



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TONANITLA, ESTADO DE MÉXICO.

JULIO, 2019.

©H. Ayuntamiento del Municipio De Tonanitla, 2019-2021.

Defensoría Municipal De Derechos Humanos

Calle Bicentenario # 1 Colonia Centro, Santa María

Tonanitla 55785, Estado de México. Palacio Municipal.

Teléfonos: (01-55) 29 26 00 57/ 59 32 40 50.

Defensoría Municipal.

Julio de 2019

Impreso y hecho en Santa María Tonanitla, Edo de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN.....	4
I.- ANTECEDENTES.....	5
II.- BASE LEGAL.....	7
III.- PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	8
01. INTERPONER UNA QUEJA.....	8
02. ATENCIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE ASESORÍAS JURÍDICAS	14
03. VISITAS A GALERAS MUNICIPALES	19
04. PLÁTICAS DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	24
05. DIFUSIÓN DE DERECHOS HUMANOS	30
IV.- SIMBOLOGÍA.....	35
V.-REGISTRO DE EDICIONES	35
VI.- DISTRIBUCIÓN.....	36
VII.- DIRECTORIO	36
VIII.- VALIDACIÓN.....	37

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la normatividad vigente se integra el presente Manual de Procedimientos de la **Defensoría de los Derechos Humanos de Tonanitla**, donde se dan a conocer la descripción narrativa y los diagramas de procedimiento de las actividades que se realizan en ésta dependencia, con el objetivo de tener el conocimiento claro y preciso de su funcionamiento de cada uno, como la interposición de la queja, la atención a la población mediante una asesoría jurídica, las pláticas a grupos sociales e institucionales, la expedición de actas circunstanciadas y la difusión y promoción de los Derechos Humanos, con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento de cada una de las actividades que brinda esta Defensoría.

La Defensoría 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, sean eficientes las labores relativas a selección e inducción del personal de nuevo ingreso, así como establecer procesos de simplificación y modernización administrativa.

I.- ANTECEDENTES

El respeto a los Derechos Humanos ha sido y es una de las preocupaciones fundamentales. Los contrastes del contexto mundial y nacional fueron la razón que favoreció a que, en 1992, se realizara la adición del apartado “B” al artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reforma que creó, en el ámbito de nuestra Ley Suprema, a los Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos.

La introducción de la figura del Ombudsman en nuestra Constitución, trascendió en las legislaciones de todo el país. El Estado de México no fue la excepción, ya que el Congreso Local, el 9 de abril de 1992, adicionó el artículo 125 bis, (actualmente artículo 16) a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, disposición que, conjuntamente con la Ley que crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su Reglamento Interno, establecen las bases jurídicas para la protección, en el territorio del Estado, de los derechos inalienables del ser humano, regulando los objetivos, atribuciones y organización, entre otros aspectos, del Organismo Estatal citado, precisando su naturaleza como organismo público autónomo de carácter permanente, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con la atribución primordial de proteger los Derechos Humanos que ampara el orden jurídico mexicano a los habitantes del Estado de México y a los mexicanos y extranjeros que se encuentren en su territorio.

Así, en fecha 3 de enero de 1995 mediante Decreto número 65 se reformó y adicionó la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, ordenando a los ayuntamientos la creación de una Coordinación Municipal de Derechos Humanos autónoma en sus decisiones. La Honorable LVI Legislatura del Estado de México, el 14 de agosto de 2008, aprobó la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, misma que establece como atribuciones de este Organismo, entre otras, proveer lo necesario para la exacta observancia de las atribuciones que la Ley Orgánica Municipal del Estado de México otorga a los Defensores Municipales, así como para garantizar el proceso de designación de éstos.

En consecuencia, el 6 de agosto de 2009, mediante Decreto número 290 expedido por la Honorable LVI Legislatura del Estado de México, se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y se reforman diversas disposiciones de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en relación con las Defensorías Municipales de Derechos Humanos; estableciendo que el Consejo Consultivo de esta Defensoría de Habitantes, debe expedir las disposiciones que reglamenten su organización y funcionamiento.

De este modo, el 15 de febrero de 2010, el Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, expide el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México que actualmente se encuentra vigente.

Finalmente, la cultura por el respeto a los derechos fundamentales de los seres humanos debe tener como fin, el propiciar y fomentar que las relaciones que se dan en sociedad se tutelen por los principios de respeto y tolerancia, en lo individual, familiar, colectivo, nacional e internacional.

II.- BASE LEGAL

Las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México, son órganos creados por los ayuntamientos de la entidad, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado; y tienen por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que les corresponda, de conformidad con lo dispuesto por la siguiente normatividad, donde se encontrara desde la designación del Defensor, sus funciones y atribuciones:

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art.102 apartado B).
- ❖ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 16).
- ❖ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Art 13 fracciones XXIV y XXV, 115, 116, 117).
- ❖ Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Art. 31 fracción IX bis, 147 C, 147 K, 147 L, 147 M, 147 N y 147 O).
- ❖ Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México
- ❖ Bando Municipal de Tonanitla 2019 (art. 104).
- ❖ y demás disposiciones aplicables.

III.- PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

01.- INTERPONER UNA QUEJA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para la Presentación de una Queja por Violación a Derechos Humanos.

OBJETIVO

Detectar presuntas violaciones a los Derechos Humanos de los habitantes y transeúntes del Municipio de Tonanitla.

ALCANCE

Aplica a la Comisión de Derechos Humanos del Estado México, la Visitaduría General sede Ecatepec, Autoridades Federales, Estatales y Municipales, Instituciones Privadas, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y los habitantes del Municipio.

REFERENCIAS

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

Artículo 147 k.- son atribuciones del defensor municipal de derechos humanos:

I. 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.

RESPONSABILIDADES

La Defensora es la encargada de la Orientación, Asesoría y Atención a Quejas, llevar un control sobre las peticiones queja que son ingresadas a este Órgano; además de hacer del conocimiento al Visitador General Sede Ecatepec, cuando se conozca alguna queja o hecho violatorio a Derechos Humanos, para su

debido proceso de investigación y en su caso si existe una posible mediación entre Autoridad y Ciudadano.

DEFINICIONES

- **Queja:** es denuncia de una conducta indebida o negligente por parte de un funcionario y/o autoridad.
- **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 sólo buscan soluciones para satisfacer las necesidades de las partes.
- **Procedimiento:** es un modo para ejecutar y determinar acciones y actos para determinar los pasos a seguir.
- **Visitaduría General Sede 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 propios

INSUMOS

- ✓ Oficio de queja dirigido a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, al presidente al Dr. en D. Jorge García Olvera.
- ✓ Oficio de turno a la Visitaduría General Sede Ecatepec. al Mtro. en D. Ricardo Vilchis Orozco.
- ✓ Presupuesto Basado en Resultados Municipales (PbRM). Ya que se cuenta con un formato digital para levantar la queja al Ciudadano solicitante.

RESULTADOS

Oficio de remisión a Visitaduría General Sede Ecatepec, calificación del mismo y resolución.

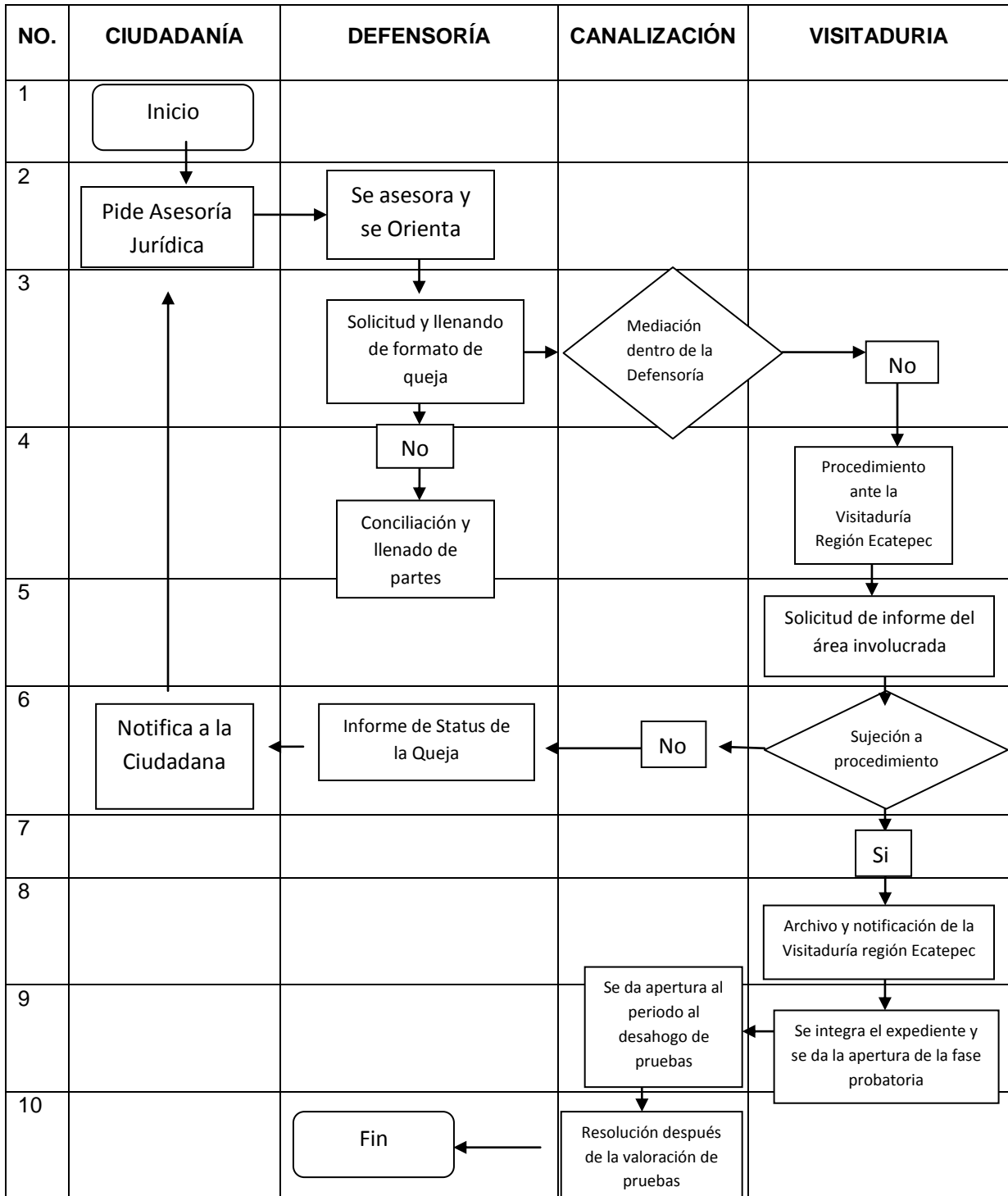
POLÍTICAS

- ✓ Se recibirán quejas de la ciudadanía en días hábiles de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 17:00 horas.
- ✓ Recibir quejas por presuntas violaciones a Derechos Humanos la remitirá con prontitud a la Visitaduría General Sede Ecatepec, para que se le dé trámite de ley.
- ✓ La Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Tonanitla proporciona atención a toda la población por igual sin hacer distinción alguna y por supuesto siempre apegándose a las normatividades vigentes.
 1. Toda queja será dirigida al presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, mediante formato de queja que proporcione la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
 2. Toda queja deberá contener los datos siguientes:
 - a) Para la identificación: nombre completo, domicilio y de ser posible el número telefónico o correo electrónico de la persona presuntamente afectada en sus Derechos Humanos y, en su caso, de quien presente la queja;
 - b) Descripción de los hechos presuntamente violatorios a Derechos Humanos;
 - c) Autoridad o servidor público a quien se le atribuyan los actos u omisiones por presuntas violaciones a Derechos Humanos; o en su caso aquellas que presten u ofrezcan servicios al público en términos del artículo 13, fracción II de la Ley; y
 - d) Firma o dactilograma del interesado o de la persona que para tales efectos lo auxilie o represente
 3. Toda queja será recibida, integrada en expediente y remitida con inmediatez a la Visitaduría General sede Ecatepec para su debido trámite y seguimiento.
 4. Una vez remitida la queja, se le informará al quejoso que tendrá que esperar la radicación del documento, para asignación de número de expediente y nombre del visitador adjunto que habrá de llevar el procedimiento de su queja.

DESARROLLO

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Quejoso	Presenta queja dirigida al presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, mediante formato de queja que proporcione la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
2	Defensora Municipal de Derechos Humanos	<p>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 a la Visitaduría General Sede Ecatepec.</p> <p>Dará seguimiento puntual de los avances y resolución de los expedientes de queja remitidos a la Visitaduría General Sede Ecatepec.</p>
3	Visitaduría General Sede Ecatepec.	<p>Recibe los expedientes de queja que le remita la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y asigna Visitador adjunto para el procedimiento de investigación.</p> <p>Suple la deficiencia de la queja, en los casos que señala el artículo 40 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.</p> <p>Emitir acuerdo que funde y motive la procedencia de la admisión de la queja e inicia inmediatamente la investigación sobre la queja.</p> <p>Emitir calificación de la queja, en un término de dos días hábiles, contados a partir de la recepción en la Visitaduría.</p>
4	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Recibe calificación y avances de la queja e informa al quejoso.

DIAGRAMACIÓN



02.- ATENCIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE ASESORÍAS JURÍDICAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para Atención a la Ciudadanía en la Prestación de Asesorías Jurídicas.

OBJETIVO

Brindar a la ciudadanía del Municipio de Tonanitla y visitantes, asesorías jurídicas cuando lo necesiten.

ALCANCE

Aplica para la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, Asesoría y Atención a Quejas, y la ciudadanía del Municipio.

REFERENCIAS

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO

Artículo 147 k

Fracción XII. asesorar y orientar a los habitantes de su 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.

RESPONSABILIDADES

La Defensora es la Encargada de la Orientación y Asesorar, encargada de brindar atención a los grupos de mayor vulnerabilidad en el municipio, mediante orientaciones, canalizaciones, talleres, jornadas y seguimiento a los casos que se presenten para proteger los derechos humanos. Así como, proporcionar asesoría jurídica a las personas del municipio que lo soliciten para vigilar que no se violen sus derechos humanos. Llevar el registro y control de asesorías jurídicas realizadas, en cédula de asesoría y registro en el libro de orientaciones y

asesorías jurídicas, ingresa el Informe trimestral en el SIDEMUN de las Asesorías Jurídicas realizadas.

DEFINICIONES

- **Asesoría:** Proceso de asistencia o sugerencia colectiva para la ciudadanía.
- **Canalización:** Es una medida de la capacidad de un genotipo que produce la variabilidad del entorno de la problemática de cada persona.
- **Informe:** El texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados.
- **Orientación:** Básicamente se entiende por orientación el desarrollo o alternativas para las problemáticas.
- **SIDEMUN:** Sistema Integral de Defensorías Municipales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

INSUMOS

- ✓ Registro de las asesorías de los ciudadanos, observando y analizando las diferentes problemáticas.
- ✓ Programa Operativo Anual (PBRM).

RESULTADOS

Ciudadanos asesorías, orientados o en su casa canalizando con la finalidad de poder dar una solución a su conflicto, salvaguardando sus derechos humanos.

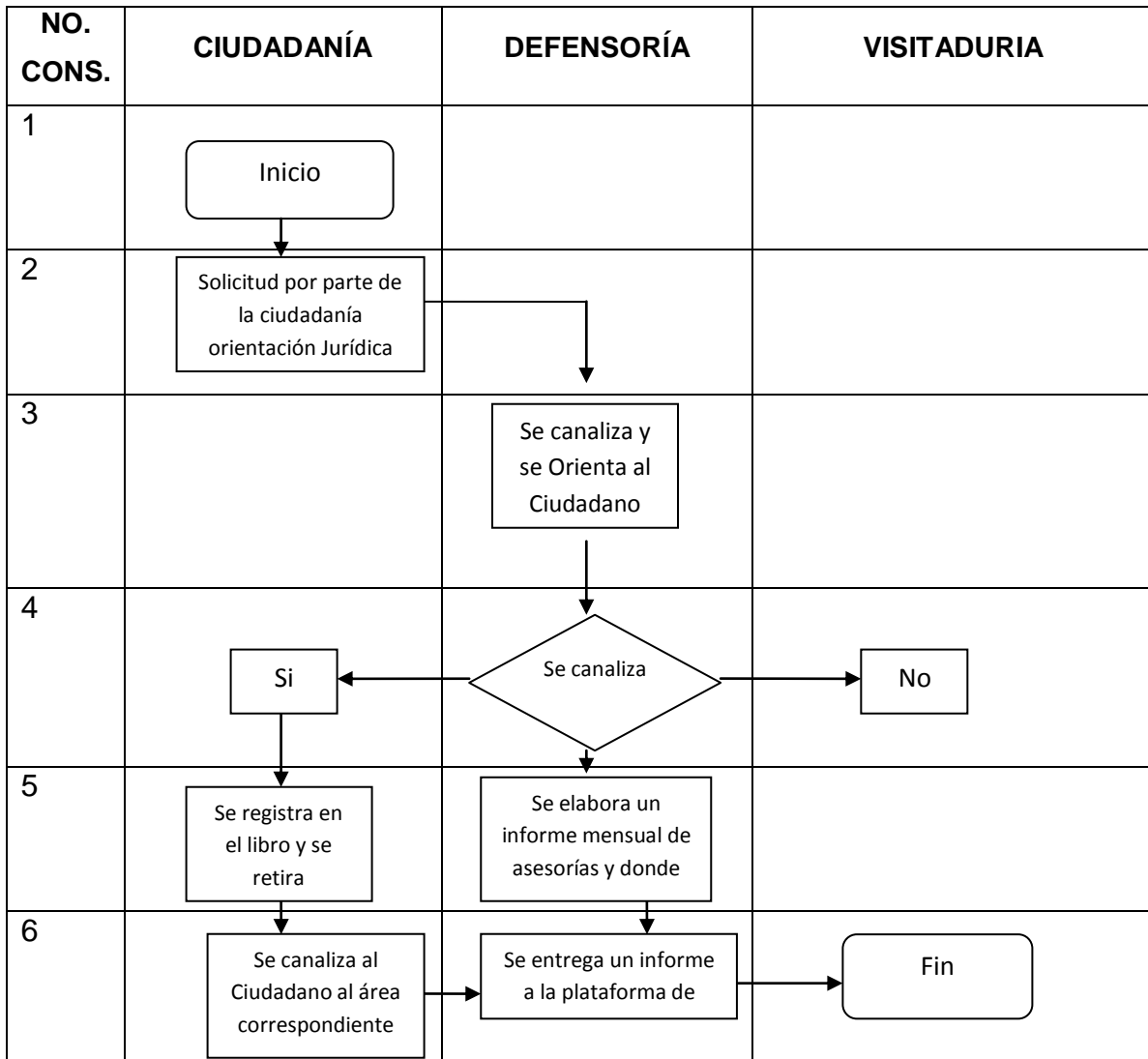
POLÍTICAS

1. Brindar asesoría gratuita a la ciudadanía del municipio de Tonanitla.
2. El horario de atención será de: 9:00 a.m. a 17:00 hrs., de lunes a viernes.

DESARROLLO

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Peticionario	Se presenta en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y solicita asesoría jurídica sobre un asunto del que considera se están afectando sus derechos humanos.
2	Defensora Municipal de Derechos Humanos	<p>Recibe al solicitante, lo registra en Bitácora de Asesorías y lo anuncia al Defensor Municipal.</p> <p>Encargado de la Orientación, Asesoría y Atención a Quejas.</p> <p>Se le proporciona asesoría jurídica que solicita, otorgándola el Defensor Municipal a la defensoría municipal de los derechos humanos.</p> <p>Realiza registro y control de asesorías jurídicas realizadas, en cédula de asesoría, libro de registro y SIDEMUN.</p>
3	Peticionario	Expone su asunto o situación en la que considera violados sus derechos, recibe la asesoría jurídica solicitada, y se retira.
4	Defensor Municipal de Derechos Humanos	Elabora Informe Mensual de Asesorías Jurídicas realizadas, para su envío a la Visitaduría General Sede Ecatepec, a través del programa SIDEMUN.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Numero de solicitudes recibidas /solicitudes recibidas X 100
Asesorías jurídicas brindadas al Ciudadano o Transeúnte.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TONANITLA.

Folio:

Fecha: / / 2019

FORMATO DE ASESORIA

DATOS GENERALES

Nombre:	Edad:	Género:
Dirección:	Colonia:	C.P.
Ocupación:	Nacionalidad: mexicana / Extranjera	Materia:
Grupo social: Mujer () Adulto mayor () Víctima del Delito () Discapacitado () Indígena () General de la población () Niñ@ () Otro especifique ():		
Forma en que se dió la asesoría: Directa / personal () Telefónica () Distinto al solicitante () Internet ()		

OBSERVACIONES

Nombre y firma

03.- VISITAS A GALERAS MUNICIPALES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para la Realización de Visitas a Galeras Municipales.

OBJETIVO

Verificar que no existan violaciones a los derechos humanos dentro de las galeras municipales.

ALCANCE

A la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, las Galeras del Municipio, los detenidos que se encuentren en las Galeras.

REFERENCIAS

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO

Artículo 147 K

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;

RESPONSABILIDADES

El Defensor Municipal de Derechos Humanos, deberá:

- Es el encargado de Realizar visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, centros de Salud y Comandancia, ubicados dentro del municipio de Tonanitla, para verificar que no exista alguna problemática relacionada con la vulnerabilidad a los derechos humanos.
- Elaborar Informe Trimestral de visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancia, para su envío a la Dirección de Enlace y Vinculación con Defensorías Municipales a través del SIDEMUN.

DEFINICIONES

- **Galera Municipal:** Es una cárcel donde cada individuo que realice una falta administrativa lo paga por medio de una multa u horas de arresto.
- **Asesor Jurídico:** Abogado que proporciona orientación legal para los intereses del público.
- **Falta Administrativa:** Las acciones u omisiones que contravengan las disposiciones normativas.
- **Multa:** Sanción económica impuesta por disposición normativa vigente, por la comisión de una infracción.

INSUMOS

- ✓ Visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancia ubicados dentro del municipio de Tonanitla.
- ✓ Presupuesto Basado en Resultados Municipales.

RESULTADOS

- ❖ Visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancia ubicados dentro del municipio de Tonanitla
- ❖ Informes de visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancia ubicados dentro del municipio de Tonanitla.

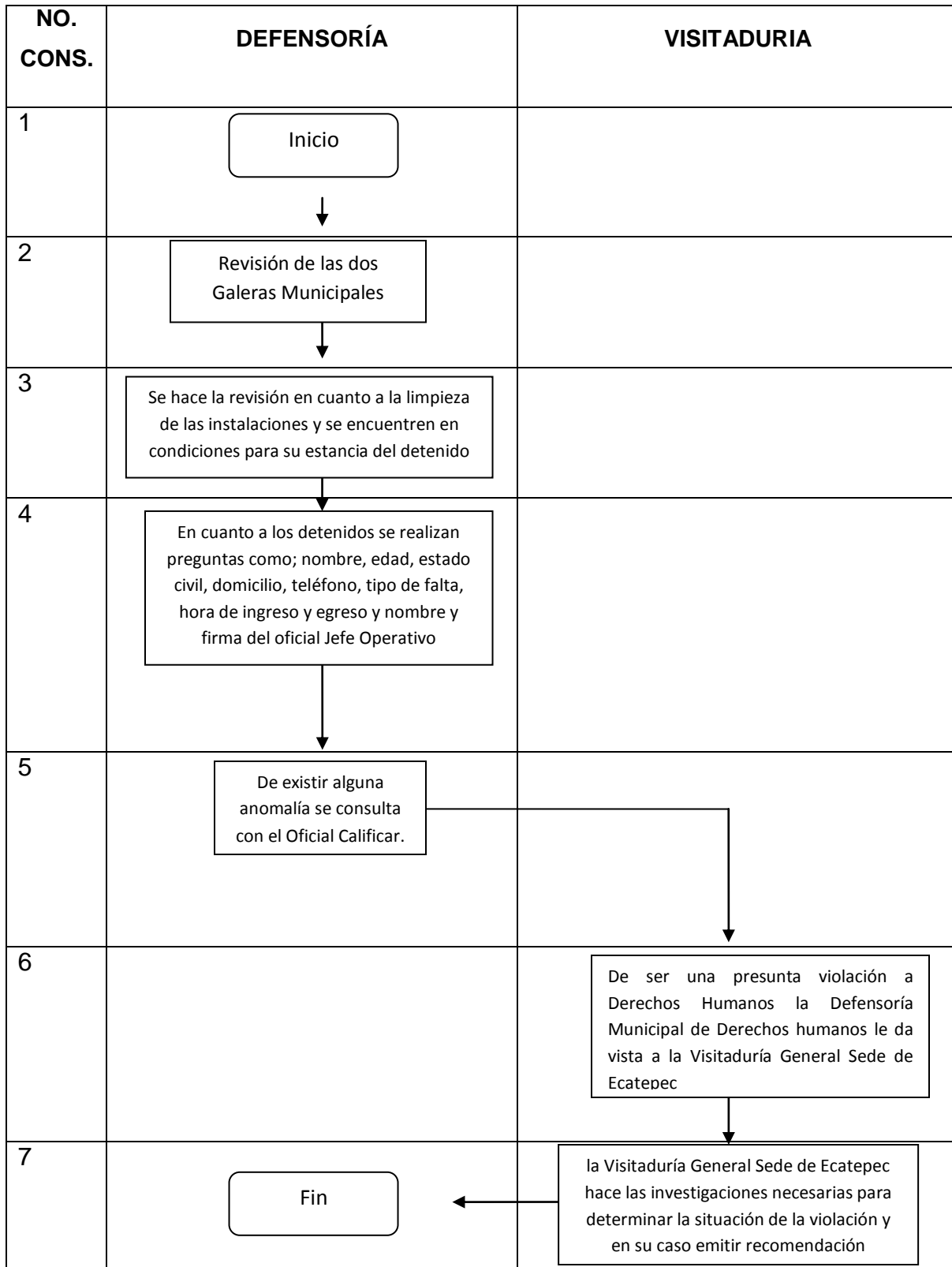
POLÍTICAS

- ❖ Se realizan visitas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancia ubicados dentro del municipio de Tonanitla.
- ❖ Se verifica que no sean violados los derechos del ciudadano.
- ❖ Horario de lunes a viernes, de 9am a 5pm.

DESARROLLO

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Defensora Municipal de Derechos Humanos	Elabora la calendarización, para la realización de visitas intempestivas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancias, ubicados dentro del municipio de Tonanitla, y lo presenta a la Defensora Municipal.
2	Defensora Municipal de Derechos Humanos	<p>Realiza Programa y la calendarización, para la realización de visitas intempestivas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancias, ubicados dentro del municipio de Tonanitla.</p> <p>Elabora Informe Mensual de visitas intempestivas a las Galeras Municipales, Centros Educativos, Centros Educativos, Centros de Salud y Comandancias, ubicados dentro del municipio de Tonanitla, para su envío a la Dirección de Enlace y Vinculación con Defensorías Municipales a través del SIDEMUN.</p>

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de formato llenado por visitas a Galeras Municipales / número de Detenidos entrevistados en Galeras Municipales X 100 de Visitas imprevistas a Galeras Municipales y Comandancias.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

INSPECCIÓN DE GALERAS DE LA COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIALIDAD MUNICIPAL, DE TONANITLA.

NOMBRE DEL DETENIDO: _____	EDAD: _____
DOMICILIO: _____	TELÉFONO: _____
OCUPACIÓN: _____	ESTADO CIVIL: _____
TIPO DE FALTA: _____	
UNIDAD Y LUGAR DE LA DETENCIÓN: _____ _____	
HORA DE INGRESO: _____	HORA DE EGRESO: _____
NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE OPERATIVO: 	

AVISO DE PRIVACIDAD; los datos personales recabados serán protegidos y no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El cual tiene fundamento en el Art. 6 Frac. II y Art. 16 Párrafo 2^{do}. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 5 Párrafos Decimo, Sexto y Frac. II de la Constitución Política del Estado Libre Soberano de México, así como por lo establecido en los Art. 18, 19 y 20 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

04.- PLÁTICAS DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para la Realización de Pláticas de Difusión de los Derechos Humanos.

OBJETIVO

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

ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos Ejecutar los Programas de la Secretaría Técnica de la CODHEM, a las Instituciones Públicas y Privadas, y a la ciudadanía del Municipio de Tonanitla.

REFERENCIA

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO

Artículo 147 k

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

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 en sí, de todos los grupos vulnerables;

RESPONSABILIDADES

La Defensora Municipal de Derechos Humanos, deberá:

❖ Ejecutar los Programas durante el año con la Secretaría Técnica de la CODHEM, es responsable de programar y desarrollar pláticas y/o conferencias impartidas por la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en diversos sectores para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales de las personas pertenecientes al municipio de Tonanitla.

❖ Elaborar Informe de pláticas realizadas para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales de las personas pertenecientes al municipio de Tonanitla.

Las Instituciones Públicas y Privadas, deberán:

❖ Presentar solicitud en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, para recibir pláticas y/o conferencias para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales.

❖ Disponer lo necesario para que las pláticas o conferencias se lleven a cabo, garantizando la asistencia del sector de la población al que se impartirán.

DEFINICIONES

- **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, institucionales o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluye a todas personas por el simple hecho de su condición humana para la garantía de una vida digna.

- **Plática:** Pláticas y/o conferencias en diversos sectores para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales de las personas pertenecientes al municipio de Tonanitla.

- **PBRM:** (Presupuesto Basado en Resultados Municipal) Se refiere a la programación y como resultado de los reportes de avance, la evaluación de los resultados logrados en cierto tiempo (Trimestral, Semestral y Anual) en cada administración pública; que debe ser congruente con el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) y que son las metas propuestas al inicio de cada administración durante el tiempo que dure el ejercicio.

INSUMOS

- ✓ Presupuesto basado den resultados municipales.
- ✓ Oficio de petición de las Instituciones Publicas y /o Privadas.
- ✓ Programa anual de platicas y/o conferencias.

RESULTADOS

Personas en el municipio, beneficiadas con pláticas y/o conferencias en diversos sectores para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales.

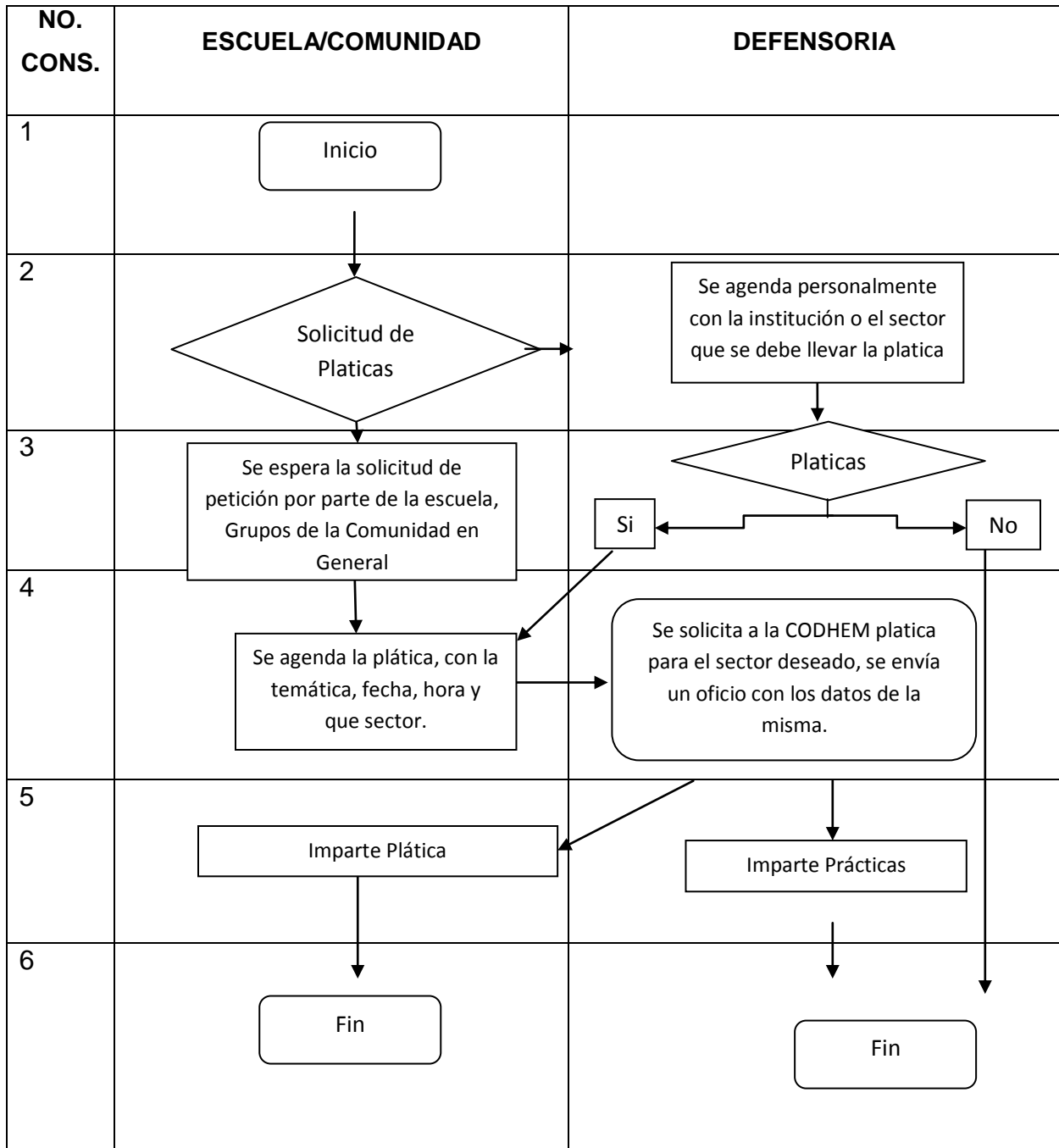
POLÍTICAS

- Las instituciones educativas deberán presentar oficio de petición y agradecimiento.
- Promover el respeto en las instituciones educativas estatales y federales del Municipio.
- Promover el respeto los internos de los a grupos y las comunidades.
- Horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, los sábados de 9:00 a 13:00 horas.

DESARROLLO

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Instituciones Públicas y Privadas.	Presentan solicitud por escrito dirigido a la Defensora Municipal de Derechos Humanos, para recibir pláticas y/o conferencias para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales.
2	Instituciones Públicas y Privadas.	<p>Reciben oficio de respuesta a su petición; disponen lo necesario para que las pláticas o conferencias se lleven a cabo, garantizando el lugar, las condiciones adecuadas del mismo y la asistencia del sector de la población al que se impartirán.</p> <p>Reciben la plática o conferencia, y otorgan oficio de agradecimiento a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.</p>
3	Defensora Municipal de Derechos Humanos.	<p>Elabora y aprobar el Programa Anual para la Realización de Pláticas de Difusión de los Derechos Humanos.</p> <p>Recibe oficios, da respuesta a las Instituciones peticionarias, para la realización de pláticas y/o conferencias.</p> <p>Realiza Informe, revisa, aprueba y envía a la Dirección de Enlace y Vinculación con Defensorías Municipales y ONG a través del SIDEMUN.</p>

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de platicas solicitadas por la institución / número de platicas realizadas en coordinación con la CODHEM X 100 en pláticas realizadas a las Instituciones o sectores que la solicitan.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Por parte de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos debe se realizarse un escrito petición dirigida a:

A la **M. en D. María del Rosario Mejía Ayala**, Secretaria General de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; con atención al **M. en D. Alejandro Diaz García**, Secretario Técnico de la comisión de Derechos Humanos del Estado de México y con copia al **Lic. En Psic. Sandra Tetatzin Contreras**, Subdirectora de Capacitación y formación de Derechos Humanos, Anexar Dirección de la Institución, Datos del enlace (correo electrónico, teléfono), para mayor contacto, en dicho oficio se solicita la plática, conferencia o capacitación que se requiera.

Cuando se requiera actividades con Secretaria Ejecutiva el oficio se dirige A la **M. en D. María del Rosario Mejía Ayala**, Secretaria General de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; con atención a la **C. Claudia Esperanza Roa Diaz**, Secretaria Ejecutiva de la comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Teniendo listo el escrito petición se manda por correo electrónico:

capacitación@codhem.org.mx secretaria.tecnica@codhem.org.mx
secretaria.general@codhem.org.com y secretaria.ejecutiva@codhem.org.mx

05.- DIFUSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para la Difusión de Derechos Humanos en el Municipio de Tonanitla.

OBJETIVO

Promover el respeto de los derechos humanos, a través de su divulgación por medio de trípticos, internet, folletos de información, carteles, etc.

ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, Ejecutar los Programas de la Secretaría Ejecutiva de la CODHEM.

REFERENCIAS

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO

Artículo 147 K

IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos;

RESPONSABILIDADES

La Defensora Municipal de Derechos Humanos, deberá:

❖ Ejecutar los Programas de la Secretaría Ejecutiva de la CODHEM, es responsable de promover acciones de prevención y eliminación de discriminación a personas y/o grupos para fomentar la cultura por el respeto de los derechos humanos. Así como, realizar actividades encaminadas a la promoción y divulgación de los derechos humanos en el Municipio de Tonanitla.

❖ Elaborar el Programa Anual para la Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, y presentarlo al Defensor Municipal para su aprobación.

❖ Gestionar la elaboración y distribución, por medio de trípticos, folletos de información, carteles, etc., en los que se promueva el respeto de los derechos humanos en el Municipio de Tonanitla.

❖ Elaborar Informe de Resultados del Programa Anual para la Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos al Municipio de Tonanitla.

DEFINICIONES

- **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, institucionales o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluye a todas las personas por el simple hecho de su condición humana para la garantía de una vida digna.

- **Difusión:** Distribución, por medio de trípticos, folletos de información, carteles, etc., en los que se promueva el respeto de los derechos humanos en el Municipio de Tonanitla.

INSUMOS

- ✓ Presupuesto basado en resultados Municipales.
- ✓ Programa anual para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- ✓ Trípticos, folletos de información y carteles.

RESULTADOS

Todas las personas del Municipio de Tonanitla, beneficiadas con información para fomentar y promover la cultura de respeto de los derechos fundamentales.

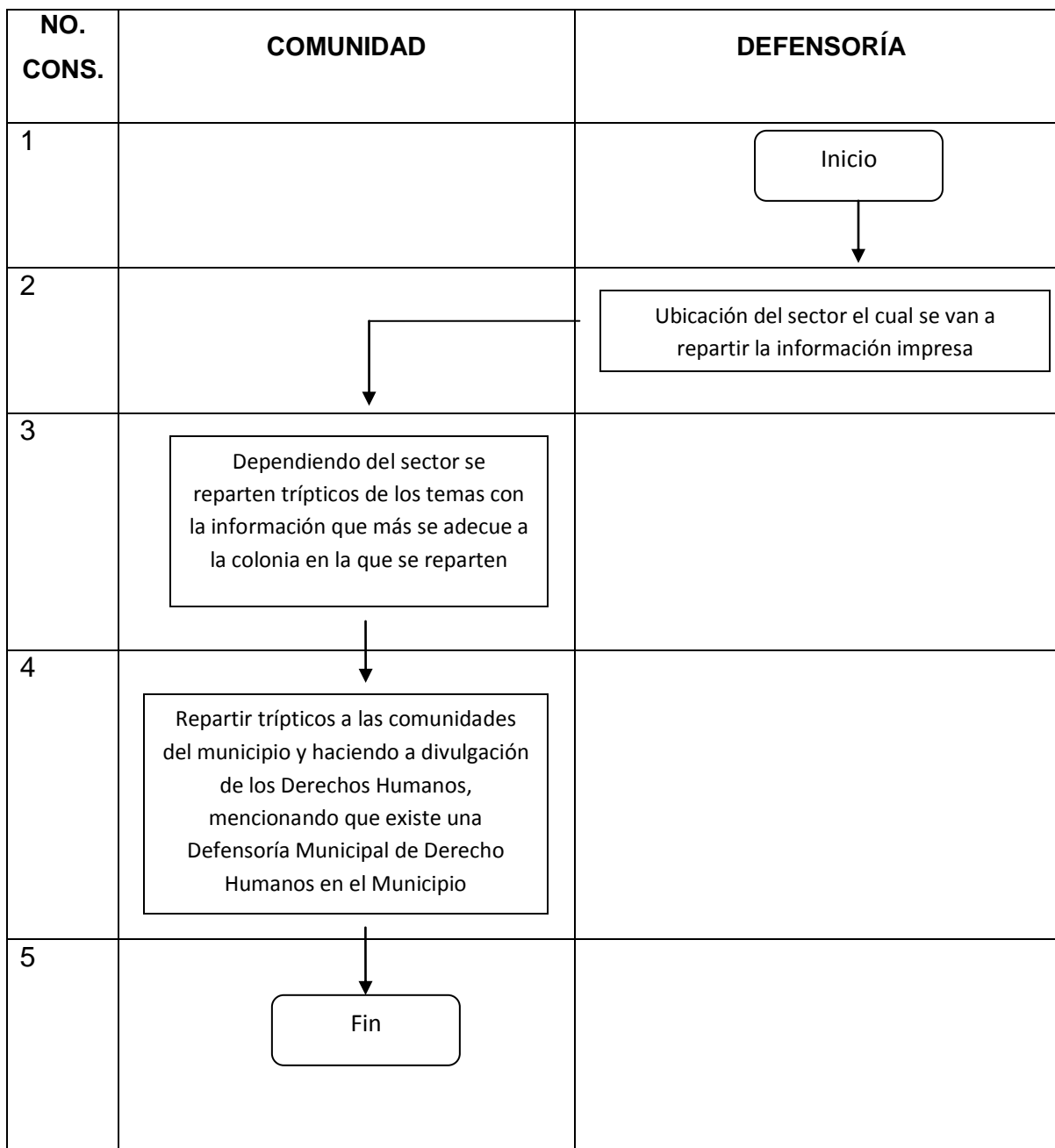
POLÍTICAS

- Divulgar los derechos de cada ciudadano y sean violentados.
- Horario de 9:00 a 17:00 horas. de lunes a viernes, sábados de 9:00 a 13:00 horas.

DESARROLLO

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
1	Defensora Municipal de Derechos Humanos.	Elaborar el Programa Anual para la Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos.
2	Defensora Municipal de Derechos Humanos.	Gestionar las actividades artísticas ante la Secretaría Ejecutiva de la CODHEM, tales como: teatro guiñol, performance, rally en derechos humanos, círculos promotores de derechos humanos, galería de arte, mesas de debate, en los que se promueva el respeto de los derechos humanos en el Municipio de Tonanitla.
3	Defensora Municipal de Derechos Humanos.	Elabora Informe de Resultados del Programa Anual para la Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos al Municipio de Tonanitla.
4	Defensora Municipal de Derechos Humanos.	Envía Informe a la Dirección de Enlace y Vinculación con Defensorías Municipales y ONG a través del SIDEMUN.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de trípticos, folletos, carteles elaborados / número trípticos, folletos, carteles entregados X 100 que serán los Ciudadanos que obtendrán la información mediante trípticos, folletos, carteles.

FORMATOS E INSTRUMENTOS

¿Qué es una recomendación?

Resolución de la Codhem derivada de una investigación en la que se acreditan violaciones a derechos humanos; incluye la descripción de los hechos, las evidencias y las diligencias practicadas, así como los argumentos que describen los derechos humanos vulnerados por actos u omisiones de las autoridades y los servidores públicos en ejercicio de sus funciones. En este documento se incluyen puntos recominatorios tendientes a hacer prevalecer los derechos fundamentales de las personas, el correcto funcionamiento de las instituciones, un enfoque del respeto a la dignidad humana y, en su caso, aquellas acciones que permitan reparar el daño causado a la víctima de violaciones a derechos humanos.

La Comisión no es competente para revisar los hechos administrativos y jurisdiccionales, pero destaca la gravedad y causalidad de los incidentes y los que pueden sufrir.

Información basada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley y el Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Los servicios que brinda la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México son gratuitos, durante los 24 horas, los 365 días del año. Cuenta con una oficina de atención a víctimas y derechos humanos por actos u omisiones de autoridades administrativas y servidores públicos en ejercicio de sus funciones, oficina asesora e independiente para la recolección y verificación de testimonios de apoyo e implementación programas de atención a víctimas, asesoría, gestión y difusión de los derechos humanos, atención a la sociedad en general y los servidores públicos.

01 800 999 4000
www.codhem.org.mx

Edificio sede en Avenida San Juan, s/n, 115 del Ex. Morelos, Cuapetlan, C. P. 80010, Toluca, Estado de México.

¿Qué expresamente prohíbe la reproducción parcial o total de esta publicación sin previa autorización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

¿Qué es la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México?

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem) es un organismo público, de carácter permanente, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios que tiene por objeto establecer las bases para la protección, la observancia, el respeto, la garantía, el estudio, la promoción y la divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, así como los procedimientos que se sigan ante este organismo.

Conocer de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público del Estado o de los municipios que violen los derechos humanos y formular Recomendaciones públicas no vinculatorias, así como denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.

Atribuciones de la Codhem

Observancia, protección y defensa de los derechos humanos	De capacitación y prevención
Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, sobre presuntas violaciones a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal.	Educar y vincular programas de investigación, estudio, capacitación, asesoría, promoción y difusión de los derechos humanos.
Solicitar a las autoridades las medidas precautorias que estime necesarias y la información que requiera sobre probables violaciones a los derechos humanos.	Mantener canales de comunicación con autoridades e instituciones públicas federales, estatales o municipales, así como con organizaciones no gubernamentales en materia de derechos humanos.
Emitir Recomendaciones públicas no vinculatorias, presuntivamente y en forma de carácter general, tendientes a una mejor protección de los derechos humanos.	Promover y fomentar la educación y la cultura del reconocimiento y del respeto de los derechos humanos.
Promover el pleno ejercicio y respeto, así como la protección y la promoción de los grupos en situación de vulnerabilidad.	Crear un enfoque integral, transversal y sin perspectiva de derechos humanos en el diseño y la instrumentación de políticas y programas de gobierno.

¿Cómo se puede presentar una queja?

De manera física, verbal o escrita, por medios electrónicos o a través de las casetas de videollamada o mediante el uso de internet mediante la aplicación móvil "CODHEM".

Los procedimientos ante la Codhem se pueden iniciar a petición de parte u oficio y deben ser orales, breves, sencillos y gratuitos, sin mayor formalidad, sujetos a los principios de buena fe, igualdad, inmediación, congruencia y conciliación.

La Codhem puede actuar de oficio cuando tenga conocimiento por cualquier medio (periódicos, redes sociales, televisión) de probables violaciones a derechos humanos.

¿Cuál es el plazo para presentar una queja?

Un año, a partir del conocimiento que haya tenido el quejoso de la probable violación a derechos humanos; sin embargo, tratándose de violaciones graves, se puede presentar en cualquier momento.




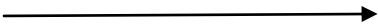
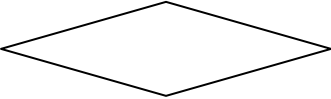


Del Procedimiento

Admitida la queja los visitantes podrán:

- Solicitar la implementación de medidas precautorias para conservar o restituir a una persona en el goce de sus derechos humanos.
- Realizar las actuaciones necesarias para garantizar el respeto de los derechos humanos.
- Solicitar cualquier tipo de informes, la presencia de autoridades o servidores públicos que considere convenientes para la investigación, así como realizar visitas.
- Solicitar o recibir las pruebas relacionadas con las investigaciones.

En todo momento los quejosos y los agraviados serán informados de las actuaciones y las diligencias realizadas durante la investigación, hasta la conclusión del expediente.

IV.- SIMBOLOGÍA

SIMBOLO.	SIGNIFICADO.
	Marca el inicio del procedimiento.
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión.
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

V.-REGISTRO DE EDICIONES

El Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México.

Primera Edición.

Elaboración julio, 2019

VI.- DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Contraloría Interna Municipal del Municipio de Tonanitla

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia Municipal de Tonanitla.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento de Tonanitla.
- 3.- Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tonanitla.

VII.- DIRECTORIO

- 1.- Defensora Municipal de Derechos Humanos.** Lic. Xóchitl Juárez Rodríguez.

VIII.- VALIDACIÓN

C. TOMAS PRIMO NEGRETE CHAVARRÍA.

Presidente Municipal del Ayuntamiento de
Tonanitla.
(Rubrica)

C. CARLOS HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ.

Secretario del Ayuntamiento de Tonanitla.
(Rubrica)

LIC. XÓCHITL JUÁREZ RODRÍGUEZ.

Defensora Municipal de Derechos Humanos Tonanitla.
(Rubrica)

