

# Manual de Procedimientos Defensoría Municipal de Derechos Humanos



# OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

2022-2024

Marzo, 2023



© H. Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac,  
Estado de México. 2022-2024  
Defensoría Municipal de Derechos Humanos.  
Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro, Ocoyoacac,  
México C.P. 52740  
defensor.derechoshumanos@ayuntaocoyoacac.mx  
09 de Julio de 2022  
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México

---



	Página
Presentación	2
I Asesorías Jurídicas	3
II Inspección a Galeras Municipales	8
III Presentación de Queja	12
IV Realización de Platicas de Difusión	16
V Glosario	20
VI Simbología	22
VII Registro de Ediciones	23
VIII Validación	24



Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, origen étnico, lugar de residencia, sexo, color, religión o cualquiera otra condición; todos tenemos los mismos derechos humanos sin discriminación alguna, estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

El Manual de Procedimientos establece en forma metódica y sistemática los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de esta Defensoría de Habitantes; mismo que contiene los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen y precisa su responsabilidad, participación, así como los formularios, autorizaciones o documentos a utilizar.

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.



## **I. ASESORÍA JURÍDICA**

### **II. Objetivo General**

Brindar orientación jurídica en materia de Derechos Humanos, Civil, Penal. Agrario, Laboral, Mercantil, Administrativo a los ciudadanos que lo requiera en el municipio de Ocoyoacac.

### **III Alcance**

Comprende la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y población solicitante.

### **IV Marco Normativo**

Artículo 147 K inciso XII Ley Orgánica Municipal del Estado de México

### **V Atribuciones**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos se encarga de asesorar y orientar a los habitantes del municipio, en especial a los menores, mujeres, adultos mayores, personas en discapacidad, indígenas y arrestados, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos;

El Defensor se encarga de brindar las asesorías y/o orientaciones jurídicas a los ciudadanos que vivan o transiten por el municipio de Ocoyoacac.

### **VI Insumos**

Para brindar la asesoría jurídica se requiere de papelería, para el llenado del formato respectivo y de un equipo de telefonía, en caso de que la misma se brinde vía telefónica o whatsapp.



**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

## VII Resultados

El ciudadano obtiene la asesoría jurídica u orientación en materia de derechos humanos así como materia Civil, Penal, Agrario, Laboral, Mercantil, Administrativo, para que sean respetados sus derechos humanos.

## VIII Políticas

Las Asesoría Jurídicas se otorgarán las veinticuatro horas del día de manera presencia, vía telefónica y whatsapp.

Las asesorías jurídicas se brindaran únicamente por el Defensor Municipal de derechos humanos o el Auxiliar de la dependencia de derechos humanos.

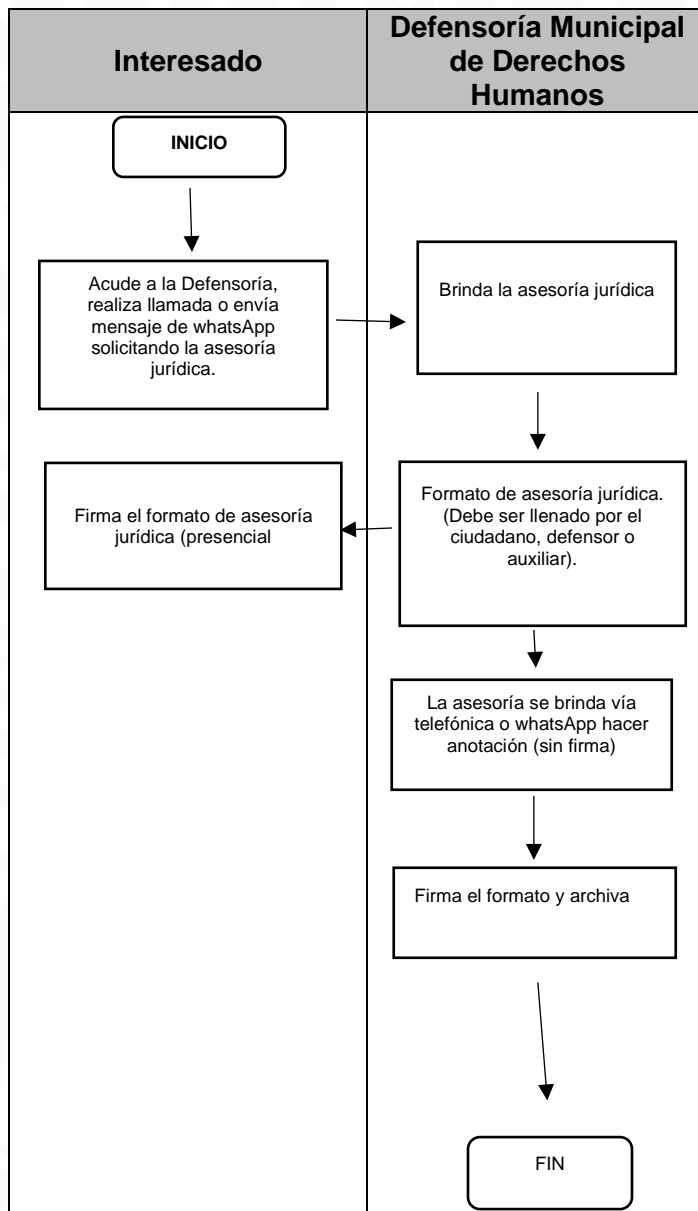
Se realizara el llenado del formato de asesoría jurídica por el ciudadano o defensor municipal de derechos humanos.

## IX Descripción de actividades: (Asesorías Jurídicas)

No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	Ciudadano	Acude a la oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, realiza llamada o envía mensaje de whatsapp solicitando la asesoría jurídica.
2	Defensor Municipal	Brinda la asesoría y/o orientación jurídica al ciudadano
3	Defensor Municipal. Ciudadano. Auxiliar	Llena el formato de asesoría y/o orientación jurídica
4	Ciudadano	Firma el formato de asesoría si es presencial, si es vía telefónica o por whatsapp se hace la anotación (sin firma) en el formato
7	Defensor Municipal Auxiliar.	Firma el formato de asesoría y lo archiva.



## X Diagrama: Asesorías Jurídicas.






**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

## XI Medición

La defensoría planea brindar un total de treinta asesoría jurídica por trimestre.

## XII Formatos

  
**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE OCOYOACAC.**

**CÉDULA DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN JURÍDICA**

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

PRESENCIAL ( ) TELEFÓNICA ( ) WHATSAPP ( )

**DATOS DEL SOLICITANTE**

APELLIDO PATERNO _____	APELLIDO MATERNO _____	NOMBRE(S) _____
EDAD: _____		GÉNERO: (M) (F)
OCUPACION: _____		GRADO DE ESTUDIOS: _____
DOMICILIO: _____		
	CALLE	NO.
_____		
COLONIA Y/O COMUNIDAD	C. P.	MUNICIPIO
TELÉFONO CELULAR: _____ TEL. CASA Y/O OFICINA _____		
CORREO ELECTRÓNICO: _____		

**GRUPO AL QUE PERTENECE EL AGRAVIADO:**

NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE	( )	PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS	( )
MUJERES	( )	DETENIDOS	( )
HOMBRES	( )	OTROS:	_____
ADULTOS MAYORES	( )		
DISCAPACITADO	( )		

\*2023. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México\*  
DOMICILIO BOULEVARD NM 22 S/N. BARRIO DE SANTA MARÍA, OCOYOACAC, ESTADO DE MÉXICO.





**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE OCOYOACAC.**

**HECHOS**


**MATERIA:**

ADMINISTRATIVO	( )	FAMILIAR	( )	PENAL	( )
AGRARIO	( )	FISCAL	( )	PENITENCIARIO	( )
AMPARO	( )	LABORAL	( )	OTROS:	_____
CIVIL	( )	MERCANTIL	( )		

**SERVICIO PRESTADO POR ESTA DEFENSORÍA MUNICIPAL.**


\_\_\_\_\_  
**SOLICITANTE  
NOMBRE Y FIRMA**

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE LA ASESORÍA  
MTRO. ÁNGEL JUÁREZ CERVANTES  
DEFENSOR MUNICIPAL.**

AVISO DE PRIVACIDAD  
LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS SERÁN PROTEGIDOS EN TÉRMINOS DE LO PREVISTO EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

"2023. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"  
DOMICILIO BOULEVARD NM 22 SRN, BARRIO DE SANTA MARÍA, OCOYOACAC, ESTADO DE MÉXICO.



## **II INSPECCIÓN A GALERAS MUNICIPALES.**

### **I Inspección a Galeras Municipales.**

#### **II Objetivo**

Vigilar, proteger y garantizar que los derechos humanos de las personas detenidas en galeras no sean vulnerados.

#### **III Alcance.**

Aplica a los servidores públicos de Defensoría Municipal de Derechos Humanos y Comandancia Municipal.

#### **IV Marco Normativo.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo “Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147 K inciso XV.

#### **V Atribuciones**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es el área responsable de 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.

#### **VI Insumos.**

Para llevar a cabo la inspección en las galeras municipales de Ocoyoacac, se requiere de papelería para la elaboración del formato respectivo.

#### **VII Resultados**

Que las condiciones de las galeras municipales sean adecuadas para realizar sus funciones y no se vulneren los derechos humanos de las personas privadas de su libertad.

#### **VIII Políticas.**



**OCOYOACAC**

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

La inspección a galeras municipales se realizará en forma aleatoria durante los 365 días del año, en un horario de 00:00 a 24:00

La inspección se hará únicamente por el defensor municipal de derechos humanos o auxiliar adscrito a la misma.

Se realizará el llenado del acta circunstanciada de inspección de cárcel municipal por el defensor o auxiliar adscrito.

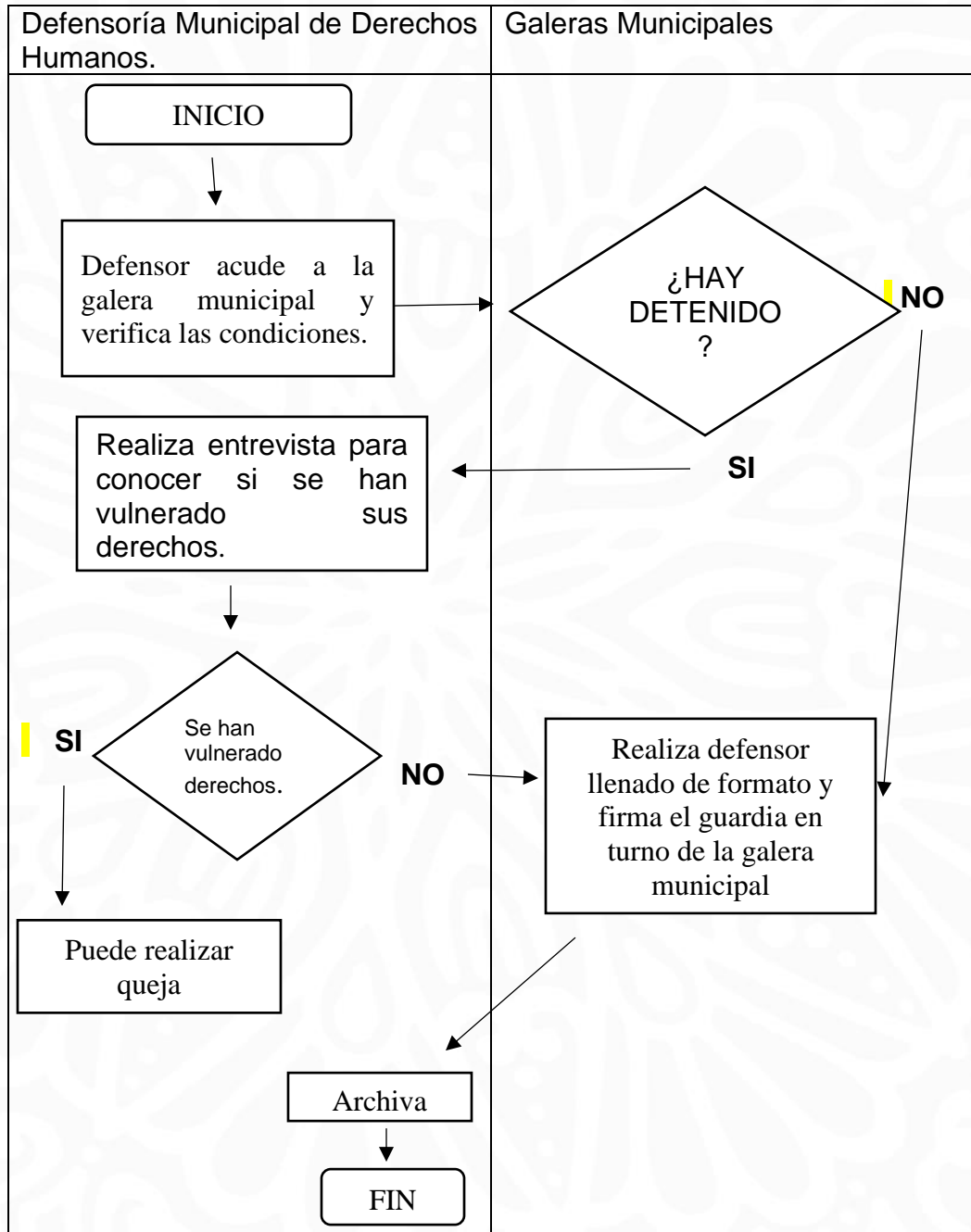
### **IX Descripción de actividades: Inspección a Galeras Municipales.**

No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción.
1	Defensor municipal de derechos humanos	Asiste al edificio de las galeras municipales y verifica las condiciones de las mismas.
2	Defensor municipal de derechos humanos	Si hay detenido, le realiza una entrevista para conocer si se han o no vulnerado sus derechos humanos.
3	Defensor municipal de derechos humanos	Llena el formato de acta circunstancia de inspección de cárcel municipal.
4	Defensor municipal de derechos humanos	Solicita la firma del guardia responsable en turno de la galera municipal.
5	Defensor municipal de derechos humanos	Firma el acta circunstanciada y la archiva.



## X Diagrama: Inspección Galeras Municipales.

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024






**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

## XI Medición.

La defensoría municipal de derechos humanos realizara un total de 50 inspecciones trimestrales en la galera municipal de Ocoyoacac.

## XII Formatos e Instructivos.

  
**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE  
OCOYOACAC.**

**ACTA CIRCUNSTANCIADA DE INSPECCIÓN DE CARCEL MUNICIPAL.**

Con fundamento en el Artículo 147 K fracción XV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el Defensor Municipal de Derechos Humanos estando en el interior de dicho lugar hace constar lo siguiente:

Siendo las \_\_\_\_\_ horas, con fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2023, ubicados en el interior de la galera municipal con domicilio en Boulevard David Ferriz Km. 2.2 Barrio de santa María, Ocoyoacac, Estado de México, se realizó la inspección de las condiciones en las que se encuentra dicho lugar con el fin de no vulnerar los derechos humanos del detenido, observando lo siguiente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firmando al calce para debida constancia.

<p>_____ <b>NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE EN TURNO DE LA GALERA MUNICIPAL</b></p>	<p>_____ <b>MTR. ÁNGEL JUÁREZ CERVANTES DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b></p>
--	--

\*2023. Setenta y séptimo aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.\*

Boulevard David Ferriz km. 2.2 Bto. De Santa María Ocoyoacac, Estado de México.  
E-Mail: derechos.humanoes@ocooyoacac.gob.mx



OCOYOACAC

### **III PRESENTACIÓN DE QUEJA.**

#### **I Presentación de Queja**

#### **II Objetivo.**

Recibir las quejas de la población por presuntas violaciones a sus derechos humanos por parte de los servidores públicos.

#### **III Alcance.**

Corresponde a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, personas solicitantes y CODHEM realizar el trámite de queja

#### **IV Marco Normativo.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo “Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147 K inciso I.

#### **V Atribuciones.**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos el órgano encargado de recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus visitadurías, en términos de la normatividad aplicable.

#### **VI Insumos.**

La defensoría requiere de papelería para la elaboración de las quejas y equipo de cómputo para remitir la misma a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



## VII Resultados.

El ciudadano recibirá copia simple del documento que acusa la recepción de la queja por parte de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

## VIII Políticas.

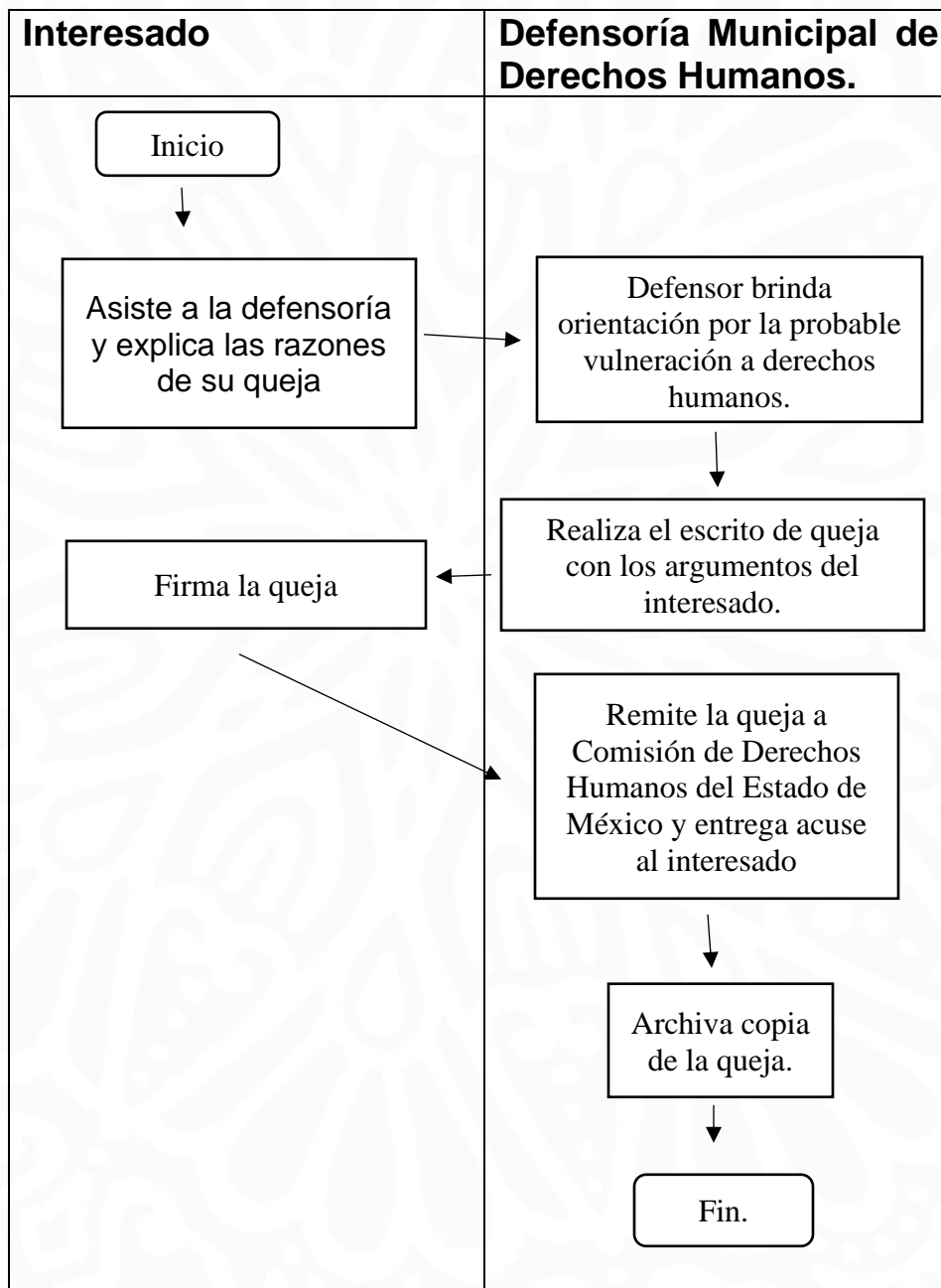
La presentación de la queja se realizará en un horario de 09:00 a 18:00  
 El trámite de queja se realizará por el personal de la defensoría municipal de derechos humanos.  
 Se entregará al ciudadano (quejoso) copia simple de la remisión de la queja.

## IX Descripción de actividades: Presentación de queja.

No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción.
1	Interesado	Asiste a la defensoría de derechos humanos explica el motivo de su queja
2	Defensor municipal de derechos humanos	Brinda orientación al ciudadano por probable vulneración a sus derechos humanos
3	Defensor municipal o auxiliar de la defensoría.	Llena el formato de queja físico o digital ( página oficial de CODHEM)
4	Defensor municipal de derechos humanos	Solicita la firma del ciudadano que presenta la queja
5	Interesado	Firma la queja o recibe el documento impreso que emite la CODHEM al momento de la remisión de la queja vía digital.
6	Defensor municipal de derechos humanos	Remite la queja a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y archiva una copia.



### X Diagrama: Presentación de Queja.







## XI Medición.

La solicitud por parte de los ciudadanos para presentar queja por presunta violación a sus derechos humanos queda a criterio del mismo.

## XII Formato.

El formato digital se encuentra en la página oficial de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



La CODHEM pone a su disposición el formato para promover una queja si considera que ha sido víctima de abuso de poder por parte de alguna autoridad.

Mtra. en D. Myrna Araceli Garza Morán  
Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Los datos marcados con \* son obligatorios

* Nombre:	* Ocupación:
* Nacionalidad:	* Edad:
Género: <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino	* Grado de Estudios: - Elige una opción -
* Dirección:	* Colonia:
* Código Postal:	* Población:
* Municipio: Elige una opción	* Género electrónico:
* Teléfono:	Tipo de Teléfono: <input checked="" type="radio"/> Casa <input type="radio"/> Oficina <input type="radio"/> Celular
* ¿Qué persona es la víctima o la afectada?	
* Autoridades o servidores públicos que considera violaron sus derechos humanos.	
* Describe los hechos que considera violaron sus derechos humanos.	
* Petición que hace a la CODHEM	

Para brindarte un mejor servicio, de tener alguna discapacidad la víctima o afectado, señalar de que tipo.



## **IV REALIZACIÓN DE PLÁTICAS DE DIFUSIÓN.**

### **I Realización de Pláticas de Difusión.**

#### **II Objetivo.**

Promover el respeto de los derechos humanos, impartiendo pláticas y conferencias a las instituciones públicas, educativas, instituciones privadas y ciudadanía en general.

#### **III Alcance.**

Defensoría Municipal de Derechos Humanos, instituciones públicas y privadas, y a la ciudadanía del municipio de Ocoyoacac.

#### **IV Marco Normativo.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Décimo “Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147 K inciso IX, X, XI y XIII

#### **V Atribuciones.**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es el área encargada de Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos;

Fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de organismos no gubernamentales del municipio;

Participar en las acciones y programas de los organismos no gubernamentales de derechos humanos de su municipio, así como supervisar las actividades y evento que éstos realicen;

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



## VI Insumos.

Para llevar a cabo la realización de pláticas de difusión se requiere de la gestión y/o solicitud por parte de los órganos gubernamentales y no gubernamentales o población en general, así como medio de transporte para llegar a los lugares donde se realizaran, equipo de cómputo y proyector para la presentación de las pláticas, cursos, talleres, capacitaciones por parte del defensor municipal o personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

## VII Resultados.

Promover, difundir y sensibilizar a la población y servidores públicos del municipio de Ocoyoacac. En materia de derechos humanos.

## VIII Políticas.

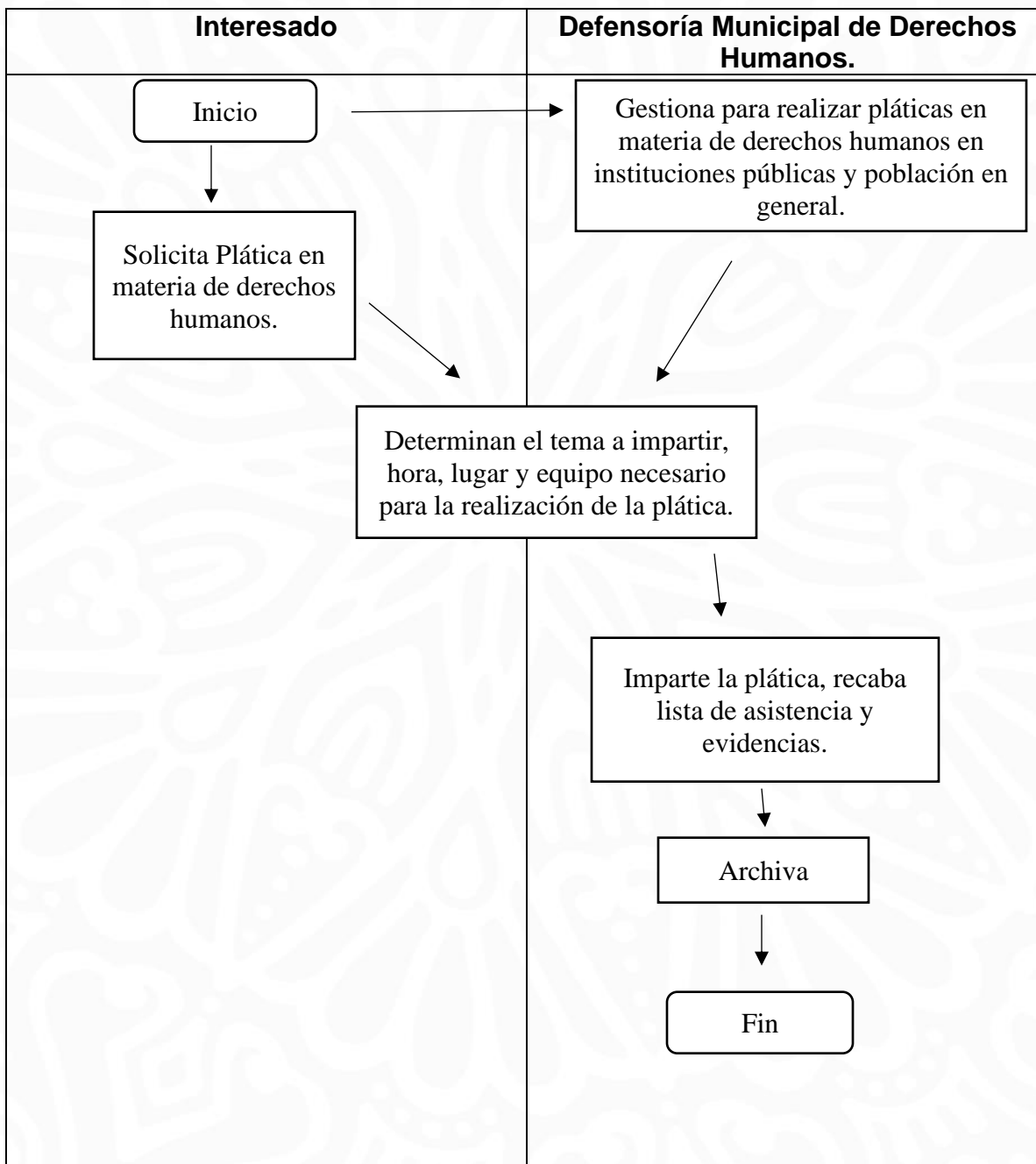
Las gestiones, solicitudes y la realización de las pláticas de difusión se harán únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas

## IX Descripción de actividades: Realización de Platicas de Difusión.

No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción.
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Gestiona en instituciones educativa, dependencias de gobierno y población en general para llevar a cabo platicas en materia de derechos humanos
2	Interesado	Solicita platicas a la defensoría municipal de derechos humanos
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos e interesados	Determinan el tema para la plática. Horario y lugar del evento.
4	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Realiza la plática de derechos humanos en la fecha y lugar acordado, recaba lista de asistencia y evidencias y archiva.



### X Diagrama: Realización de Platicas de Difusión.





## **XI Medición.**

Realizar las pláticas solicitadas por los organismos gubernamentales y no gubernamentales, así como por la población del municipio de Ocoyoacac.

## **XII Formatos.**

Las solicitudes y gestiones se realizan por escrito.



## V Glosario

**Asesoría jurídica:** Consiste en brindar información, orientación y asesoría legal especializada en diferentes materias a toda la población que tenga alguna duda o problema legal

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

**Defensoría municipal:** Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Ocoyoacac.

**Derechos humanos:** Los derechos que cada una de las personas tiene simplemente en virtud del hecho de ser un ser humano, independientemente de su condición o características personales, sociales, u otras diferencias o particularidades.

**Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de cada etapa. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

**Difusión:** Eventos de promoción de la cultura de los derechos humanos dirigida primordialmente a los grupos más vulnerables de la población, adultos mayores, discapacitados, migrantes y niños para que conozcan y exijan sus derechos.

**Galeras municipales:** Cárcel donde cada individuo que realice una falta administrativa lo paga por medio de una multa u horas de arresto.

**Inspección:** Visitas de inspección en los centros de detención municipales de la región, para verificar que no se vulneren los derechos humanos de las personas que son recluidas, en su mayoría, por alguna falta administrativa.

**Manual de procedimientos:** El documento que en forma metódica y sistemática, señala los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de cada dirección; mismo que contiene los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen y precisa su responsabilidad, participación, así como los formularios, autorizaciones o documentos a utilizar

**Objetivo:** Es el fin que se pretende alcanzar en el procedimiento, en él se debe identificar el qué y para qué se hace.



**OCOYOACAC**

**Plática:** Es una breve reseña o charla con personas sobre algún tema en materia de derechos humanos

**Procedimiento:** Método de ejecutar las acciones de determinada unidad administrativa.

**Queja:** La queja es el medio jurídico instaurado por la CPEUM para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público.


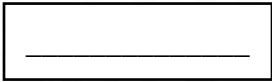
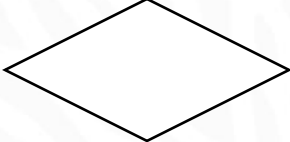


**Servidor público:** Personal de la actividad administrativa, afecto a un servicio público determinado, en cuya realización participa, con carácter permanente y profesional, mediante una retribución.

**Unidad administrativa:** Es aquella unidad que posee una organización funcional y está integrada por unidades orgánicas



**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

## VI Simbología.

<b>SIMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
	Línea de flujo
	Determina el fin del procedimiento.





**OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

## VII Registro de Ediciones.

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



**VIII Validación.** **OCOYOACAC**  
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL  
2022-2024

Autorizó

Validó

---

**Lic. Samuel Verdeja Ruíz**  
Presidente Municipal Constitucional

---

**Lic. Javier Sierra Acosta**  
Secretario del Ayuntamiento

Revisó

Elaboró

---

**Lic. Marco Antonio Martínez García**  
Secretario Técnico

---

**Mtro. Ángel Juárez Cervantes**  
Defensor Municipal de Derechos  
Humanos