



H. AYUNTAMIENTO DE TEPETLAOXTOC, ESTADO DE MÉXICO
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DEFENSORIA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS DE
TEPETLAOXTOC, ESTADO DE MÉXICO.

AGOSTO DEL 2025





© Ayuntamiento de Tepetlaoxtoc, 2025-2027
Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
Plaza Principal, Sin Número, Colonia Centro,
Municipio de Tepetlaoxtoc, Estado de México, C.P. 56070.
Julio de 2025
Impreso y elaborado por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, en
Tepetlaoxtoc, Estado de México
Se autoriza la reproducción total o parcial de
este documento, siempre y cuando se otorgue
el crédito correspondiente a la fuente.



INDICE

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	3
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	3
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	5
1. RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS	5
2. ELABORACIÓN DE ACTAS CIRCUNSTANCIADAS.....	12
3. PRÁCTICA DE MEDICACIONES Y CONCILIACIONES.....	16
4. ASESORÍA Y ATENCIÓN A LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO	20
5. EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES TENDIENTES A PROMOVER LOS DERECHOS HUMANOS	25



PRESENTACIÓN

Considerando la protección de sus Derechos Humanos a los habitantes del Municipio de Tepetlaoxtoc, se integra el presente Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, del Municipio de Tepetlaoxtoc, donde se describe la narración y los diagramas de procedimiento de las actividades que se realizan en esta dependencia, con el objetivo de tener el conocimiento claro y preciso de su fundamento de cada una, con la interposición de la queja, la atención a la población mediante asesorías jurídicas, las capacitaciones o pláticas a grupos sociales e institucionales, o talleres, la elaboración de actas circunstanciadas, la difusión y promoción de los Derechos Humanos. Los procesos claves de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos aspectos que delinear la gestión administrativa de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, que es un órgano autónomo de la administración pública Municipal, que, para el ejercicio de sus funciones, se coordina con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

En este entorno la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos, transita a un modelo de gestión orientado a la generación de resultados para la población en general. Este modelo lucha por garantizar una Cultura Firme de respeto a los Derechos humanos y la erradicación de la discriminación.

OBJETIVO GENERAL

Se reforzará la calidad, eficiencia y eficacia de los Trámites y Servicios que proporciona la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, a través del Defensor Municipal, que depende estructuralmente de ella, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de los servidores públicos que las ejecutan.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Los procedimientos que se llevan a cabo en la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Tepetlaoxtoc, tienen relación e interacción directa con el procedimiento de “Atención de Quejas” de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, lo anterior debido a que la Defensoría Municipal labora en coordinación de la CODHEM en cuanto a organización y funcionamiento se refiere.



Proveedor / Usuario	Requisitos	Proceso	Resultado final de valor	Usuario interno / externo
Defensor Municipal de Derechos Humanos	1.- Acudir a la Oficina de la Defensoría. 2.- Exponer el problema 3.- Detectar presunta violación a los derechos humanos 4.- Llenar el formato de queja	Recepción de quejas	Remitir la queja ante la Visitaduría General	Quejoso (a)
Defensor Municipal de Derechos Humanos	Alguna violación de derechos humanos, presenciada por el Defensor	Elaboración de actas circunstanciadas	Inicio de queja	Ciudadanía en General.
Defensor Municipal de Derechos Humanos	Supervisión periódicamente	Supervisión a galeras municipales	Que las instalaciones de galeras, estén en condiciones y tengan lo necesario, para la estancia de los infractores.	Ciudadanía en General
Defensor Municipal de Derechos Humanos	Oficio por parte de la Visitaduría General, solicitando la intervención de la Defensoría	Prácticas de mediaciones y conciliaciones	Lograr un acuerdo de conciliación, y velando por los Derechos Humanos	Ciudadanía en General
Defensor Municipal de Derechos Humanos	1.- Acudir a la Oficina de la Defensoría. 2.- Exponer el problema 3.- Llenar el formato de asesoría	Asesorías y atención a los habitantes del municipio	Orientar a la ciudadanía, en sus problemáticas, hacer la recomendación de la Instancia a la cual puede acudir, para resolver el problema	Ciudadanía en General
Defensor Municipal de Derechos Humanos	1.- petición por parte de la ciudadanía, centros escolares, adultos mayores	Ejecución de programas y acciones tendientes a promover y difundir los derechos humanos del municipio	Sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos humanos	Ciudadanía General

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

Objetivo:

Detectar presuntas violaciones a los Derechos humanos a los habitantes del Municipio de Tepetlaoxtoc.

Frecuencia:

Revisión periódica hasta que surja un cambio del procedimiento por parte de la Visitaduría General.

Referencias:

LEY ORGANICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO

Artículo 147 K.- Son atribuciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos:

Recibir las quejas de la población del municipio y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de la Visitaduría en términos de la normatividad aplicable.

El Defensor Municipal de Derechos Humanos es responsable de otorgar a la ciudadanía el formato de quejas para que las personas físicas realicen el llenado.

El Defensor deberá: Revisar que el formato de quejas este completamente lleno en todos sus espacios. Solicitar copia de alguna identificación de los usuarios para adjuntarla a la misma.

DEFINICIÓN

- **Queja:** Es la manifestación de voluntad, mediante la cual una o varias personas hacen valer ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, una inconformidad que se considera se vulneran sus derechos fundamentales, motivada por el ejercicio indebido u omisión de las funciones y atribuciones de un servidor público.
- **Mediación:** Es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador o los mediadores solo buscan soluciones para satisfacer las necesidades de las partes.



- **Conciliación:** Es un medio alternativo de carácter voluntario de apoyo y complementario al Procedimiento de Queja.
- **Fase probatoria:** es la parte del proceso en la cual las partes tienen la oportunidad de acreditar su dicho ante la autoridad competente.
- **Procedimiento:** Conjunto de acciones que se implementan con la finalidad de obtener un resultado.
- **Visitaduría General Ecatepec:** la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) es un organismo público de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuestaria, con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- **Usuario:** persona que hace del conocimiento a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, hechos posiblemente constitutivos de violaciones a derechos humanos y que pueden ser en su agravio o de terceros.
- **Recomendación:** Acto Jurídico de Derecho Público, propio de organismos no jurisdiccionales que investigan, documentan, valoran pruebas y postulan una convicción en el sentido de que una autoridad a violado derechos humanos en perjuicio de una o varias personas, en el ámbito de su competencia constitucional y legalmente constituida, mismo que contiene entre otros, elementos de prueba y ponderaciones que acreditan violaciones a derechos humanos; dirigido al superior jerárquico del responsable.

INSUMOS:

- Acudir a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
- Llenar el formato de queja
- Copia de alguna identificación oficial

RESULTADOS:

Acuse de recibo por parte de la Visitaduría General de Ecatepec, de la Comisión de derechos Humanos del Estado de México, ya que es el órgano encargado de realizar la investigación pertinente por posible violación a los Derechos Humanos.

POLÍTICAS Y NORMAS:

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos es un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su principal



objetivo es la protección de los Derechos Humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- En todo momento la presentación del personal de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos con el Usuario(a) del servicio es importante
- Al solicitar al usuario sus datos personales siempre se les notificará sobre el aviso de privacidad.
- De preferencia para el levantamiento de la queja se debe identificar al Servidor Público o autoridad responsable de la presunta violación de Derechos Humanos.
- Se debe anotar en el formato siempre que las autoridades que tienen conocimiento de los hechos motivo de queja.
- En la descripción sucinta de los hechos motivo de la queja, el Defensor Municipal, puede apoyar al usuario en observancia de los hechos violatorios del organismo.
- La falta de firma del formato de queja obliga al usuario a ratificar la misma para su seguimiento.
- En todos los casos se brindará orientación jurídica sobre el seguimiento a su inconformidad.
- Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el sábado de 09:00 a 14:00 en Plaza Principal S/N Col Centro Municipio de Tepetlaoxtoc, Estado de México

DESARROLLO

No	Descripción de la Actividad	Puesto o Área	Insumo
1	Presenta queja dirigida al presidente de la CODHEM, mediante formato de queja que proporcione la Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Usuario (a)	Formato de Quejas
2	Defensor Municipal de Derechos Humanos recibe y da la orientación, asesoría y atención a quejas, la integración de expediente de queja y elaboración del oficio, por el cual se hará envío del mismo al	Defensoría Municipal de derechos Humanos	



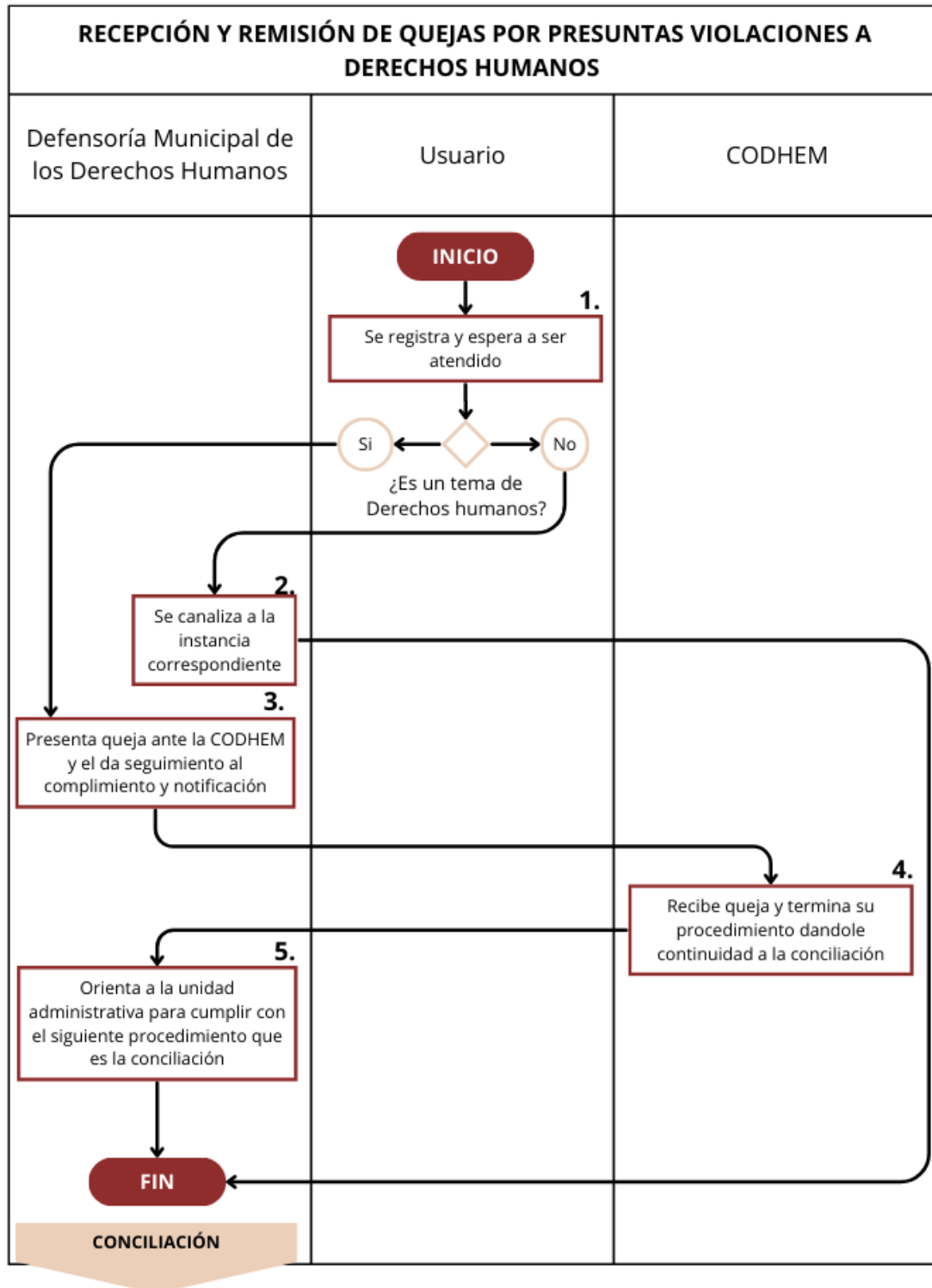
	Visitaduría General sede en Ecatepec. Dará seguimiento puntual de los avances y resolución de los expedientes de quejas remitidos a la misma.		
3	Recibe los expedientes de quejas que le remite la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, le asigna número a la queja e inicia la investigación correspondiente. Posteriormente solicita un informe a la autoridad presuntamente responsable	Visitaduría General con sede en Ecatepec	Solicitud de informe de la Autoridad Responsable
4	Hechos que presuntamente vulneran derechos fundamentales, son atribuibles a Servidores Públicos Municipales, se forma un expediente interno y se verifica que la unidad administrativa competente rinda su informe oportunamente a la CODHEM	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Expediente
5	Recibe avances de la queja e informa al usuario	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	
6	Emite resolución y la Defensoría Municipal, verifica si se ha archivado, se propone una conciliación o se remite una recomendación	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	
7	Cierra y archiva el expediente interno si CODHEM determino el archivo (término del procedimiento)	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	
8	Si se propuso una conciliación la Defensoría	Defensoría Municipal de	



	Municipal orienta a la unidad administrativa para su debido cumplimiento y previa notificación de la CODHEM, archiva el expediente interno	Derechos Humanos	
9	Si se emitió una recomendación se dará el seguimiento respectivo hasta su debido cumplimiento y previa notificación de la CODHEM, la Defensoría Municipal archiva el expediente interno (término del procedimiento)	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	



DIAGRAMA:



FORMATOS:

Presenta tu queja

La **CODHEM** pone a su disposición el formato para presentar su solicitud inicial, si considera que ha sido víctima de abuso de poder por parte de alguna autoridad.

Nombre *

Escribe tu nombre

Primer apellido *

Apellido paterno

Segundo apellido

Apellido materno

Anónimo

Teléfono

Ejemplo: 5551234567

Correo Electrónico

Ejemplo: correo@ejemplo.com

Describe los hechos que considera violaron sus derechos humanos *

Describe los hechos en detalle

 ENVIAR

2. ELABORACIÓN DE ACTAS CIRCUNSTANCIADAS

2.1 Supervisión a Galeras Municipales

OBJETIVO:

Brindar protección y respeto a los Derechos humanos de las personas que se encuentran dentro del Territorio Municipal mediante la elaboración de actas Circunstanciadas por hechos que puedan ser considerados violatorios de Derechos Humanos y de los cuales el Defensor Municipal sea testigo presencial.

FRECUENCIA:

El acto se puede elaborar cualquier día, en cualquier momento que se detecte por parte de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, hechos presumiblemente violatorios de los Derechos Humanos.

Responsabilidad: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

REFERENCIAS

Ley Orgánica Municipal de los Derechos Humanos Art 147 K

V. Elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de Derechos Humanos que ocurran dentro de su adscripción, teniendo la Fe publica solo para ese efecto;

XV. Supervisar las comandancias y cárceles municipales, a fin de verificar que cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad.

POLITICAS Y NORMAS

1. El Defensor Municipal tiene fe pública única y exclusivamente para plasmar en un acta circunstanciada hechos considerados como violatorios de Derechos Humanos.
2. Una vez elaborada el acta, la misma será remitida dentro de las 24 horas siguientes a la Visitaduría correspondiente para su seguimiento, que para el caso que nos ocupa por cuestiones de competencia es la Visitaduría General sede Ecatepec.
3. El servicio es gratuito y el horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas, en el Palacio municipal, Plaza Principal S/N colonia Centro Tepetlaoxtoc, tel.:(595) 9230010

DEFINICIÓN

Acta. - Documento escrito en el que una autoridad relaciona y certifica un hecho en el cual estuvo presente.



Acta Circunstanciada. - Documento en el cual el personal oficial hace constar con toda claridad los hechos y omisiones observados durante el desarrollo de una inspección, con base en el cual la autoridad emitirá su resolución

Defensor Municipal. – es el Defensor Municipal de Derechos Humanos de Tepetlaoxtoc.

Defensoría Municipal. – Es la Defensoría de Derechos Humanos de Tepetlaoxtoc

CODHEM. – Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

INSUMOS:

Acta Circunstanciada

RESULTADOS:

Los resultados de un acta circunstanciada sobre violación a derechos humanos se enfocan en la documentación de los hechos, la evaluación de las posibles afectaciones y la emisión de recomendaciones para garantizar la protección de los derechos humanos.

POLÍTICAS:

- 1.-El Defensor Municipal deberá identificarse, para poder elaborar el acta circunstanciada y en su caso la asesoría jurídica brindada.
- 2.-Se deberá registrar la información del ciudadano o los ciudadanos que reportan la vulneración de sus derechos humanos, así como la identificación del servidor público presuntamente implicado en la violación.
- 3.-Se deben describir los hechos de manera clara y precisa, detallando las acciones, palabras y situaciones que llevaron a la vulneración de los derechos humanos.
- 4.-Es fundamental registrar fecha, hora, lugar y cualquier otro dato relevante que pueda servir como prueba o para contextualizar los hechos.
- 5.-En la medida de lo posible, se debe buscar la participación y la firma de los involucrados en el acta como testigos o para confirmar su declaración.
- 6.-Los datos personales del afectado y el contenido del acta deben tratarse con la debida confidencialidad y respeto a sus derechos, bajo el aviso de privacidad.
- 7.-El defensor deberá actuar siempre en el marco de la ley y los principios de derechos humanos que le corresponden.
- 8.-El servicio es gratuito y horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas en el Palacio Municipal, plaza Principal, Colonia Centro, Municipio de Tepetlaoxtoc tel. (595) 9230010

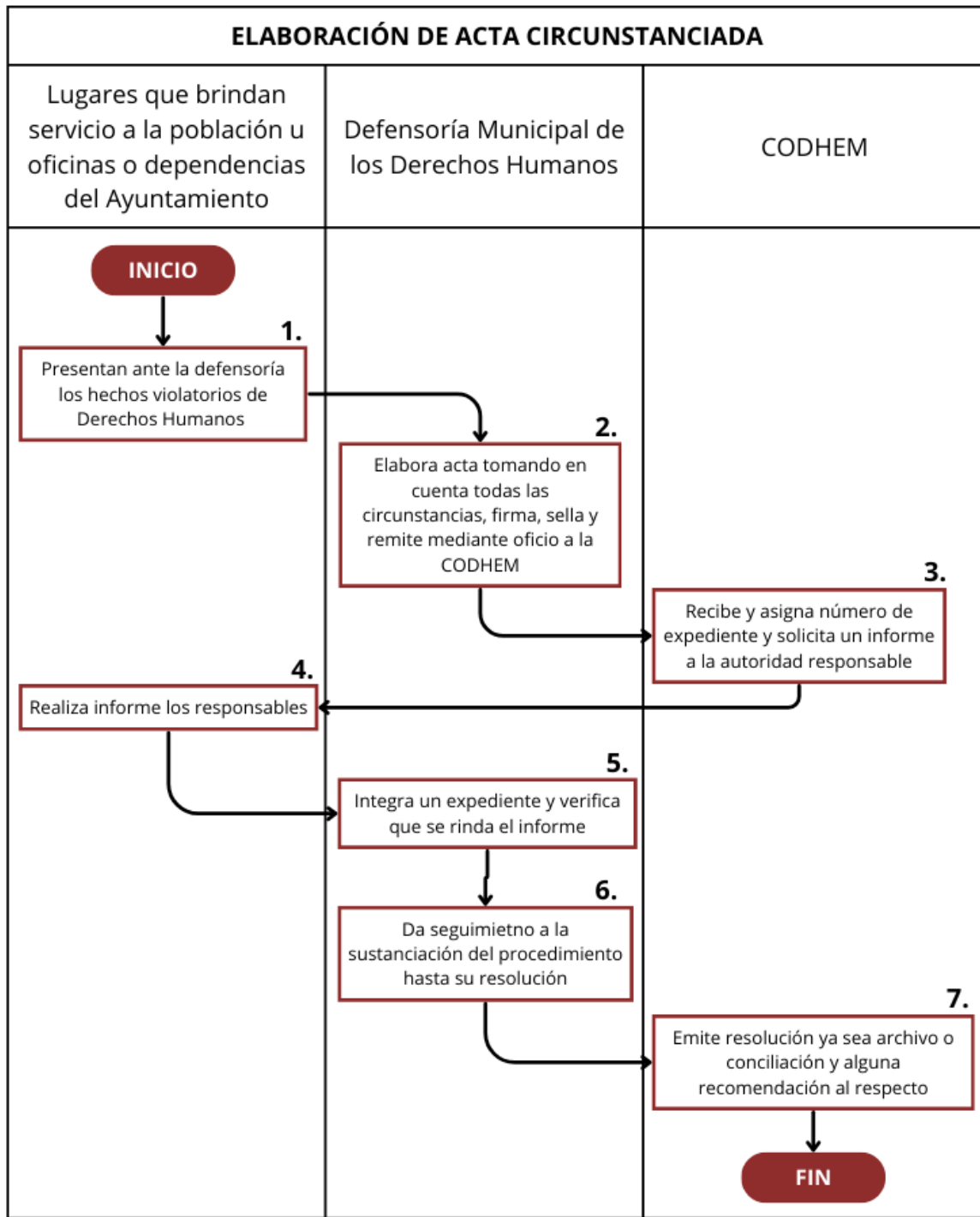


DESCRIPCION NARRATIVA			
NO. CONS	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO
1	INICIO		
2	El Defensor Municipal, estando presente en algún edificio público, galeras municipales, centro de salud o centro de rehabilitación.	Defensoría Municipal	
3	El ser testigo de hechos que pudieren ser considerados violatorios de Derechos Humanos y dar la fe de lo acontecido	Defensoría Municipal	
4	Se elabora acta circunstanciada, con la narración descriptiva de los hechos tomando siempre circunstancias de modo, tiempo y lugar	Defensoría Municipal	Acta Circunstanciada
5	Una vez firmada y sellada el Acta Circunstanciada por el Defensor Municipal, mediante oficio la misma es remitida a la Visitaduría General, para su sustanciación	Defensoría Municipal	Oficio y Acta Circunstanciada
6	Recibe un número a la queja e inicia la investigación correspondiente, solicitando un informe a la autoridad presuntamente responsable, el cual deberá ser rendido en un término no mayor a diez naturales	Visitaduría General CODHEM	
7	Si los hechos que presuntamente vulneran derechos fundamentales son atribuidos a Servidores Públicos Municipales, se forma un expediente interno y se verifica que la unidad administrativa competente rinda oportunamente el informe solicitado por la CODHEM	Defensoría Municipal	Informe de las Áreas Involucradas
8	Se da seguimiento a la sustanciación del procedimiento que se tramita en la CODHEM hasta su resolución	Defensoría Municipal	
9	Emite su resolución y la Defensoría Municipal verifica si se archivó, se propuso una conciliación o se emitió una recomendación	Visitaduría General de la CODHEM	
10	Cierra y archiva el expediente interno si la CODHEM determino el archivo TERMINO EL PROCEDIMIENTO	Defensoría Municipal	
11	Si se propuso una conciliación, la Defensoría Municipal orienta la unidad administrativa para su debido cumplimiento y previa notificación de la CODHEM, archiva el expediente interno TERMINO DEL PROCEDIMIENTO	Defensoría Municipal	
12	Si se emitió una Recomendación se dará el seguimiento respectivo hasta	Defensoría Municipal	



	<p>su debido cumplimiento, previa notificación a la CODHEM, La Defensoría Municipal archiva el expediente interno. TERMINO DEL PROCEDIMIENTO</p>		
--	--	--	--

DIAGRAMA



3. PRÁCTICA DE MEDICACIONES Y CONCILIACIONES

OBJETIVO:

Lograr a través de este medio alternativo, la rápida solución de conflictos suscitados entre particulares y autoridades o servidores públicos siempre con estricto apego a lo establecido por la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento interno.

FRECUENCIA: Depende de las quejas que se presenten en la Defensoría Municipal, toda vez que para que se pueda llevar a cabo la mediación previamente se tiene que haber presentado la queja.

REFERENCIAS:

Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículo 147 K

DEFINICIONES:

Mediación:

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que un tercero neutral, llamado mediador, ayuda a las partes involucradas a comunicarse y negociar para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio. Es un procedimiento voluntario y confidencialidad, donde las partes mantienen el control sobre el resultado final.

Conciliación:

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos en el que dos o más partes, con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador, buscan llegar a un acuerdo para solucionar sus diferencias. Este proceso se enfoca en facilitar la comunicación y promover soluciones mutuamente aceptables para las partes involucradas.

CODHEM: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Defensor Municipal: es el Defensor Municipal de derechos Humanos.

Defensoría Municipal: es la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, del municipio de Tepetlaoxtoc.

INSUMOS:

Oficio de solicitud de intervención de Mediación

RESULTADOS:

Lograr una mediación tranquila, en armonía, cuidando que no se vulneren los derechos humanos.

POLÍTICAS Y NORMAS

- 1.- Siempre que se proponga la celebración de un procedimiento de Mediación se deberá corroborar que no se trata de presuntas violaciones a Derechos Humanos graves.
- 2.- Durante la celebración de la mediación, el Defensor Municipal y la



Visitaduría General actuarán siempre de manera imparcial. Procurando en todo momento un ambiente de respeto entre las partes.

3.- Para el caso de lograr la concertación de intereses, el Defensor Municipal deberá cerciorarse del debido cumplimiento del acuerdo.

4.- El servicio es gratuito y horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas en el Palacio Municipal, plaza Principal, Colonia Centro, Municipio de Tepetlaoxtoc tel. (595) 9230010

DESARROLLO:

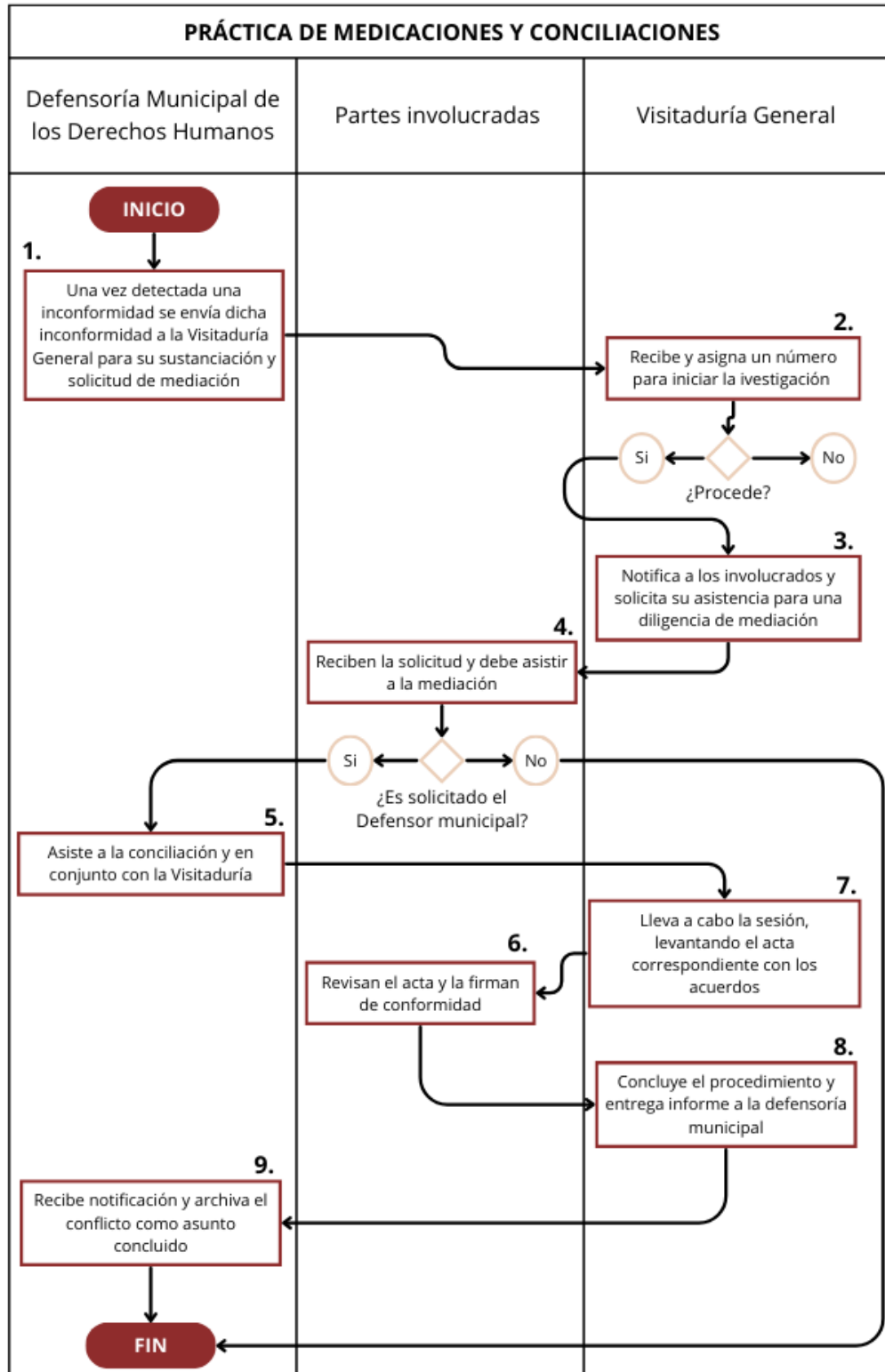
No. CONS	DESCRIPCION NARRATIVA	PUESTO Y AREA	INSUMO
1	El ciudadano se registra y es atendido por el Defensor	Defensoría Municipal	
2	El Defensor registra la Asesoría y el usuario narra la problemática	Defensoría Municipal	Formato de la Defensoría Municipal
3	Si la Problemática expuesta se refiere a un asunto no grave que presuntamente vulnere los derechos fundamentales del ciudadano, por actos u omisiones de naturaleza administrativa cometidas por Autoridades o Servidores Públicos Municipales	Defensoría Municipal	
4	El Defensor orienta al Usuario sobre el proceso de la presentación de una Queja ante la CODHEM	Defensoría Municipal	
5	Decide no presentar la queja	Usuario	
6	Se sienta en el formato respectivo la decisión del Usuario y se archiva (termina el procedimiento)	Defensoría Municipal	
7	Solicita la recepción de la Queja	Usuario	Formato de Queja
8	Se apoya al usuario en el llenado del formato de queja, cerciorándose que el mismo se encuentre debidamente requisitado	Defensoría Municipal	Formato de queja
9	Se informa al usuario, sobre el envío de la Queja a la Visitaduría General para su sustanciación y proporciona sus datos de su ubicación para su seguimiento		Oficio de remisión y formato de queja
10	Recibe y asigna un numero a la queja e inicia la investigación correspondiente.	Visitaduría General de la CODHEM	
11	El Defensor Municipal informa a la visitaduría general de la CODHEM, de la intención de los involucradas	Defensoría Municipal	



	de resolver su problemática mediante un medio alternativo de solución de conflictos		
12	Se notifica a las partes para que asistan a la diligencia de mediación	Visitaduría General de la CODHEM	
13	Si las partes aceptan el punto de acuerdo se levanta el acta correspondiente, la firman y se entrega un ejemplar a cada uno de los que intervinieron	Visitaduría General de la CODHEM	
14	Se notifica a la Defensoría del acuerdo y se remite copia del mismo		
15	La Defensoría Municipal una vez informada de la conciliación archiva el asunto como concluido	Defensoría Municipal	



DIAGRAMA



4. ASESORÍA Y ATENCIÓN A LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO

OBJETIVO:

Orientar u otorgar Asesorías en materia jurídica a la Ciudadanía del Municipio por alguna cuestión familiar, social o cuando tengan una presunta violación a derechos humanos, por parte de algún servidor público.

FRECUENCIA:

Revisión Semestral de los procedimientos de las distintas materias jurídicas, por cuestiones de modificación según lo determinen los Códigos de Procedimientos.

REFERENCIAS

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Art. 147 K

XII. Asesorar y orientar a los habitantes del Municipio, en especial a los Menores, Mujeres, Adultos Mayores, Personas en Discapacidad, indígenas y Detenidos o Arrestados a fin de que les sean respetados sus Derechos Humanos.

DEFINICIONES:

- o **Asesoría:** Orientación a los efectos para la solución de problemas derivados de asuntos relacionados con presuntas violaciones a Derechos Humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier Autoridad o Servidor Público Estatal o Municipal.
- o **Canalización:** Conducir, orientar, encauzar o remitir al ciudadano a la instancia correspondiente para el trámite o seguimiento del caso planteado.
- o **Informe:** Documento mediante el cual se da cuenta de los resultados obtenidos con motivo del Servicio de asesorías y orientaciones a la ciudadanía durante un lapso determinado, por parte de la Defensoría Municipal a la CODHEM.
- o **Orientación:** Ubicar las personas, para determinar si el planteamiento del problema tiene que ver con presuntas violaciones a Derechos Humanos y en el caso de no ser así, canalizarlos a la instancia o área correspondiente.
- o **Defensorías Municipales:** Organismos creados en los ayuntamientos, encargados de la difusión y protección de los Derechos Humanos en



su ámbito de su competencia.

INSUMOS:

Formato de Asesoría

RESULTADOS:

Orientar a los Usuarios, aclarar sus dudas e inquietudes y guiarlos a la Instancia correcta para atender sus problemáticas.

POLÍTICAS Y NORMAS

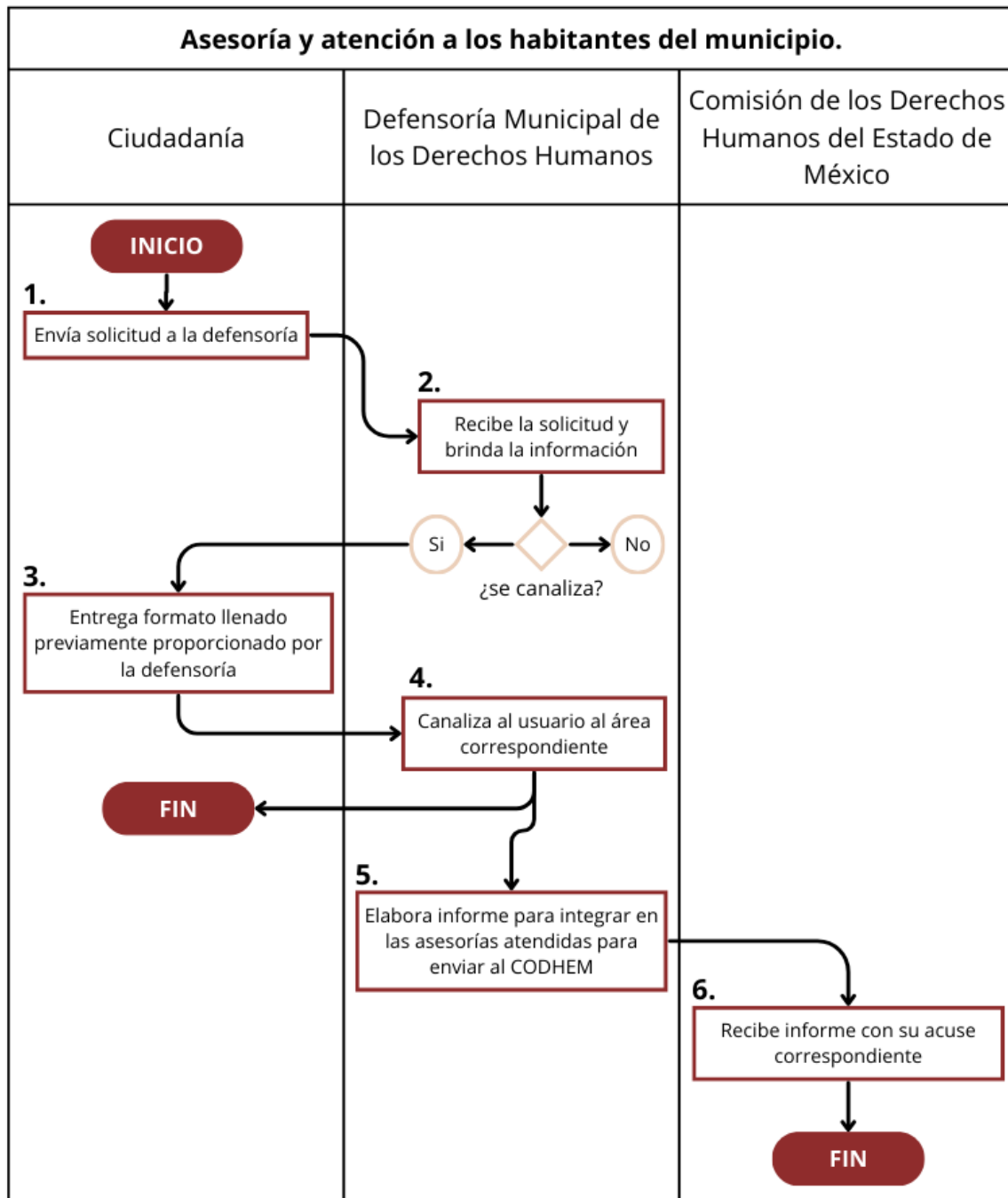
- 1.- Las Orientaciones o Asesorías que brinde el Defensor Municipal de Tepetlaoxtoc, serán Gratuitas
- 2.- Las Asesorías se brindan de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 17:00 horas y el sábado de 09:00 a 14:00 horas. En el Palacio Municipal, Plaza Principal, Colonia Centro S/N Tepetlaoxtoc. Tel. (595) 9230010

DESARROLLO:


No. CONS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA
1	Inicio			
2	Ingreso al área de orientación y quejas	Defensoría Municipal	Planteamiento del problema del ciudadano	Detección del Problema
3	Canalización en atención a las respuestas	Defensoría Municipal	Ciudadanía	Asistencia
4	Si, se canaliza	Defensoría Municipal	Ciudadanía	Si, la asistencia al área correspondiente
5	Se canaliza al área específica, de acuerdo con el problema del Usuario	Defensoría Municipal	Se establece en formato	El ciudadano se conduce al área correspondiente
6	Elaboración de informe trimestral, del Total de asesorías atendidas	Defensoría Municipal	Informe dirigido a la CODHEM	Acuse
7	Fin			



DIAGRAMA:



FORMATOS:



TEPETLAOXTOC
H. AYUNTAMIENTO 2025-2027

GOBIERNO MUNICIPAL DE TEPETLAOXTOC

ESTADO DE MEXICO 2025 -2027

DEFENSORIA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE TEPETLAOXTOC ESTADO DE MEXICO

FORMATO DE ASESORIA

HORA:			
FECHA:			
PERSONA QUIEN RECIBE:			
NOMBRE DEL PETICIONARIO:			
<u>NOMBRE DEL AGRAVIADO</u>			

DATOS DEL QUEJOSO Y/O AGRAVIADO

DOMICILIO Y NUMERO:			
COLONIA:			
ENTRE CALLES:			
POBLACION:			
NACIONALIDAD:			
OCUPACION:		MUNICIPIO:	
CODIGO POSTAL:		EDAD:	
TELEFONO:		SEXO:	

GRUPO SOCIAL:	MUJER() INDIGENA() DISCAPACITADO () ADULTO MAYOR() MENOR DE EDAD () POBLACION EN GENERAL() OTRO ()
MATERIA:	CIVIL() PENAL() LABORAL() ADMINISTRATIVO() AGRARIO() FAMILIAR() MERCANTIL()
FORMA EN QUE SE DIO LA ASESORIA :	PERSONAL() TELEFONO() INTERNET() ONG() PERSONA DISTINTA AL AFECTADO()

Plaza Principal s/n, Col. Centro, Municipio de Tepetlaoxtoc,
Estado de México. C.P. 56070





PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EN QUE CONSISTIO LA ASESORIA

OBSERVACIONES

Los datos recabados son de uso Exclusivo de la Defensoría Municipal, y serán protegidos mediante el aviso de Privacidad que se encuentra disponible para su consulta en la página de internet del Gobierno de Tepetlaoxtoc, en la Dirección, en el apartado de avisos de Privacidad como A. y Quejas.

QUIEN PROPORCIONA ASESORIA

**NOMBRE Y FIRMA DE
QUIEN RECIBE LA ASESOR**



5. EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES TENDIENTES A PROMOVER LOS DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO:

Promover el respeto de los Derechos Humanos impartiendo pláticas, conferencias, talleres, cursos, etc. a las Instituciones Educativas, Servidores públicos y Población en General para prevenir conductas violatorias a los Derechos Humanos.

FRECUENCIA:

De acuerdo con las solicitudes o fechas agendadas previamente.

REFERENCIAS

Ley Orgánica Municipal del Estado de México Artículo 147 K

XIII. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

XVIII. Promover los Derechos de la Niñez, de los Adolescentes, de la Mujer, de los Adultos Mayores, de las personas en Discapacidad, de los Indígenas y demás grupos vulnerables.

DEFINICIONES:

- **Capacitación:** Actividad realizada en un grupo, de acuerdo con sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento o habilidades de su personal.
- **Ponente:** Persona que realiza una exposición sobre algún tema, para el caso en Derechos Humanos, ante un grupo de personas reunidas para análisis, discusión y elaboración de conclusiones.
- **Plática:** Es una reseña o charla con personas o con un grupo de personas sobre un tema de relevancia.
- **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, institucionales o reivindicaciones relativas a bienes básicos, que incluye a todas las personas por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna.
- **Valores:** Principios que nos permiten orientar nuestros comportamientos en función de realizarnos como personas.

INSUMOS:

Material didáctico (trípticos, folletos)

Equipo de cómputo y proyección

RESULTADOS:

Promover los Derechos Humanos y sensibilizar a la ciudadanía sobre los mismos

POLÍTICAS Y NORMAS:



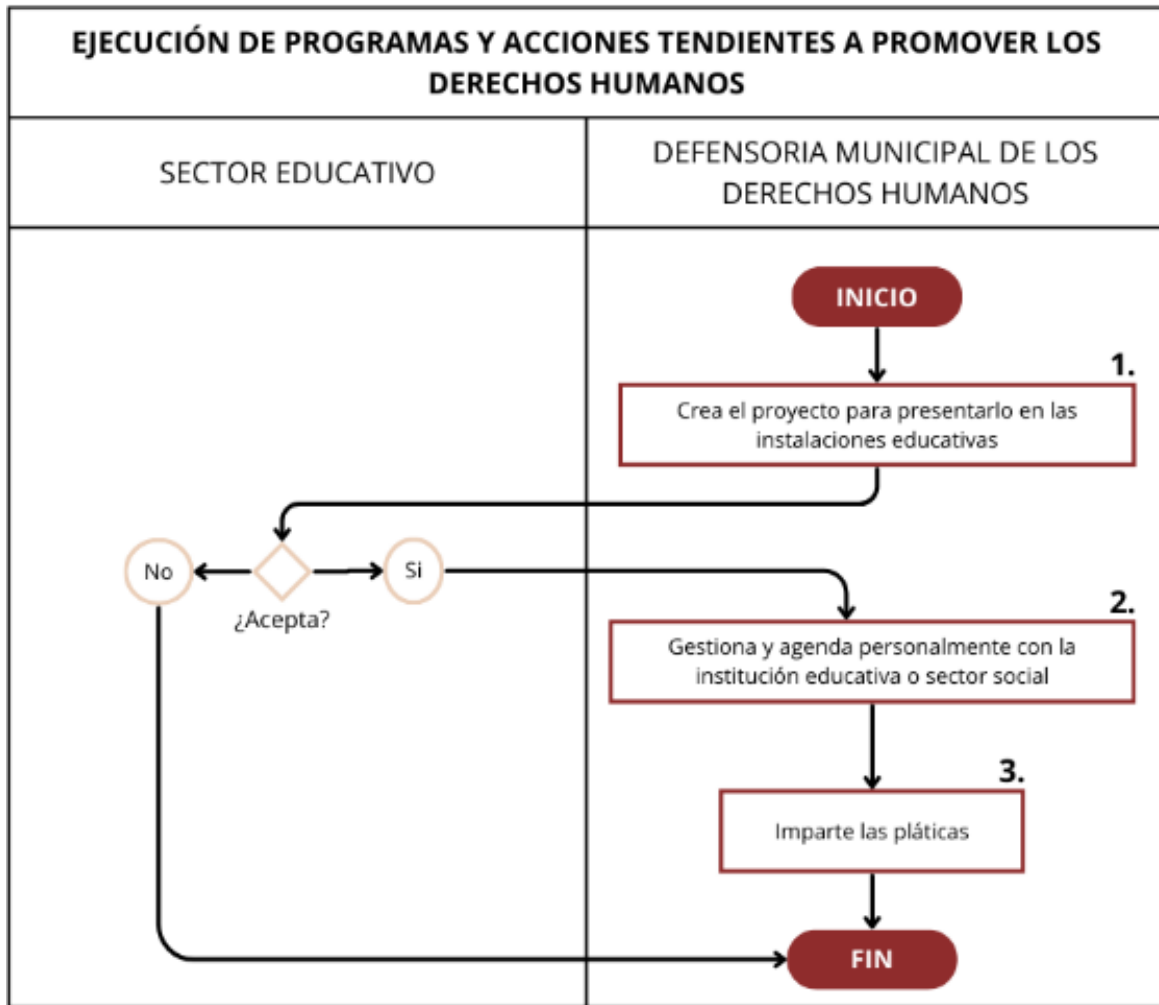
1. Las Instituciones Educativas, solicitaran por oficio, las pláticas, capacitaciones o talleres. y/o en su caso como Defensor Municipal de Derechos Humanos gestionare directamente en las Instituciones Educativas para realizar actividades como son las pláticas, capacitaciones o talleres referentes a la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
2. Crear una cultura de respeto a los Derechos Humanos de las personas.
3. Horario de atención de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas, en el Palacio Municipal, en Plaza Principal, Colonia Centro, Tepetlaoxtoc. Tel. (595) 9230010

DESARROLLO:

DESCRIPCION NARRATIVA				
No. CONS.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA
1	INICIO			
2	Se espera la solicitud de petición por parte del sector social o institucional	Defensoría Municipal	Oficio de Solicitud	Solicitud de Platica
3	Se gestionan platicas o talleres en las Instituciones Educativas	Defensoría Municipal	Oficio	Envió del Oficio
4	Al recibir la solicitud se otorga la contestación	Defensoría Municipal	Oficio de Contestación	Se establece fecha, espacio y horario para llevar a cabo la actividad
5	Se agenda con sector educativo, grupos sociales e institucionales	Defensoría Municipal	Agenda	Agenda
6	Se imparten las pláticas, algunas con material didáctico	Defensoría Municipal	Proyector, Computadora y Equipo de Audio	impartición de la o las platicas



DIAGRAMA:



FORMATOS

FECHA	MUNICIPIO	
SEDE DEL EVENTO		
INSTITUCION U ORGANISMO		
NOMBRE DE PERSONA INSTRUCTORA	SECTOR	
TEMATICA		
RESPONSABLE DEL EVENTO		



FORMATO DE LA LISTA DE ASISTENCIA

No.	NOMBRE COMPLETO	LISTA DE ASISTENCIA		FIRMA/
		F	M	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				






Los datos personales recabados son de uso exclusivo de la Defensoría Municipal y serán protegidos mediante el aviso de privacidad.

TOTAL, MUJERES TOTAL HOMBRES

FORMATO DE EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Institución	<input type="text"/>	
Nombre de la persona Instructora	<input type="text"/>	
Tema	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>



SIMBOLOGÍA	
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene;

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: FEBRERO DEL 2018 elaboración del Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

VALIDACIÓN

Aprobado en la _____ sesión de Cabildo del H. Ayuntamiento de Tepetlaoxtoc, a los _____ días del mes de _____ del 2025.





Autorizó

Diana Lizbeth Morales Méndez
Presidenta Municipal Constitucional de Tepetlaoxtoc,
Estado de México, Administración 2025-2027.

Validó

Lic. Karen Anaya Sánchez
Secretaría del H. Ayuntamiento del Municipio de Tepetlaoxtoc,
Estado de México, Administración 2025-2027.

Vo.Bo.

Ing. Pedro Daniel Vázquez, Director de Planeación
del Municipio de Tepetlaoxtoc,
Estado de México, Administración 2025-2027.

Realizó

Juan Jesús Gómez Tapia
Defensoría Municipal de Derechos Humanos Tepetlaoxtoc,
Estado de México, Administración 2025-2027

