



**MELCHOR OCAMPO**  
HONESTIDAD • SEGURIDAD • MODERNIDAD  
2022 - 2024

**Gobierno con Esencia Humana**

**Melchor Ocampo**  
SITIO DE INTERÉS HISTÓRICO NACIONAL

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

**Recepción de Quejas por presuntas vulneraciones a Derechos Humanos.**

### **I. OBJETIVO**

Recibir las quejas de la población cuando se presuma de vulneraciones a los derechos humanos.

### **II. ALCANCE**

Aplica a cualquier servidor público municipal que, con sus actos u omisiones de naturaleza administrativa, vulnere derechos humanos de un ciudadano; por ello el Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, recibirá la queja del ciudadano y la remitirá a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a través de la Visitaduría Regional, ya que es su responsabilidad dar el seguimiento correspondiente.

### **III. REFERENCIAS**

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1° y 102 apartado B, sus reformas y adiciones.
- ❖ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 16°, sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 147 K fracción I.
- ❖ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, artículo 31 en todas sus fracciones.
- ❖ Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, artículo 22.



"**2024.** Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

- ❖ Bando Municipal año 2024, artículo 169°.
- ❖ Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 88.

#### **IV. RESPONSABILIDADES**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos; es el órgano creado por el ayuntamiento, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en cumplimiento de sus atribuciones debe de coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y tiene por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que le corresponda, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

La Defensoría Municipal debe formar expediente de las quejas recibidas de la población del municipio y remitirlas de manera inmediata a la Visitaduría General que corresponda.

##### **El titular de la defensoría municipal, deberá:**

- ✚ 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.

##### **El o la auxiliar administrativo, deberá:**

- ✚ Formará expediente y llevará registro del mismo en el libro de quejas.



"**2024.** Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **V. DEFINICIONES**

**Queja:** Es el procedimiento al que puede recurrir una persona cuando sus derechos, o los de otra, han sido presuntamente vulnerados, por actos u omisiones cometidos por autoridades de carácter municipal, estatal o federal.

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

**Visitaduría General:** La Visitaduría General que corresponda por división territorial.

## **VI. INSUMOS**

Acude el ciudadano, manifestando su pretensión de interponer una queja, en donde se le brinda el formato de queja, mismo que debe de ser requisitado en su totalidad para poder remitirlo de manera inmediata a la Visitaduría General que corresponde.

## **VII. RESULTADOS**

Oficio de remisión de queja dirigido a la Visitaduría General sede Cuautitlán, con copia simple para acuse de recibido.

## **VIII. POLITICAS**

Se recibirán quejas de la ciudadanía en días hábiles de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

El formato de queja deberá estar requisitado por el ciudadano, en su totalidad; para ser remitido a la Visitaduría General sede Cuautitlán, para el trámite que corresponde.

Una vez remitida la queja a la Visitaduría, 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 llevará el procedimiento de su queja.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**IX. DESARROLLO**

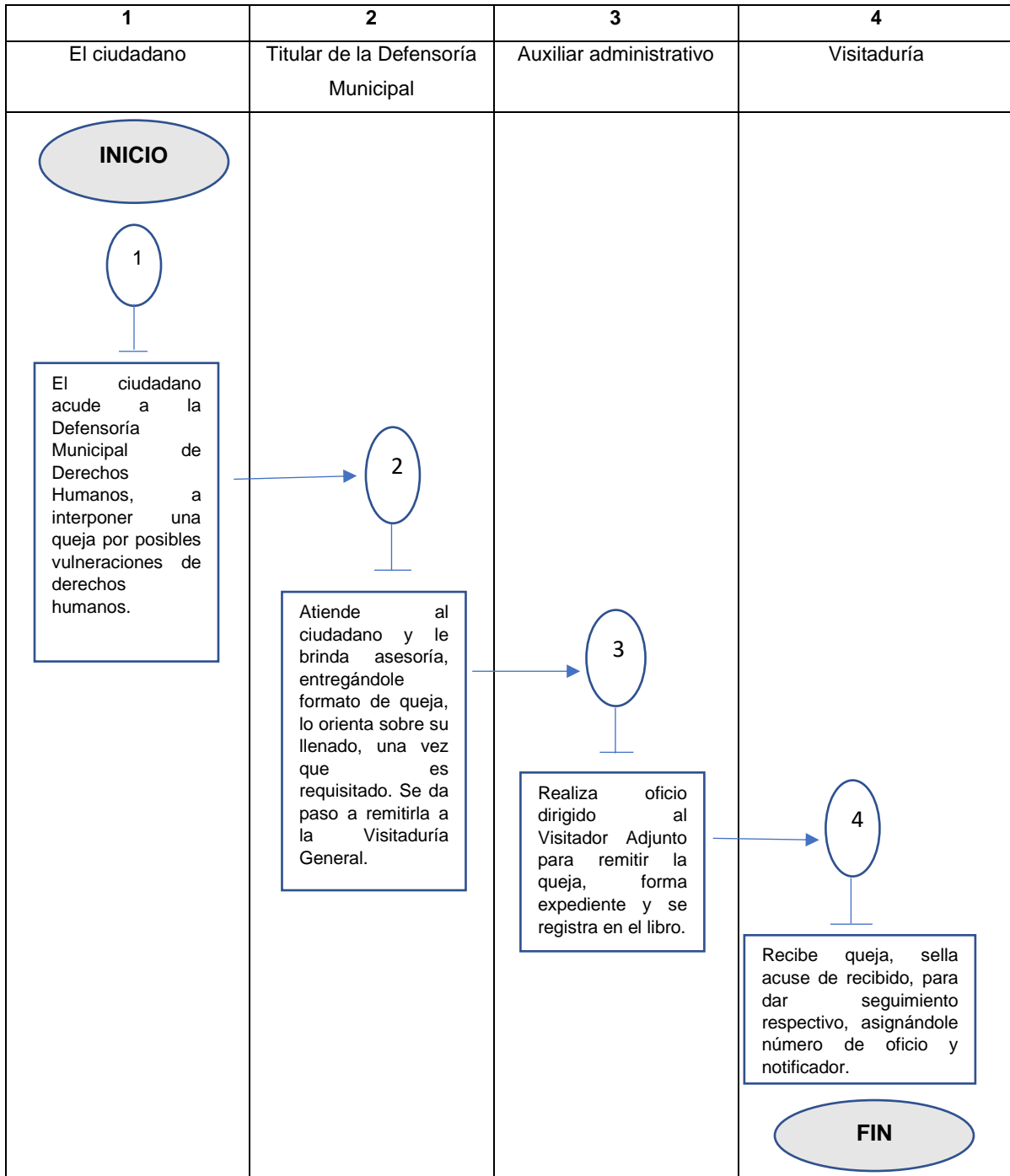
N°	Descripción de la actividad	Responsable de la actividad
1	El ciudadano acude a la Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, expresando su voluntad de interponer una queja por presuntas vulneraciones a sus derechos humanos.	Ciudadano
2	Atiende al ciudadano y le brinda asesoría, entregándole formato de queja, lo orienta sobre el llenado, una vez que es requisitado, se remite a la Visitaduría General, mediante oficio.	Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
3	Realiza el oficio dirigido al Visitador para remitir expediente de queja.	Auxiliar administrativo
4	Recibe expediente de queja y sella acuse de recibido a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, para dar el seguimiento respectivo, asignándole un número de expediente y notificador.	Visitaduría General



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**X. DIAGRAMACIÓN**

**Procedimiento: Queja**







"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## XI. MEDICIÓN

Quejas recibidas por ciudadanos/Quejas remitidas a la Visitaduría Sede Cuautitlán x 100 = Quejas atendidas por presuntas vulneraciones a Derechos Humanos.

## XII. FORMATOS

COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

MTIA. MYRIAM ANABELI GARCÍA MORÓN  
PRESIDENTA DE LA COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MEXICO

Queja: CODHEM/

Visitadora Adjunta/ Visitador Adjunto:

Sello:

Datos de la persona quejosa:

Nombre: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Género: F  M  Otro  Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de Estudios: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Calle y Número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Datos de la persona agraviada:

Nombre(s): \_\_\_\_\_

Nacionalidad: Mexicano \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Género: F  M  Otro  Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de Estudios: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Calle y Número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Programa de atención

Personas Migrantes ( ) Pueblos Originarios ( ) Trata de Personas y Desaparición Forzada ( ) Laboral ( )

General de Quejas (X) Periodistas y Comunicadores ( ) Persona con Discapacidad ( ) Igualdad de Género ( )

Sistema Penitenciario ( ) Discriminación ( ) Violencia Escolar ( ) Atención Empresarial ( )

Forma en que se recibió la queja

Directa o personal (X) Telefónica ( ) Defensoría Municipal ( ) Internet ( )

Fax ( ) Visitaduría Itinerante ( ) Visita de Inspección ( ) Otro ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

Municipio donde sucedieron los hechos: \_\_\_\_\_ Materia: \_\_\_\_\_

¿Qué autoridad o persona servidora pública violentó sus derechos humanos?

Autoridad responsable: \_\_\_\_\_

Autoridad específica: \_\_\_\_\_

¿Qué autoridades o personas servidoras públicas tienen conocimiento del asunto?

En caso de existir:

N° de Carpeta de investigación: \_\_\_\_\_

N° de Carpeta administrativa: \_\_\_\_\_

Causa / Expediente: \_\_\_\_\_

Juzgado: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Visitaduría General Sede Cuautitlán  
Versión vigente: 04  
3526201400 / 5526200963  
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México  
www.codhem.org.mx

Calle Centro, no. 15, esquina Ciprés, col. Las Morales, Cuautitlán, Estado de México  
Página 1 de 3  
www.codhem.org.mx



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

### **Asesoría Jurídica.**

#### **I. OBJETIVO**

Brindar a los ciudadanos de Melchor Ocampo, asesoría u orientación en materia de Derechos Humanos.

#### **II. ALCANCE**

Aplica a la Defensora Municipal de Derechos Humanos, así como a las personas físicas que acuden a solicitar asesoría u orientación jurídica.

#### **III. REFERENCIAS**

- ❖ Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 147 K fracción
- ❖ Bando Municipal año 2024, artículo 169°.
- ❖ Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 88.

#### **IV. RESPONSABILIDADES**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos; es el órgano creado por el ayuntamiento, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en cumplimiento de sus atribuciones debe de coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y tiene por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que le corresponda, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica





"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

**El titular de la Defensoría municipal, deberá:**

- ✚ Asesorar y orientar a los habitantes de su municipio, en especial a los menores de edad, mujeres, adultos mayores, personas en discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, a fin que sean respetados sus derechos humanos.

**El o la auxiliar administrativo, deberá:**

- ✚ Llevar registro y control de asesorías brindadas.

**V. DEFINICIONES**

**Asesoría:** Brindar la información y asesoramiento necesario para la resolución de cuestiones que vengán referidas a la aplicación de leyes, normativas y reglamentos en cualquier rama del derecho.

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

**VI. INSUMOS:**

Formato denominado "Formato de asesoría", mismo que es requisitado por la Defensora Municipal de Derechos Humanos, mediante los datos que le proporcione el ciudadano que acude a solicitar la asesoría.

**VII. RESULTADOS:**

El ciudadano es asesorado y orientado, de acuerdo a su problemática planteada en donde se le dan recomendaciones y sugerencias a fin solucionar su situación y así mismo le sean respetados sus derechos humanos.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

### VIII. POLITICAS

Se brinda asesoría jurídica a la ciudadanía en días hábiles de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

Todas las actuaciones de las Defensorías Municipales serán gratuitas.

El formato de asesoría deberá estar requisitado, en su totalidad y deberá de estar firmado por el ciudadano al que se le brindo la asesoría; para efecto de llevar una estadística e informe de la población que se atiende.

### IX. DESARROLLO

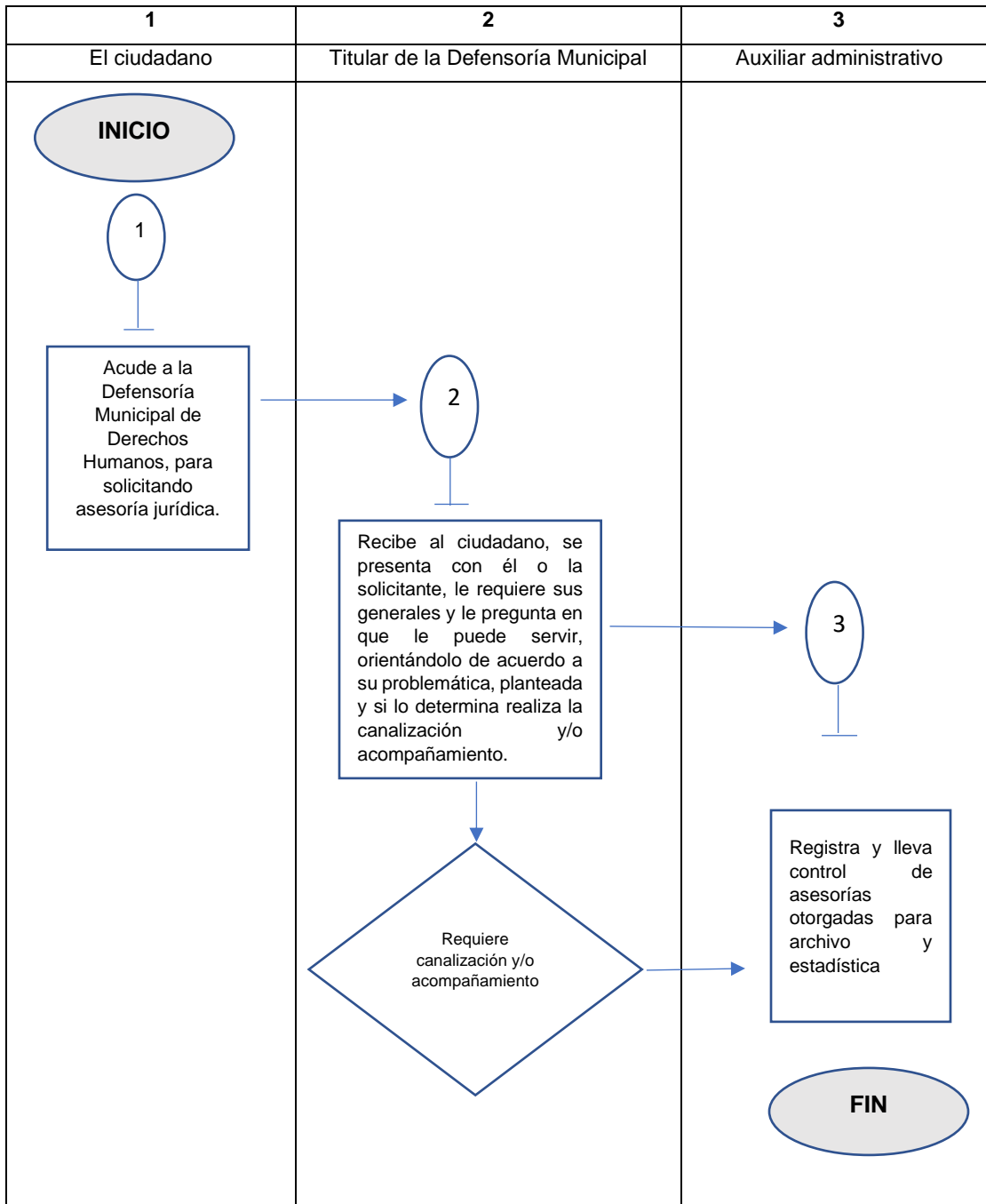
N°	Descripción de la Actividad	Responsable de la actividad
1	El ciudadano acude a la Oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, solicitando asesoría jurídica.	Ciudadano
2	Recibe al ciudadano, se presenta con el o la solicitante, le requiere sus generales y le pregunta en que le puede servir, orientándolo de acuerdo a su problemática, planteada y si lo determina realiza la canalización y/o acompañamiento.	Defensora Municipal de Derechos Humanos
3	Registra y lleva el control de asesorías otorgadas para archivo y estadística.	Auxiliar administrativo



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**X. DIAGRAMACIÓN**

**Procedimiento: Asesoría Jurídica.**





"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## XI. MEDICIÓN

Asesorías atendidas/Asesorías solicitadas x 100 = Asesorías brindadas a la ciudadanía.

## XII. FORMATOS



"2024, Año del Bicentenario de la Erección  
del Estado Libre y Soberano de México"



FORMATO DE ASESORÍA			
NOMBRE:	FECHA:		HORA:
DOMICILIO:			EDAD:
COLONIA:			GÉNERO: H   M   Otro: ( )
MUNICIPIO:	C.P.:	TELÉFONO:	
ENTIDAD:	OCCUPACIÓN:	NACIONALIDAD:	
SÍNTESIS DE LOS HECHOS			
PROGRAMA DE ATENCIÓN			
Agravio a periodistas y comunicadores sociales	Contra la discriminación	Trata de personas y Desaparición Forzada	
Atención a Personas migrantes	Sistema penitenciario	Atención Empresarial	
Atención a víctimas del delito	Visitaduría Itinerante	Personas con discapacidad	
Pueblos originarios	Violencia escolar	Atención a la familia	
Medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	Igualdad de Género		
EXISTE DENUNCIA: SI ( ) NO ( )		POR QUÉ:	
N° CARPETA DE INVESTIGACIÓN:		DELITO:	
N° CAUSA PENAL:		JUZGADO:	
EN QUÉ CONSISTIÓ LA ASESORÍA			
OBSERVACIONES			

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA USUARIA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA SERVIDORA PUBLICA

Versión vigente:03

Fecha:24 de enero de 2022

Formato de asesoría



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

**Platicas y capacitaciones en materia de Derechos Humanos.**

### **I. OBJETIVO**

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.

### **II. ALCANCE**

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y personal adscrito; así como a las personas físicas o instituciones educativas que soliciten platicas o capacitaciones en materia de derechos humanos.

### **III. REFERENCIAS**

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1° y 102 apartado B, sus reformas y adiciones.
- ❖ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 16°, sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 147 K fracción IX, XIII y XVIII.
- ❖ Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, artículo 2, 9 y 10.
- ❖ Bando Municipal año 2024, artículo 169°.
- ❖ Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 88.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

#### **IV. RESPONSABILIDADES**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos; es el órgano creado por el ayuntamiento, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en cumplimiento de sus atribuciones debe de coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y tiene por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que le corresponda, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

##### **El titular de la defensoría municipal, deberá:**

- ✚ Impartir la plática en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos con la finalidad de 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.

##### **El o la auxiliar administrativo, deberá:**

- ✚ Recibir las solicitudes de petición, verificando la agenda para responder mediante oficio la solicitud y se programen con el solicitante estableciendo día, hora y lugar de donde se impartirá la plática.
- ✚ Apoyará en el desarrollo de la actividad, así como en instalación de equipo y entrega de material de difusión o para realizar la actividad.
- ✚ Se encargará de llevar un control de registro de pláticas brindadas con evidencias fotográficas y con formato de actividad mismo que será firmado y sellado al concluir la actividad.





"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## **V. DEFINICIONES**

**Derechos Humanos:** son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona.

**Grupos vulnerables:** Persona o grupo que, por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil; nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.

## **VI. INSUMOS**

Solicitud de petición de plática en materia de derechos humanos y oficio de respuesta.

## **VII. RESULTADOS**

Población informada, con la finalidad de fomentar y promover la cultura de respeto a sus derechos humanos.

## **VIII. POLITICAS**

Se recibirán las solicitudes, de manera física o mediante correo electrónico institucional, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

Se atenderá su solicitud, acordando días y horarios de acuerdo a la agenda del Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Las pláticas se realizan con el objetivo de fomentar una cultura de paz y de respeto a sus derechos humanos de todas las personas.



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**IX. DESARROLLO**

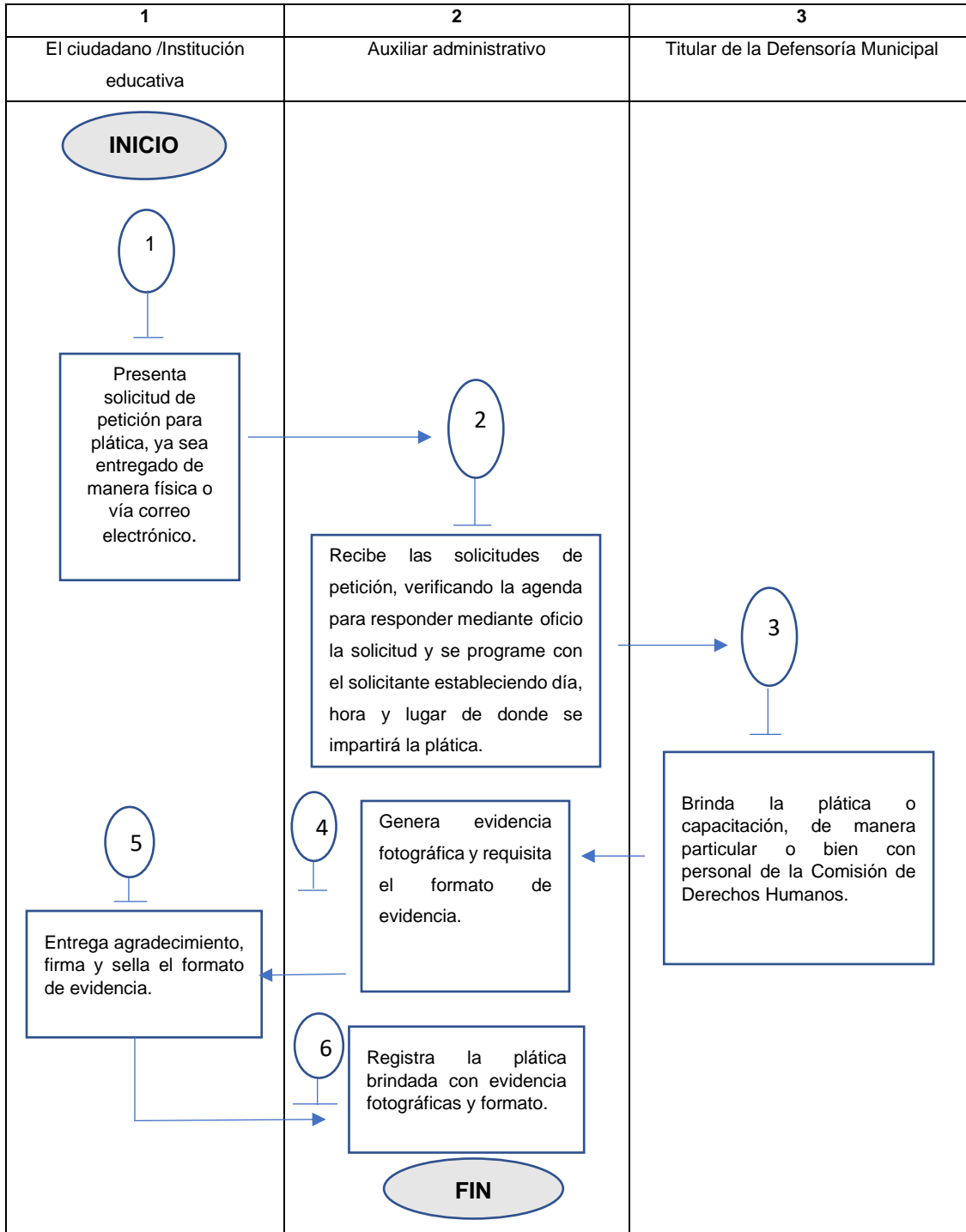
No	Descripción de la Actividad	Responsable de la actividad
1	Presenta solicitud de petición para plática, ya sea entregado de manera física o vía correo electrónico.	El Ciudadano / Institución educativa
2	Recibe las solicitudes de petición, verificando la agenda para responder mediante oficio la solicitud y se programe con el solicitante estableciendo día, hora y lugar de donde se impartirá la plática.	Auxiliar administrativo
3	Brinda la plática o capacitación, de manera particular o bien con personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.	Titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos
4	Genera evidencia fotográfica y requisita el formato de evidencia.	Auxiliar administrativo
5	Entrega agradecimiento, firma y sella el formato de evidencia.	El ciudadano / Institución educativa



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**X. DIAGRAMACIÓN**

**Pláticas y capacitaciones en materia de Derechos Humanos.**





"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## XI. MEDICIÓN

Platicas brindadas / Pláticas solicitadas x 100 = Porcentaje de pláticas brindadas.

## XII. FORMATOS

The image shows a document header with logos for Melchor Ocampo and the state motto. Below the header, the text reads: "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México". The main heading is "PARA CAPACITACIONES Y PLÁTICAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS." followed by a list of requirements for training requests. A box contains additional notes about duration and contact information. At the bottom, a box states "TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS." and the footer provides the address and phone number: "Av. Adolfo López Mateos No. 72, Barrio del Señor de los Milagros, Melchor Ocampo, Estado de México. C.P. 54880 Tel: 55 5878 0111".

**2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México\***

**PARA CAPACITACIONES Y PLÁTICAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.**

- Oficio escaneado en pdf, con sello y firma, en hoja membretada (o bien colocar nombre de la institución, dirección y teléfonos)
- Dirigido Lic. Dulce María Reyes Nieto, Defensora Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México.
- Mencionar población a quien va dirigida la plática y tema.
- Día y hora (previamente agendadas o bien, colocar de acuerdo a disponibilidad de agenda)
- Dirección de la sede (especificar lugar donde se llevará a cabo la capacitación o plática (auditorio, nombre del aula o salón).
- Número de asistentes en promedio.
- Informar si se cuenta o no con apoyos logísticos (Laptop, cañón, pantalla o superficie para proyectar, audio y conexiones eléctricas)
- Enlace (nombre completo, puesto administrativo y número de celular).
- Remitir oficio al correo electrónico: [derechos.humanos@melchor-ocampo.gob.mx](mailto:derechos.humanos@melchor-ocampo.gob.mx)

- ✓ La duración promedio de cada tema, es de 40 minutos y para talleres 120 min.
- ✓ Teléfono: 55-58-78-01-11 Ext. 140.
- ✓ En caso de requerir varias pláticas puede colocar en el mismo oficio todas las fechas.

**TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS.**

Av. Adolfo López Mateos No. 72, Barrio del Señor de los Milagros, Melchor Ocampo, Estado de México. C.P. 54880 Tel: 55 5878 0111



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



**REGISTRO DE ACTIVIDAD**

Fecha		
Hora de inicio		
Hora de conclusión		
Tema		
Lugar donde se realizó la actividad		
Persona encargada de la actividad		
Numero de asistentes	F	
	M	

**FIRMA Y SELLO**




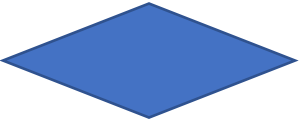

Avenida Adolfo López Mateos 72, Barrio Señor de los Milagros,  
municipio de Melchor Ocampo, Estado de México.  
Teléfono: 55-58-78-01-11 ext.140  
Correo electrónico: [derechos-humanos@melchor-ocampo.gob.mx](mailto:derechos-humanos@melchor-ocampo.gob.mx)  
Facebook: Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Melchor Ocampo.





"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

### SIMBOLOGÍA

	Inicio y fin del procedimiento
	Marca el flujo de la información
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución.
	Numero de actividad

### REGISTRO DE EDICIONES

**Primera edición: 28 de agosto de 2024. Elaboración de Manual**

### DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.





**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"**

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.

## **VALIDACIÓN**

**Dra. Victoria Aurelia Víquez Vega**  
**Presidente Municipal Constitucional de Melchor Ocampo.**

**M. en A. P. Genoveva Carreón Espinosa.**  
**Secretaria del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.**

**Lic. Dulce Maria Reyes Nieto**  
**Defensora Municipal de Derechos Humanos de Melchor Ocampo.**