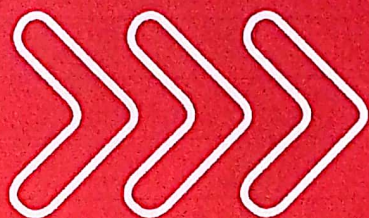
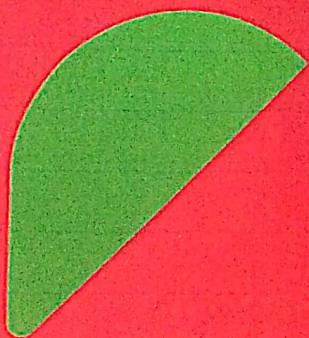


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



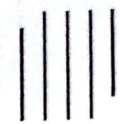
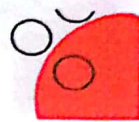
JILOTZINGO
Contigo





JILOTZINGO
Contigo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Fecha de revisión: 12/02/2024
	No. de revisión: 04
	No. de páginas: 23
	Código: MP/DMDH
	Fecha de aprobación: 08/03/2024
	Vigencia: A partir del día siguiente de su publicación y hasta que no sea derogado.



JILOTZINGO

Contigo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

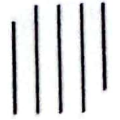
DIRECTORIO INSTITUCIONAL

C. Ana Teresa Casas González
*Presidenta Municipal Constitucional de
Jilotzingo, Estado de México*

C. Víctor Rojas Solís
Síndico Municipal

C. Karen Herrera Caballero
Primera Regidora

C. Saúl Rojas Rojas



Segundo Regidor

C. Adriana Kerman Cervantes

Tercera Regidora

C. David Jacobo Romero

Cuarto Regidor

C. Verónica Romero Navarro

Quinta Regidora

C. Alberto Olivares Rojas

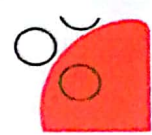
Sexto Regidor

C. Leticia Hernández Ruedas

Séptima Regidora

C. Rosalba Rojas Solís

Secretaria del Ayuntamiento

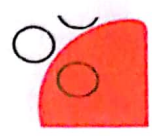


® Gobierno Municipal de Jilotzingo, Estado de México
 Dirección de la Defensoría Municipal De Los Derechos Humanos.
 Palacio Municipal, planta baja. C.P. 54570, Santa Ana Jilotzingo, Estado
 de México.

www.Jilotzingo.gob.mx

ÍNDICE

DIRECTORIO INSTITUCIONAL.....	2
PRESENTACIÓN.....	6
MARCO JURÍDICO.....	6
POLÍTICAS Y NORMAS.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	7
PROCEDIMIENTO PARA IMPARTIR PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS.....	8
OBJETIVO.....	8
ALCANCE.....	8



RESPONSABILIDADES 8

DEFINICIONES 8

INSUMOS 8

RESULTADOS 9

DIAGRAMACIÓN..... 10

OBJETIVO 10

ALCANCE 11

RESPONSABILIDADES 11

DEFINICIONES 11

INSUMOS 11

RESULTADOS 11

DIAGRAMACIÓN..... 11

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJA 12

OBJETIVO 12

ALCANCE 12

RESPONSABILIDADES 13

DEFINICIONES..... 13

INSUMOS 13

RESULTADOS 13

DIAGRAMACIÓN..... 13

FORMATO DE QUEJA..... 15

PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS 19

OBJETIVO 19

ALCANCE 19

RESPONSABILIDADES 19

DEFINICIONES..... 19

INSUMOS 20

RESULTADOS	20
SIMBOLOGIA.....	21
VALIDACIÓN	21

PRESENTACIÓN

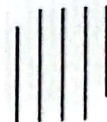
La administración pública es la gestión que lleva a cabo las instituciones o entes políticos para atender los intereses o asuntos de los ciudadanos por lo que se integra el presente manual de procedimientos de la Defensoría de Derechos Humanos donde se da a conocer el marco jurídico, las atribuciones, las funciones y la estructura orgánica así como la descripción narrativa y los diagramas de procedimiento de las actividades que realizan los servidores públicos adscritos a esta dependencia.

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de establecer los procedimientos que se deben llevar a cabo para dar cumplimiento a las atribuciones de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del municipio de Jilotzingo.

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos.
- Bando Municipal.

POLÍTICAS Y NORMAS



Establecer una buena comunicación entre las Instituciones Educativas Gubernamentales, así mismo brindarle un apoyo de calidad a todos los grupos vulnerables que estén dentro del Municipio.

*Horario de 08:00 a 17:00 hrs.
de Lunes a Viernes*

OBJETIVO GENERAL

Mantener informada a la ciudadanía para que tenga conocimiento de lo que son los Derechos Humanos, realizando pláticas en todas las Instituciones educativas como gubernamentales con las que cuenta el municipio de Jilotzingo. Generando una sociedad comprometida con el respeto. Otorgando medios de difusión para que la ciudadanía esté enterada de lo que es una Defensoría Municipal y cuáles son sus funciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Brindar atención a la Ciudadanía dentro de las atribuciones de la Defensoría.
2. Vigilar la actuación de los servidores públicos al momento de dar cumplimiento a sus atribuciones.
3. MN U
4. Posicionar a la Defensoría de Derechos Humanos de Jilotzingo dentro de las mejores a nivel estatal.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- I. Procedimiento para impartir pláticas sobre Derechos Humanos.
- II. Procedimiento para brindar asesorías jurídicas.
- III. Procedimiento para la recepción de quejas.
- IV. Procedimiento para la difusión y promoción de los Derechos Humanos.



PROCEDIMIENTO PARA IMPARTIR PLÁTICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO

Promover y divulgar lo que son los Derechos Humanos a través de Pláticas y Talleres dentro de las Instituciones educativas e instituciones de Gobierno. Así mismo se realiza la entrega de Trípticos y folletos entre la ciudadanía.

ALCANCE

Todas las Instituciones educativas y gubernamentales dentro del municipio de Jilotzingo en cooperación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México o por iniciativa propia de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.

RESPONSABILIDADES

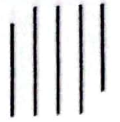
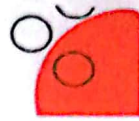
- a. Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.
- b. Personal administrativo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.

DEFINICIONES

- 1.1. Se elabora un escrito donde se expone la intención de brindar una plática en la institución y el temario con los temas adecuados para el tipo de institución a la que se dirige el escrito o se recibe la solicitud parte de la institución.
- 1.2. Se inician las comunicaciones con el representante o responsable de la dependencia para elegir el tema de la plática y agendar la misma. Además, se determina si dicha plática se impartirá por medio de la CODHEM o propiamente será impartida por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- 1.3. Se expone el tema de interés a la institución a través de una plática o un taller.

INSUMOS

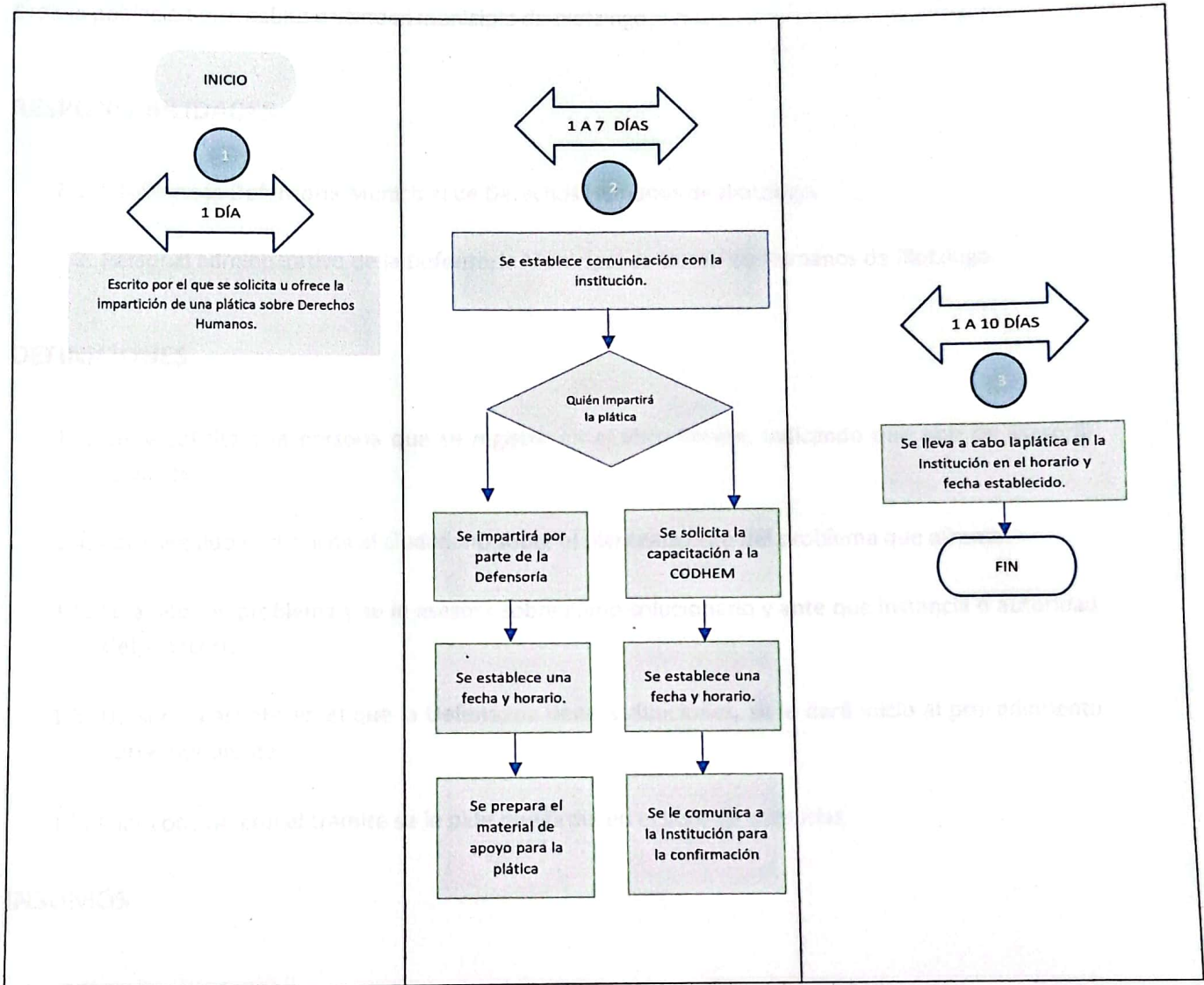
Los necesarios para poder proyectar presentaciones de apoyo.



RESULTADOS

Se logra informar a un sector de la población del municipio sobre los Derechos Humanos abordados durante las pláticas.

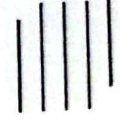
DIAGRAMACIÓN



PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR ASESORÍAS JURÍDICAS

OBJETIVO

Apoyar a la ciudadanía del Municipio y visitantes en asesorías jurídicas cuando lo lleguen a solicitar, estas se realizan a través de forma directa o indirecta. Cuando es de forma directa se presentan en la oficina, de forma indirecta es a través de una llamada telefónica.



ALCANCE

Toda la población que habite o visite el municipio de Jilotzingo.

RESPONSABILIDADES

- 1.1. Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.
- 1.2. Personal administrativo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.

DEFINICIONES

- 1.3. Se le solicita a la persona que se registre en el libro florete, indicando que tipo de asesoría requiere.
- 1.4. Acto seguido se escucha al ciudadano sobre el planteamiento del problema que afronta.
- 1.5. Se analiza el problema y se le asesora sobre cómo solucionarlo y ante qué instancia o autoridad debe hacerlo.
- 1.6. De ser un asunto en el que la Defensoría tiene atribuciones, se le dará inicio al procedimiento correspondiente.
- 1.7. Para concluir con el trámite se le pide que firme en el libro de asesorías.

INSUMOS

Ninguno.

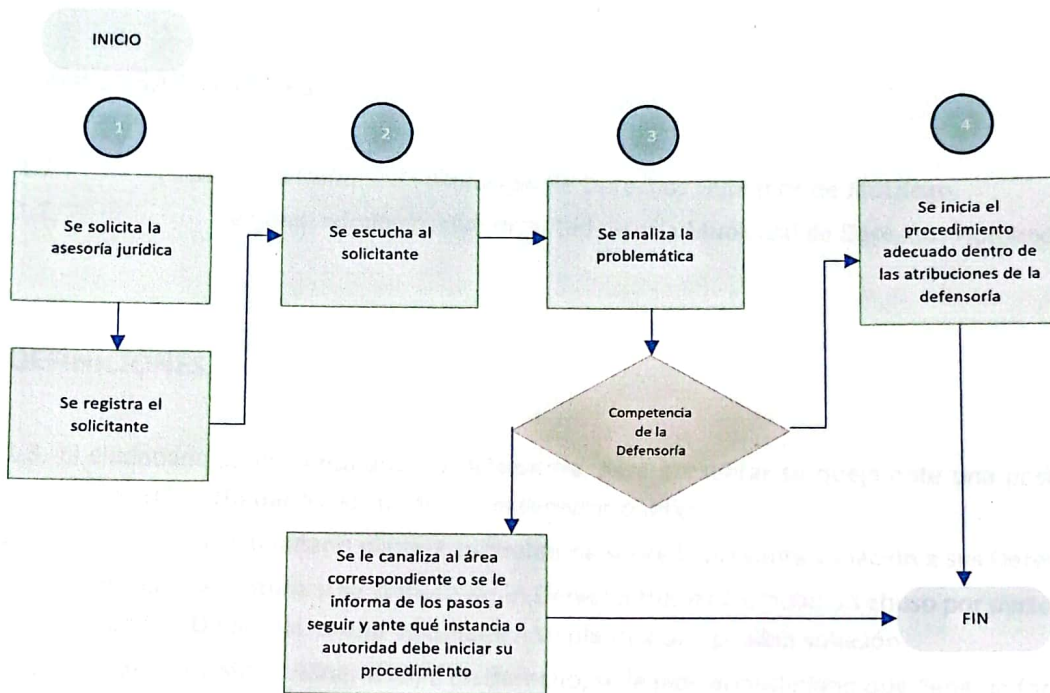
RESULTADOS

Se le brinda la asesoría jurídica a las personas que acudan a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

DIAGRAMACIÓN

ALCANCE

Toda la población que habite o visite el municipio de Jilotzingo.



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJA

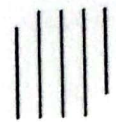
PRO

OBJETIVO

Identificar las presuntas violaciones que se llegan a cometer por parte de las autoridades presentes en el Municipio.

ALCANCE

Toda la población que habite o visite el municipio de Jilotzingo.



RESPONSABILIDADES

- 1.1. Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.
- 1.2. Personal administrativo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.

DEFINICIONES

- 1.3. El ciudadano se presenta ante la Defensoría, para presentar su queja ante una posible violación a Derechos Humanos por parte de un servidor público.
- 1.4. El ciudadano plantea su problema sobre la presunta violación a sus Derechos Humanos.
- 1.5. El Defensor determina si se vulneró algún Derecho Humano o hubo un abuso por parte de un Servidor Público. De no haber una vulneración se plantea una posible solución.
- 1.6. Cuando exista la vulneración a un derecho, se le pide al ciudadano que llene un formato de queja.
- 1.7. Al término del formato de queja, se le explica al ciudadano que esta será entregada a una Visitaduría de la CODHEM para su seguimiento.
- 1.8. El formato de queja será entregado a la Visitaduría Regional de Atizapán de Zaragoza, para que se le continúe.

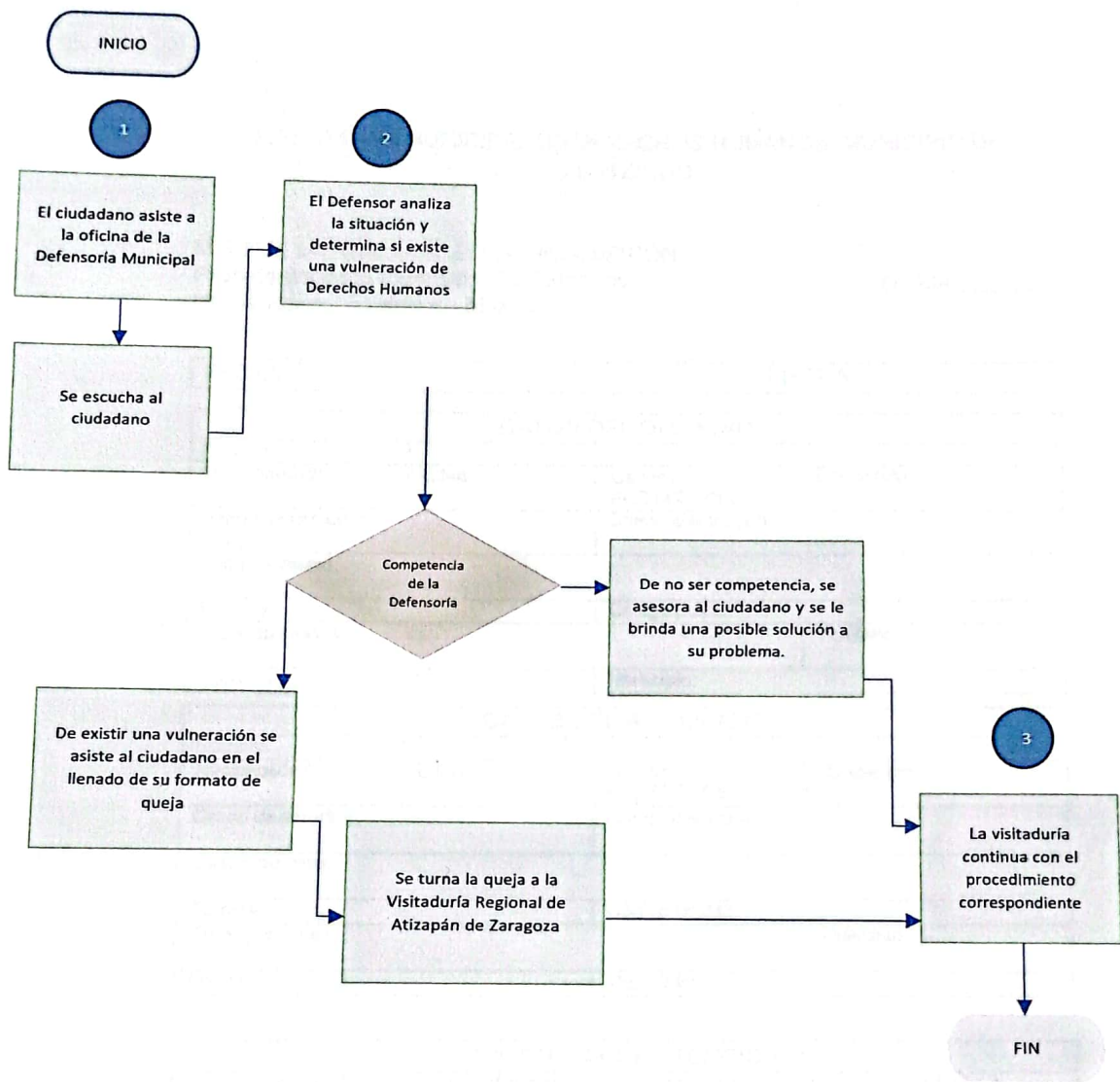
INSUMOS

Ninguno.

RESULTADOS

Se le da la atención y seguimiento a las quejas presentadas por la ciudadanía con la finalidad de que disminuyan las vulneraciones a derechos humanos por parte de los servidores públicos del municipio.

DIAGRAMACIÓN



FORMATO DE QUEJA

DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS, MUNICIPIO DE JILOTZINGO

M. EN D. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN
 Presidenta de la Comisión de Derechos
 Humanos del Estado de México

QUEJA _____

FECHA:		HORA:	
--------	--	-------	--

DATOS DEL QUEJOSO			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de estudios:		Correo electrónico:	
Calle y número:			
Colonia:		Código postal:	
Entre qué calles:			Teléfono:
Población:		Municipio:	

DATOS DEL AGRAVIADO			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/>	Ocupación:
Grado de estudios:		Correo electrónico:	
Calle y número:			
Colonia:		Código postal:	
Entre qué calles:			Teléfono:
Población:		Municipio:	

PROGRAMA DE ATENCION:			
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 persona ()	Telefónica ()	Prensa ()	Internet ()
Acta circunstanciada ()	Fax ()	Carta ()	Otro () Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia:	



[Faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the page]



PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO

Promover una cultura donde se respeten los Derechos Humanos, se conozcan y los sepan ejercer cuando sea necesario.

ALCANCE

Toda la población que habite o visite el municipio de Jilotzingo.

RESPONSABILIDADES

- 3.1. Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.
- 3.2. Personal administrativo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Jilotzingo.

DEFINICIONES

- 4.1. La defensoría plantea una Campaña que beneficie a la sociedad, elaborando trípticos y carteles.
- 4.2. Se elige un área de la comunidad donde se pueda llevar a cabo la campaña.
- 4.3. Se imparte la campaña en el lugar elegido, se hace entrega de trípticos y se ponen carteles.



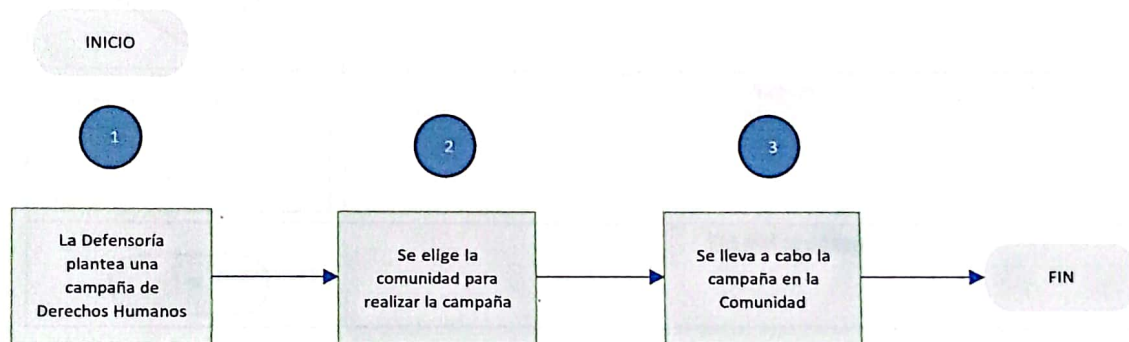
INSUMOS

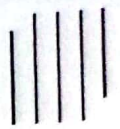
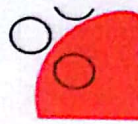
Papelería y transporte.

RESULTADOS

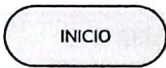

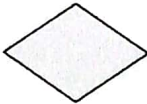
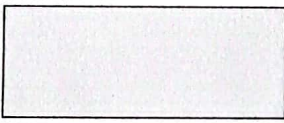

Se brinda información a la ciudadanía para que puedan identificar cuando han sido vulnerados sus derechos humanos o también para que puedan hacerlos valer ante las autoridades e instancias a las que acudan.

DIAGRAMACIÓN





SIMBOLOGIA

TABLA DE SIMBOLOGÍA	
SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Inicio del proceso.
	Número de paso
	Decisión
	Acción
	Fin del proceso

VALIDACIÓN

<p>ELABORÓ</p>   <p>ANA GABRIELA ROSAS ELUTERIO DEFENSORA MUNICIPAL</p>	<p>SUPERVISÓ</p>   <p>LIC. MARIA FERNANDA JERONIMO MARCITO ENCARGADA DE DESPACHO AREA DE UIPE</p>
---	--

REVISÓ



C. EFREN DE LA OROA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

APROBADO POR EL H. CABILDO DE JILOTZINGO EN LA OCTOGESIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO CON FECHA DEL 8 DE MARZO 2024