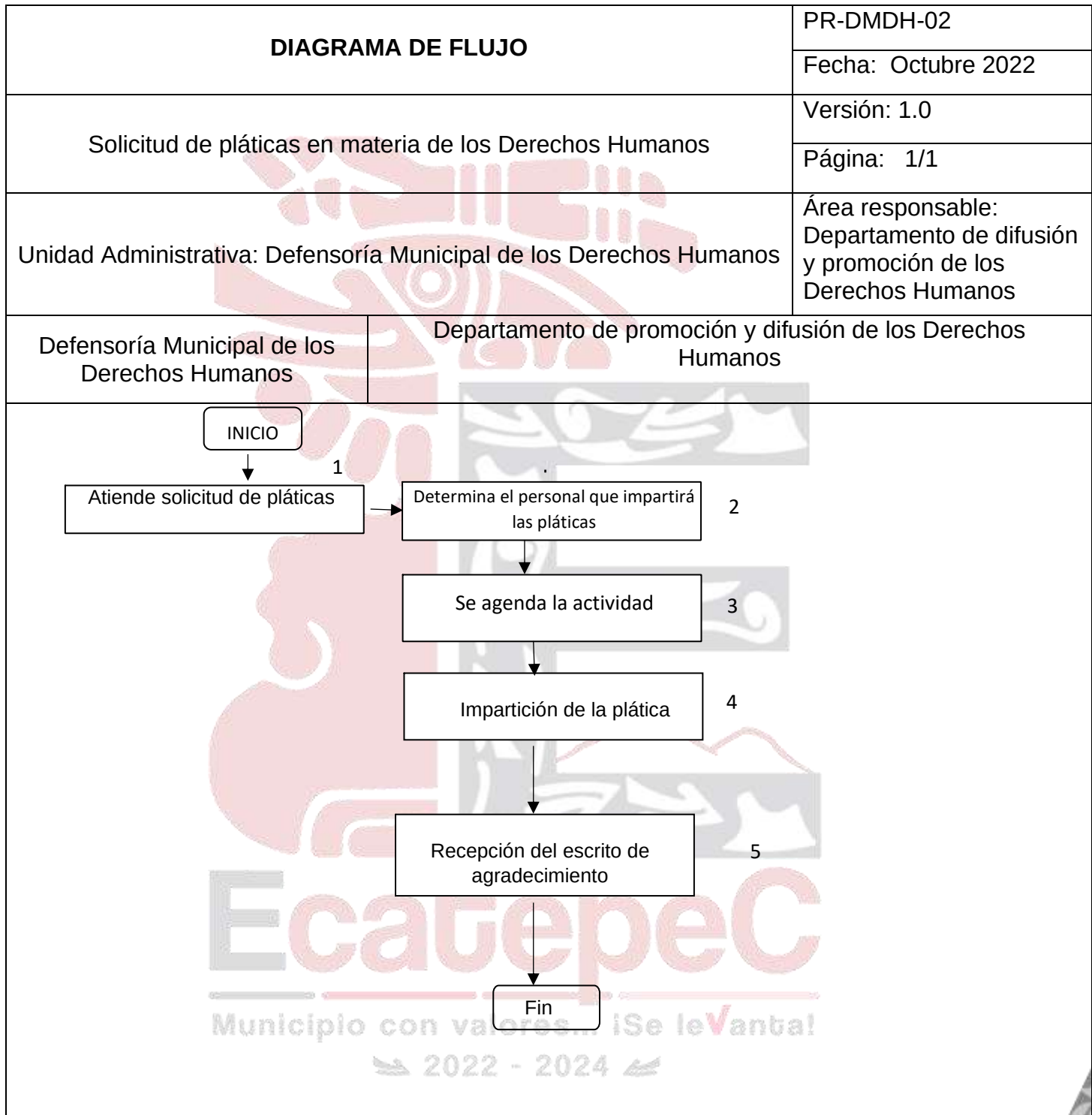
- Cualquier persona física y/o jurídica colectiva, puede solicitar pláticas informativas para la difusión y promoción de derechos humanos en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.
- Pueden organizarse programas, capacitaciones o cualquier otro evento público que fomente una cultura de derechos humanos.
- Promoción gráfica, física o electrónica de los temas impartidos.
- Coordinación con la Comisión Estatal de Derechos Humanos para la capacitación de servidores públicos, personas físicas y/o jurídicas colectivas y autoridades auxiliares en temas de derechos humanos.

➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO			PR-DMDH-02
			Fecha: Octubre 2022
Solicitud de pláticas en materia de los Derechos Humanos.			Versión: 1.0
			Página: 1/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.			Área responsable: Departamento de difusión y promoción de los Derechos Humanos.
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CLAVE DE DOCUMENTO
1	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.	Atención al usuario que solicita pláticas en temas de derechos humanos.	
2	Departamento de difusión y promoción de los derechos humanos.	Atiende la solicitud recibida y determina quien impartirá las pláticas en materia de derechos humanos.	
3	Departamento de difusión y promoción de los derechos humanos.	Calendariza la fecha en que se acudirá a impartir las respectivas pláticas.	

PROCEDIMIENTO			PR-DMDH-02
			Fecha: Octubre 2022
Solicitud de pláticas en materia de los Derechos Humanos.			Versión: 1.0
			Página: 2/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.			Área responsable: Departamento de difusión y promoción de los Derechos Humanos.
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CLAVE DE DOCUMENTO
4	Departamento de difusión y promoción de los derechos humanos.	Imparte las pláticas y se entrega la información impresa con la información referente a los derechos humanos.	
5	Departamento de difusión y promoción de los derechos humanos.	Solicita escrito libre de agradecimiento por la impartición de la plática.	



3.- Elaboración de formatos del Programa Operativo Anual (POA).

3.1.- Propósito del procedimiento

Planear, programar, evaluar y ejecutar programas y acciones tendientes a promover los Derechos Humanos en coordinación con la Defensoría Municipal y sus Departamentos.

3.2.- Alcance

Defensoría Municipal
Coordinación Administrativa
Departamento de Difusión y promoción de los Derechos Humanos
Departamento de Protección y Defensa de los Derechos Humanos.

3.3.- Referencias

Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 102 B).
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 16).
Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Art. 147 K Fracc. I, VI).

Reglamentos

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2019 (Título Octavo, Capítulo I, Art. 86 y 87 Frac. III, IV, V).
Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México (Art. 9 Frac. III, VII).
Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022 (Título Décimo segundo, Capítulo Único, Art. 95).

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

2022 - 2024

3.4.- Responsabilidades

Coordinación Administrativa.

3.5.- 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.

POA. Programa Operativo Anual

3.6.- Métodos de trabajo.

a) Políticas y lineamientos

- Planear, Programar, evaluar el Programa Operativo Anual POA, de acuerdo al año fiscal y poder dar cumplimiento a los programas, así como focalizar los proyectos del Presupuesto de Egresos Municipal.
- Cuando esta lista la Planeación vertida de los departamentos de Difusión y Promoción, Protección y Defensa, se consulta con el defensor si considera la autorización de los indicadores y calendarización.
- La Coordinación Administrativa, remite a la Unidad de Información Planeación, Programación (Uippe), los formatos con la información solicitada, para darle el seguimiento correspondiente quien es responsable de su trámite hasta su total conclusión.

b) Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO			PR-DMDH-03
			Fecha: Octubre 2022
Elaboración de formatos del Programa Operativo Anual (POA).			Versión: 1.0
			Página: 1/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos			Área responsable: Coordinación Administrativa
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Paso	Responsable	Actividades	Clave de documento
1	Defensoría Municipal	Recepción de Oficio.	
2	Coordinación Administrativa.	Solicita Información a los departamentos de la defensoría	
3	Departamento de Difusión y Promoción de los derechos humanos.	Adjunta información.	
4	Departamento de protección y defensa de los derechos humanos.	Adjunta información.	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
“2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México”



PROCEDIMIENTO			PR-DMDH-03
			Fecha: Octubre 2022
Elaboración de formatos del Programa Operativo Anual (POA).			Versión: 1.0
			Página: 1/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos			Área responsable: Coordinación Administrativa
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Paso	Responsable	Actividades	Clave de documento
5	Coordinación Administrativa.	Realiza Oficio formatos y fichas técnicas para validación.	
6	Defensoría Municipal	Firma y sello de validación	
7	Coordinación Administrativa.	Entrega de información a (Uippe)	
8	Coordinación Administrativa	Archivo de expediente	

C) Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO			PR-DMDH-03
			Fecha: Octubre 2022
Elaboración de formatos del Programa Operativo Anual (POA).			Versión: 1.0
			Página: 1/2
Unidad Administrativa: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos			Área responsable: Coordinación Administrativa
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Coordinación Administrativa	Departamentos de Promoción y Difusión, así como Protección y Defensa	

