



AYUNTAMIENTO DE  
TEMASCALCINGO  
2019-2021



GOBIERNO DE  
**TEMASCALCINGO**  
*Trabajando con Transparencia por tu Bienestar*  
2019 - 2021

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORIA MUNICIPAL



**LIC. JUAN DE LA CRUZ RUIZ**  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



© Derechos reservados  
Primera edición junio 2019  
Ayuntamiento de Temascalcingo 2019-2021  
Defensoría Municipal de Derechos Humanos  
Oficinas administrativas, Paraje la Cortina, Temascalcingo, México  
La reproducción total o parcial de este documento  
Podrá efectuarse mediante la autorización expreso  
De la fuente y dándole el crédito correspondiente.



## Índice

### Presentación

<b>I.</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>Procedimiento 1: Recepción de queja</b>	<b>6</b>
	a) Diagrama de flujo del proceso	7
	b) Formato de la solicitud de queja	8
<b>III.</b>	<b>Procedimiento 2: Asesorías</b>	<b>20</b>
	a) Diagrama de Flujo de Proceso	22
<b>IV.</b>	<b>Procedimiento 3: Inspección a galera</b>	<b>21</b>
	a) Diagrama de flujo del proceso	22
<b>V.</b>	<b>Procedimiento 4: Atención a grupos vulnerables</b>	<b>23</b>
	a) Diagrama de flujo	24
<b>VI.</b>	<b>Procedimiento 5: Inspección a centros de salud</b>	<b>24</b>
	a) Diagrama de Flujo del proceso	25
<b>VII.</b>	<b>Validación</b>	<b>26</b>
<b>VIII.</b>	<b>Hoja de actualización</b>	<b>27</b>



## Presentación

El presente Manual de Procedimiento es un instrumento administrativo y normativo de la Administración Pública del Municipio de Temascalcingo Estado de México.

En este Manual de Procedimientos, se describen, identifican y dan a conocer las funciones, que corresponde realizar a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos; cuyo propósito es ser una herramienta de consulta diaria para facilitar el conocimiento y desempeño de funciones de los servidores públicos, al permitir una mayor certidumbre en el desarrollo de sus actividades y la adecuada coordinación de las áreas, delimitando sus responsabilidades.

La Defensora Municipal de los Derechos Humanos es un órgano autónomo del Ayuntamiento que para el ejercicio de sus funciones debe coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Para el logro de sus fines se pretende que con la aplicación del presente manual se optimicen recursos, se eficiente las labores relativas a selección e inducción del personal de nuevo ingreso así como para establecer procesos de simplificación y modernización administrativa.



## I. Objetivo General

Conducir los trabajos de la Defensoría, con la finalidad de alcanzar una cultura de respeto a los Derechos Humanos en nuestro municipio de Temascalcingo, tal como está previsto en el orden jurídico mexicano y en los instrumentos jurídicos internacionales, así mismos que seamos un municipio pionero en la Defensa y protección de los Derechos Humanos



## II. Procedimiento 1: Recepción de queja

**Responsable:** Defensora Municipal de Derechos Humanos

**Fecha:** Día y Hora en que se presenta la queja por parte de la población

**Objetivo:** Recibir la queja de la población, que haya sido víctima de violación de sus derechos humanos por parte de servidores públicos

**Alcance:** Aplica la Defensoría Municipal, la cual debe coordinar y ejecutar acciones tendientes a concientizar y sensibilizar a la población en general para evitar que sean violentadas sus derechos humanos.

### **Políticas y normas:**

La atención proporcionada a la población a la hora de recibir las quejas será siempre cordial, con apego a nuestra normatividad, y brindando siempre la certeza de que sus queja será atendida y se le dará seguimiento para dirimir su controversia.

### **Fundamento legal:**

--- Ley de Comisión Nacional de los Derechos Humanos

---Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.

----Bando Municipal y buen Gobierno de Temascalcingo, Estado de México

### **RESPONSABILIDADES:**

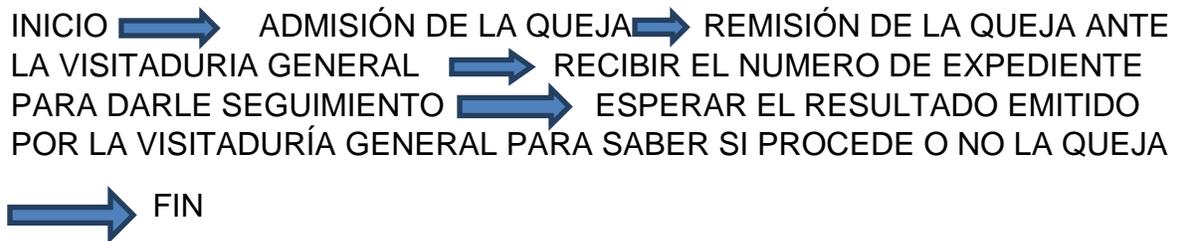
La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es responsable de recibir las quejas, así como de orientar a la población en el llenado de las mismas y posteriormente radicarlas en la Visitaduría General con sede en Atlacomulco Estado de México para que se le dé el seguimiento pertinente

No. consecutivo	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Inicio	
2	Recepción de la queja	Defensoría Municipal



3	Remisión de la queja a la Visitaduría General	Defensoría Municipal
4	Otorgar número de Expediente	Visitaduría General
5	Emitir Resultados de la investigación para admitir o no la queja	Visitaduría General
6	Fin	

#### a) Diagrama de Flujo del Proceso





## b) Formato de la solicitud de queja



# Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

**Dr. en D. Jorge Olvera García**  
Presidente de la Comisión de Derechos  
Humanos del Estado de México

**QUEJA** \_\_\_\_\_

**Visitador Adjunto** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

## DATOS DEL QUEJOSO

Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: ( ) 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:	Género: ( ) 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 ATENCIÓN

Migrantes ( )	Indígenas ( )	Tercera Edad ( )	VIH ( )
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 ( )	Carta ( )	Otro ( )
Municipio donde sucedieron los hechos:			Especifique: Materia:



## Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

### ¿QUÉ AUTORIDAD VIOLÓ SUS DERECHOS HUMANOS?


### ¿QUÉ AUTORIDADES TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?


### EN CASO DE EXISTIR

N° de Carpeta de Investigación:

N° de Averiguación Previa:

Causa/Expediente:

Juzgado:

Ubicación:

### ¿EN QUÉ CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?

--



## Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

### ¿QUÉ PETICIÓN HACE A LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS?

### NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_

#### **Aviso de Privacidad Integral de la Base de Datos “Sistema Integral de Quejas Versión 2.0”**

Revisión número 03. Fecha de aprobación: 25/01/2019

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales denominado: “Sistema Integral de Quejas Versión 2.0”, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6 apartado A, fracciones II y III, 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 5 párrafos vigésimo, vigésimo primero, vigésimo segundo, fracciones II y III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 3 fracciones IX, XX, XXIII y XXXII, 6, 23 fracción V, 24 fracción XIV, 86 y 143 fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; artículos 4 fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XII XIII, XIV, XIX, XXII, XXIV, XXV, XLI, XLIII, XLVI, XLVIII, XLIX y L; 8, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31 y 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de garantizar la publicidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad, de los datos personales que son requeridos para estar en posibilidad de brindarle el servicio que se solicita a este Sujeto Obligado.



Por lo anterior y en el marco de la interpretación conforme al artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le da a conocer lo siguiente:

I. La denominación del responsable.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.

A) Nombre del Administrador: Dr. en D. José Benjamín Bernal Suárez

B) Cargo: Primer Visitador General

C) Área o Unidad Administrativa: Primera Visitaduría General

A) Nombre del Administrador: M. en A. P. Sheila Velázquez Londaiz

B) Cargo: Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

C) Área o Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

De igual manera y con base a lo establecido en el artículo 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, corresponde a los titulares de las unidades administrativas garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en su posesión, de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que, adicionalmente a los servidores públicos arriba mencionados serán subadministradores del citado sistema de datos personales, los CC. Lic. Víctor Leopoldo Delgado Pérez, Visitador General Sede Toluca, M. en D. Tlicuetzpalin César Archundia Camacho, Visitador General sede Tlalnepantla, Lic. María Yunuen Zavala Hernández, Visitadora General sede Naucalpan, Lic. Mireya Preciado Romero, Visitadora General sede Chalco, Lic. Gregorio Matías Duarte Olivares, Visitador General sede Nezahualcóyotl, M. en D. Ricardo Vilchis Orozco, Visitador General sede Ecatepec, Lic. Saúl Francisco León Pasos, Visitador General sede Atlacomulco, M. en D. Javier Mercado Villanueva, Visitador General sede Tenango del Valle, Lic. Jovita Sotelo Genaro, Visitadora General sede Cuautitlán, Lic. Carlos Felipe Valdes Andrade, Visitador General de Supervisión Penitenciaria, Lic. Jessica Terán Aguilar, Titular de la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas, M. en M.S.C. Mireya Miranda Carrillo, Titular del Centro de Mediación y Conciliación, todos adscritos a la Primera Visitaduría General.

III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.

Sistema Integral de Quejas Versión 2.0

IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.

Para los particulares: nombre, nacionalidad, edad, género, ocupación, grado de estudios, correo electrónico, domicilio (calle y número, colonia, código postal, población, municipio y calles entre las que se encuentra el inmueble) y teléfono.

Para los servidores públicos: nombre, cargo, dependencia y datos de localización (domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico oficial).

Asimismo, se puntualiza que el único dato sensible que se solicita en el presente formato de queja, es lo relacionado con el grupo vulnerable al que pertenece, es decir, si es migrante, indígena, de la



tercera edad, VIH, general de quejas, atención a periodistas, discapacitados, víctimas del delito, sistema penitenciario, cárcel municipal, o atención a la familia.

V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de los datos personales.

La entrega de los datos personales es obligatoria, toda vez que el artículo 39 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, establece los elementos y/o datos que debe contener una queja al momento de presentarse.

VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Las consecuencias conducentes, serían el que se dificultara el normal curso del trámite de investigación por las presuntas violaciones a derechos humanos alegadas por el particular.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquéllas que requieran el consentimiento de la o el titular.

a) La finalidad del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales es contar con el historial de los expedientes de queja que se inician ante este Organismo, con motivo de posibles violaciones a derechos humanos, que por acción u omisión de carácter administrativo, pudieran haber incurrido servidores públicos del ámbito estatal o municipal, dando cumplimiento a las atribuciones establecidas en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 13 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII; así como, 52 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; que cita los principios bajo los cuales se rigen los procedimientos ante esta Comisión, destacando el principio de intermediación, que se refiere al contacto que existe entre personal del Organismo con los usuarios; por lo que, siguiendo lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, será otorgado mediante su nombre y firma o huella digital.

b) Generar estadísticas.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:

De manera general, los datos personales proporcionados se consideran información confidencial, salvo que sean relativos a la erogación de recursos públicos o al ejercicio de una función de derecho público, supuestos en los que constituirán información pública, de conformidad con lo establecido por los artículos 23 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Por lo tanto, en el caso de la sistematización en el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados, una vez que el procedimiento concluya, los datos de los servidores públicos podrán ser considerados no confidenciales.

Fuera de los supuestos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, sus datos personales no podrán ser transferidos. Es importante considerar que, en términos del artículo antes mencionado, eventualmente se podrían llevar a cabo transferencias, a fin de solicitar a las autoridades los informes de Ley correspondientes, respecto a los hechos narrados en su escrito de queja, coadyuvar con alguna otra instancia que tenga conocimiento de los mismos; así como, formular denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Asimismo, la información personal que usted proporcione será susceptible de ser utilizada para fines estadísticos y de control, para lo cual, de manera previa, se disociará la mayor cantidad de datos que pudieran hacer identificable a su titular, a fin de evitar una afectación con la publicación y/o difusión de los datos.



En todos los casos, resulta importante mencionar que la publicidad de sus datos personales dependerá proporcionalmente de lo establecido en las diversas leyes sobre el caso concreto y la expectativa de privacidad a la cual tenga derecho.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que la o el titular, pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento de la o el titular.

No existen mecanismos para que el titular manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, sin perjuicio, de que el titular puede ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la ley de la materia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO, debido a la primera letra de su acepción.

Son independientes entre sí, por lo tanto, el ejercer cualquiera de éstos, no es un requisito previo o impide el ejercicio de cualquier otro.

La procedencia de estos derechos en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o su representación, respectivamente.

#### Derecho de Acceso

El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, tales como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las sesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

El responsable debe responder al ejercicio del derecho de acceso, tenga o no datos de carácter personal del interesado en su sistema de datos.

#### Derecho de Rectificación

El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Será el responsable del tratamiento, en términos de los lineamientos que emita el Instituto, quien decidirá cuando la rectificación resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

La rectificación podrá hacerse de oficio, cuando el responsable del tratamiento tenga en su posesión los documentos que acrediten la inexactitud de los datos.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos o remitidos con anterioridad a la fecha de rectificación, dichas rectificaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios o encargados, quienes deberán realizar también la rectificación correspondiente.

#### Derecho de Cancelación



El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable a fin que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el responsable procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo de los mismos, cuando hayan transcurrido los plazos establecidos por los instrumentos de control archivísticos aplicables.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos con anterioridad a la fecha de cancelación, dichas cancelaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios, quienes deberán realizar también la cancelación correspondiente.

Derecho de Oposición.

El titular tendrá derecho en todo momento y por razones legítimas a oponerse al tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades o exigir que cese el mismo, en los supuestos siguientes:

I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.

II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.

III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.

IV. Cuando el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cuál no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.

V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho ARCO a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del Estado de México (SARCOEM, site institucional: [www.sarcoem.org.mx](http://www.sarcoem.org.mx), y/o <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>), o bien de manera directa y por escrito ante el titular de la Visitaduría General sede Toluca, en el edificio de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, ubicado en Avenida Doctor Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex-Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, teléfono 2 36 05 60 ext. 211.

XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

En el supuesto de que el titular de los datos personales sea su deseo revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, bastará con expresarlo por escrito, en términos de la fracción X del presente aviso de privacidad.

El escrito deberá referir lo siguiente:

- Nombre completo;
- Nombre del sistema de datos personales a través del cual se protegen sus datos personales;



- Mencionar los datos personales que se revocan en el acto; y
- Firma

XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a las o los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para limitar su uso o divulgación.

XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

Es menester referir que las modificaciones o actualizaciones que sufra el presente aviso de privacidad, serán conforme a lo dispuesto en el Capítulo Segundo “Del Aviso de Privacidad” de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y de existir un cambio en el aviso de privacidad, se dará a conocer a través del site institucional: <http://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/hm/avisos.html>

XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, en su artículo 4 fracción XIX, define al encargado como “la persona física o jurídica colectiva, pública o privada, ajena a la organización del responsable que sola o conjuntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del responsable”.

Por lo anterior, este sujeto obligado no cuenta con la figura de encargado, toda vez que ninguna persona ajena a esta Institución se encuentra autorizada para tratar datos personales.

XV. El domicilio del responsable, y en su caso, cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.

Avenida Doctor Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex-Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, teléfono 2 36 05 60 ext. 154 y 153, edificio sede de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. De igual forma, se reitera que no se cuenta con la figura de encargado.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 y 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; 7 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho a la portabilidad.

No es aplicable esta fracción, toda vez que no se cuenta con un formato establecido, o bien comúnmente manejado por este Organismo, que pueda ser utilizado por el particular para realizar algún otro trámite ante diversas autoridades.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.



Domicilio: Av. Doctor Nicolás San Juan No. 113 Col. Ex - Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México, primer piso. Teléfono: 01 (722) 236 05 60, ext. 145.

XIX. Datos de contacto del Instituto, incluidos domicilio, dirección del portal informativo, correo electrónico y teléfono del Centro de Atención Telefónica, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de la Ley.

En caso de que requiera asesoría u orientación en materia de protección de datos personales o sobre los derechos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, ubicado en: avenida Pino Suárez sin número, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan # 111, Colonia La Michoacana; Metepec Estado de México, C.P. 52166. Teléfono: 01 (722) 226 1980. Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): [cat@infoem.org.mx](mailto:cat@infoem.org.mx). Teléfono del CAT: 01 800 821 044. Site institucional <http://www.infoem.org.mx/>

**XX. Control de cambios.**

Número de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
3	1	El nombre y cargo del subadministrador y nombre del sistema de datos personales	25/01/2019

**NOMBRE Y FIRMA**



## Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Con fundamento en la fracción V del artículo 108 del Reglamento Interno de este Organismo, expreso mi consentimiento para que se realicen las notificaciones pertinentes y conducentes derivadas de la atención a mi inconformidad y de esta manera fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación.

---

**AUTORIZO**

**NOMBRE Y FIRMA**

**CROQUIS**

**OBSERVACIONES**



---

---

---

---

---

---

---

---

9



### III. Procedimiento 2: Asesorías

**Responsable:** Defensora Municipal de Derechos Humanos

**Fecha:** Día y Hora en que se presente la población a solicitar asesoría

**Objetivo:** Resolver las dudas e inquietudes que tenga la población en la 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

**Políticas y normas:** 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.

#### **Fundamento Legal:**

--- Ley de Comisión Nacional de los Derechos Humanos

---Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.

----Bando Municipal y buen gobierno de Temascalcingo, Estado de México

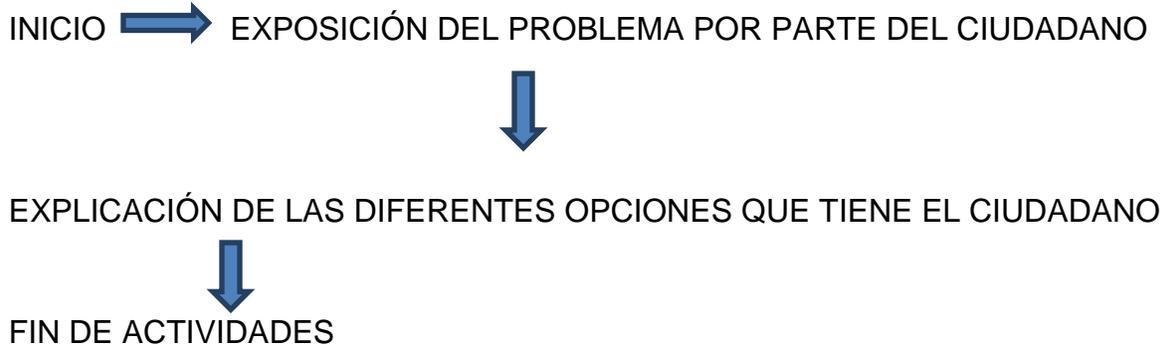
#### **Responsabilidades:**

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.

No. Consecutivo	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Inicio	
2	Exposición del problema	Defensoría Municipal
3	Explicación de las diferentes opciones que tiene el ciudadano	Defensoría municipal
4	Fin	



#### a) Diagrama de Flujo del proceso



#### IV. Procedimiento 3: Inspección a galera

**Responsable:** Defensora Municipal de Derechos Humanos

**Fecha:** Una vez por semana

**Objetivo:** Verificar que las instalaciones del área de galeras que se encuentra dentro de la Dirección Pública y Municipal, se encuentren en condiciones óptimas para que las personas que son ingresadas por cometer faltas administrativas tengan una estancia digna y no sean violentados sus derechos humanos

**Alcance:** Aplica la Defensoría Municipal, el Defensor Municipal debe acudir semanalmente a la Dirección de Seguridad Pública Municipal a realizar la inspección a galeras, y si encuentra alguna anomalía hacerla saber al Director de Seguridad Pública para que sea subsanada.

**Políticas y Normas:** La Inspección a galeras debe ser siempre con apego a la normatividad para que las personas que ingresan a galeras tengan un trato digno y no sean violentados sus derechos humanos

**Fundamento legal:**

--- Ley de comisión nacional de los derechos humanos

---Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.

----Bando Municipal y Buen Gobierno de Temascalcingo, Estado de México



### Responsabilidades:

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es Responsable de vigilar que el área de galeras sea un lugar digno en que no sean violentados los Derechos Humanos.

No. Consecutivo	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Inicio	
2	Inspección a galeras	Defensoría Municipal
3	Verificar que las instalaciones se encuentren en buen estado	Defensoría Municipal
4	Fin	

#### a) Diagrama de Flujo del Proceso





## V. Procedimiento 4: Atención a grupos vulnerables

**Responsable:** Defensora Municipal de Derechos Humanos

**Fecha:** Periodos Trimestrales

**Objetivo:** Prevenir y eliminar la discriminación concientizando a la población en general a través de la impartición de pláticas.

**Alcance:** Aplica la Defensoría Municipal, el Defensor Municipal en coordinación con la CODHEM impartirá pláticas y talleres enfocados a los grupos vulnerables como lo son; niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores.

**Políticas y Normas:** Las pláticas y talleres serán siempre enfocadas a la prevención de violaciones a los Derechos Humanos, teniendo como objetivo primordial a los grupos vulnerables

### Fundamento Legal:

--- Ley de Comisión Nacional de los Derechos Humanos

---Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.

----Bando municipal y Buen gobierno de Temascalcingo, Estado de México

### Responsabilidades:

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es responsable de orientar a los grupos vulnerables para que no sean violentados sus Derechos Humanos

No. Consecutivo	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Inicio	
2	Impartición de pláticas y talleres	Defensoría Municipal
3	Aclaración de dudas	Defensoría Municipal
4	Fin	



### a) Diagrama de Flujo del proceso



### VI. Procedimiento 5 : Inspección a centros de salud

**Responsable:** Defensora Municipal de Derechos Humanos

**Fecha:** Una vez por semana

**Objetivo:** Prevenir y eliminar la discriminación concientizando a la población en general a través de la impartición de pláticas.

**Alcance:** Aplica la Defensoría Municipal, el Defensor Municipal debe realizar inspección a los centros de salud de la cabecera y las comunidades para verificar que no sean violentados sus Derechos Humanos

**Políticas y Normas:** Las inspecciones a centros de salud serán siempre con apego a la normatividad y vigilando siempre que sean tratados con dignidad.

#### **Fundamento legal:**

---Ley de Comisión Nacional de los Derechos Humanos

---Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.

----Bando Municipal y Buen gobierno de Temascalcingo, Estado de México



### Responsabilidades:

La defensoría Municipal de Derechos Humanos es responsable acudir a las inspecciones a los centros de salud para resolver las inquietudes de los beneficiarios en cuanto así se están violentando sus Derechos Humanos

No. Consecutivo	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Inicio	
2	Inspección de centros de salud	Defensoría Municipal
3	Aclaración de dudas	Defensoría Municipal
4	Fin	

#### a) Diagrama del flujo del proceso





**VII. Validación**

**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEMASCALCINGO  
2019-2021.**

**ELABORO**

**AUTORIZO**

**LIC. EDITH SEGUNDO CONTRERAS  
DEFENSORA DE DERECHOS  
HUMANOS**

**LIC. JUAN DE LA CRUZ RUIZ  
PRESIDENTE MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL DE  
TEMASCALCINGO**

**REVISO**

**VALIDO**

**LIC. LUIS FELIPE RUIZ CHIMAL  
OCTAVO REGIDOR Y PRESIDENTE  
DE LA COMISIÓN DE REVISIÓN Y  
ACTUALIZACIÓN DE LA  
REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL**

**PROFR. AMADO RUBÉN BELLO  
ZALDÍVAR  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**



## VIII. Hoja de Actualización

El presente Manual de Procedimientos se realizó durante la Administración 2019-2021

Fecha de actualización junio de 2019