

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.

ÍNDICE

I. Nombre del Procedimiento: “Impartición de pláticas y talleres a instituciones educativas y población”	3
Políticas	4
II. Nombre del Procedimiento 2: “Realización de Asesorías Jurídicas”	7
Insumos	7
III. Nombre del Procedimiento 3 “Tramitación de Queja”	11
IV. Nombre del Procedimiento 4 “Supervisión de Centros de Salud”	17
1. Personal de Protección y Defensa se acerca al responsable para solicitar los datos y llena el formato.	22
V. Nombre del Procedimiento 5 “Supervisión a la Cárcel Municipal.”	23
VI. SIMBOLOGIA	29
VII. REGISTRO DE EDICIONES	30
VALIDACIÓN.....	30

I. Nombre del Procedimiento: “Impartición de pláticas y talleres a instituciones educativas y población”

Objetivo

Mejorar la cultura de respeto de los derechos humanos mediante la impartición de pláticas-talleres a instituciones educativas y a la población.

Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen administrativo, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147K fracción XIII y XVIII, Gaceta de Gobierno el 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones
- Reglamento de Organización y funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México Título Primero, Disposiciones Generales, Capítulo I, De la Naturaleza y el Objeto de las Defensorías Municipales art. 2, Título II de la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las Atribuciones Art. 9 fracción III, VII. Gaceta de Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, del 29 de junio 2017, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tepotzotlán 2025, Artículo 113, última reforma del 22 de mayo del 2024, Año I, Número I, Sección I, Tomo I y demás leyes aplicables.

Definiciones

- Solicitud de plática o taller: Oficio a través del cual se peticiona que en su institución se otorgue una plática o taller asignado y sellado por la o él directora/or o responsable.
- Material didáctico: Aquel material que servirá de apoyo al expositor para que el escucha comprenda de manera clara y sencilla lo que se pretende transmitir.
- Plática: Comunicación en un lenguaje sencillo de algún tema específico.
- Taller: Impartición de conocimiento teórico que se aplica de manera práctica.

Insumos

- Solicitud de pláticas por parte de la institución y/o ciudadano.
- Cañón Diapositivas
- Material didáctico
- Trípticos y/o dípticos
- Cámara
- Agradecimiento

✓ Constancia de plática o taller

Resultados Plática y taller impartidos a instituciones educativas y/o sectores de la sociedad del Municipio de Tepotzotlán.

Políticas

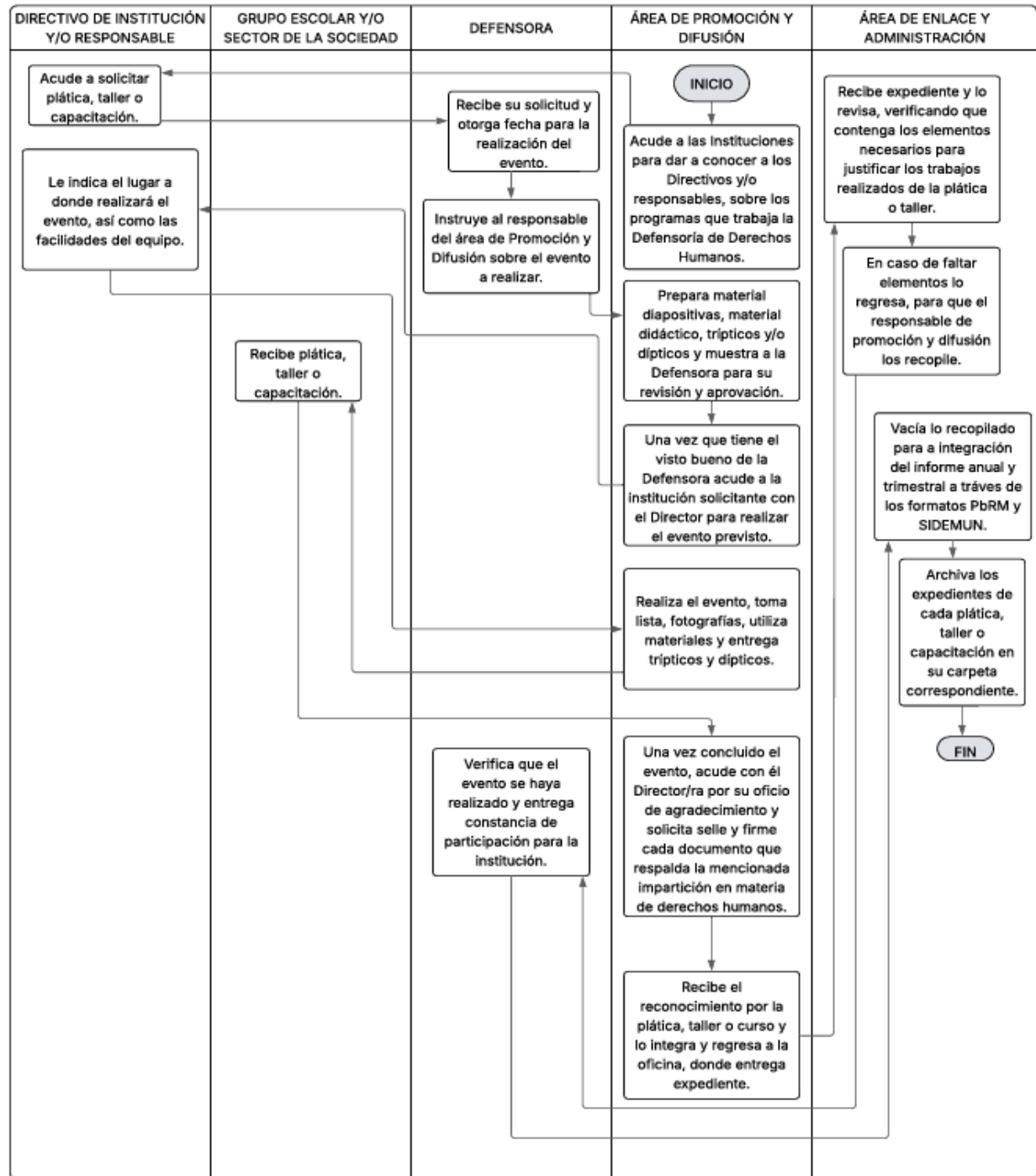
- Se reciben solicitudes de 9.00 a 17:00 horas de lunes a viernes
- Se realizan pláticas, talleres o cursos peticionadas vía telefónica, correo electrónico o a través de oficio de petición físico
- Se otorgan pláticas, talleres o capacitación en horarios de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas
- Se imparten pláticas en comunidades y/o delegaciones los sábados de las 10:00 a las 12:00
- Todo servicio es gratuito

Desarrollo del procedimiento: Impartición de pláticas y talleres a instituciones educativas

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Área de Promoción y Difusión	Acude a las instituciones para dar a conocer a los Directivos y/o responsables, sobre los programas que trabaja la Defensoría de Derechos Humanos.
2	Directivo o responsable de institución	Acude a solicitar plática taller o capacitación.
3	Defensora/or	Recibe su solicitud y otorga fecha para la realización del evento.
4	Defensora/or	Instruye al responsable del área de Promoción y difusión sobre el evento a realizar.
5	Área de Promoción y Difusión	Prepara material diapositivas, material didáctico, trípticos y/o dípticos y muestra a la Defensora para su revisión y aprobación.
6	Área de Promoción y Difusión	Una vez que tiene el visto bueno de la Defensoría acude a la Institución solicitante con el director para realizar evento previsto
7	Responsable de la institución	Le indica el lugar a donde realizará el evento, así como las facilidades del equipo

- | | | |
|----|-------------------------------------|--|
| 8 | Área de Promoción y Difusión | Realiza el evento, toma lista, fotografías, utiliza materiales y entrega trípticos y dípticos |
| 9 | Grupo de la institución y población | Recibe plática, taller o capacitación |
| 10 | Área de Promoción y Difusión | Una vez concluido el evento, acude con él director/ra por su oficio de agradecimiento y solicita selle y firme cada documento que respalda la mencionada impartición en materia de derechos humanos. |
| 11 | Área de Promoción y Difusión | Recibe el reconocimiento por la plática, taller o curso y lo integra y regresa a oficina, donde entrega expediente |
| 12 | Área de Enlace y Administración | Recibe expediente y lo revisa, verificando que contenga los elementos necesarios para justificar los trabajos realizados de la plática o taller otorgado |
| 13 | Enlace y Administración | En caso de faltar elementos lo regresa, para que el responsable de promoción y difusión los recopile. |
| 14 | Defensora/or | Verifica que el evento se haya realizado y entrega constancia de participación para la institución. |
| 15 | Área de Enlace y Administración | Vacía lo recopilado para la integración del informe anual y trimestral a través de los formatos PbR y SIDEMUN |
| 16 | Área de Enlace y Administración | Archivar los expedientes de cada plática, taller o capacitación en su carpeta correspondiente. |

Diagramación “Impartición de pláticas y talleres a instituciones educativas y población”



Formatos e instructivos

NA

II. Nombre del Procedimiento 2: “Realización de Asesorías Jurídicas”

Objetivo

Ampliar la atención al ciudadano o habitante de manera gratuita, disipando sus dudas y otorgando soluciones que puedan brindarle tranquilidad ante la problemática mediante la realización de asesorías jurídicas.

Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen administrativo, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, art. 147K fracción XII, Gaceta de Gobierno el 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización y funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Disposiciones Generales, Capítulo I, De la Naturaleza y el Objeto de las Defensorías Municipales art. 2, Título II De la Organización y Atribuciones de las Defensorías Municipales, Capítulo II, De las Atribuciones, Art. 9 fracción XI, Gaceta de Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, del 29 de junio 2017, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tepotzotlán 2025, Artículo 113, última reforma del 22 de mayo del 2024, Año I, Número I, Sección I, Tomo I y demás leyes aplicables.

Definiciones

Asesoría jurídica. -Es aquella que se encarga de ofrecer la información a quien lo necesite para solventar temas relacionados con la aplicación de normas, leyes y reglamentos en materia de Derecho.

Queja. - Medio jurídico instaurado por la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado B del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa, proveniente de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios de la Defensoría Municipal de derechos humanos en el municipio de Tepotzotlán Estado de México.

Insumos

Bitácora

Formato de solicitud de asesoría

Ordenamiento legal y/o leyes

Resultados

Asesoría brindada (Usuario informado, orientado o asesorado de manera gratuita)

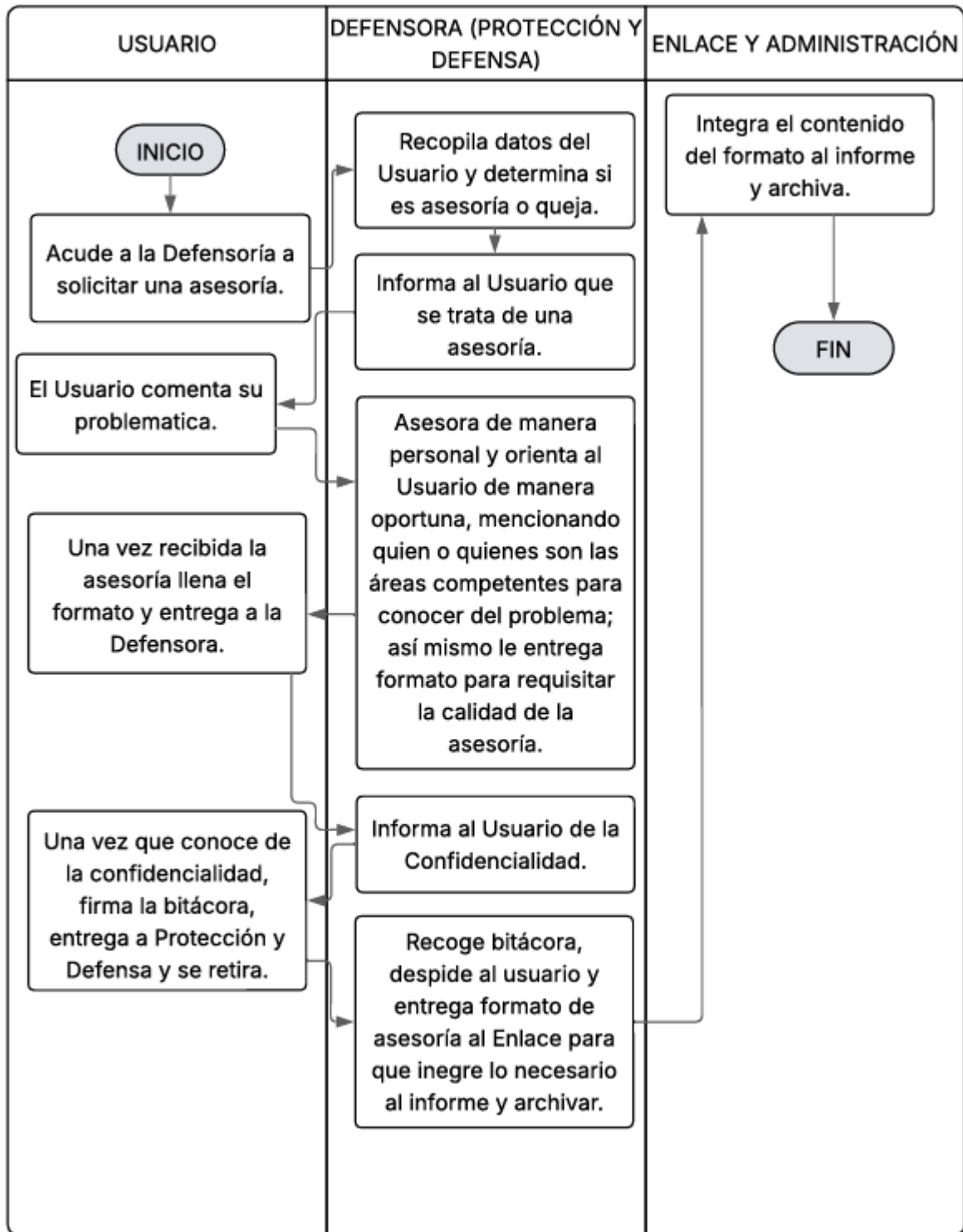
Políticas

- Se atiende al usuario de 9.00 a 17:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 12:00 horas
- Se atienden inmediatamente si se trata de personas adultas mayores, niños, mujeres embarazadas o personas con alguna discapacidad
- Se asesora u orienta preferentemente de manera personal en la oficina de protección y defensa o bien en la institución a la que se acuda
- Todo servicio es gratuito

Desarrollo del procedimiento: Realización de asesorías jurídicas

No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
1	Usuario	Acude a las oficinas a solicitar una asesoría.
2	Protección y Defensa	Recopila sus datos en Bitácora y determina si se trata de una queja o de una asesoría
3	Protección y Defensa	Informa al usuario que se trata de una asesoría
4	Usuario	Comenta la problemática.
5	Protección y Defensa	Asesora de manera personal y orienta al usuario de manera oportuna, mencionando quien o quienes son las áreas competentes para conocer del problema.
6	Usuario	Una vez que se ha recibido la asesoría llena un formato del servicio brindado y la información otorgada.
7	Protección y Defensa	Le indica que todo lo que ahí se ha comentado es confidencial y que sus datos personales no pueden ser utilizados a menos que el este de acuerdo.
8	Usuario	Firma bitácora y se retira
9		Entrega al área de Enlace y administración formato requisitado para vaciar información y archivar.
10	Enlace y administración	Integra lo conducente al informe y archiva formato de asesoría

Diagramación “Realización de Asesorías Jurídicas”



Formato e Instructivo



DEPENDENCIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
ADMINISTRACIÓN 2025 - 2027

2026

REGISTRO DE CONTROL DE ASESORÍA

NOMBRE: _____ EDAD: _____

GÉNERO: M () F () Otro () TELÉFONO: _____ NÚMERO MOVIL: _____

DIRECCIÓN: _____ NO. D. COL: _____

OCCUPACIÓN: _____

MATERIA DE LA ASESORÍA: () ADMINISTRATIVO () FAMILIAR () PSICOLOGÍA
 () AGRIARIO () FISCAL () MERCANTIL
 () CIVIL () LABORAL () PENAL
 ASUNTO: () MUNICIPAL () ESTATAL () FEDERAL () PSICOLÓGICA () OTRO: _____

GRUPO AL QUE PERTENECE: () ADULTO MAYOR () FAMILIAR DE RIESGO
 () DISCRIMINACIÓN () PERSONA CON DISCAPACIDAD
 () MINORÍA () INDIGENA
 () MIGRANTE () OTRO: _____

SÍNTESIS DE HECHOS: _____

ACCIÓN REALIZADA: GESTIÓN () ORIENTACIÓN () INFORMACIÓN ()
 INICIO DE QUEJA () CANALIZACIÓN () CONCLUSIÓN ()

La atención que recibió fue: EXCELENTE () BUENA () REGULAR () NULA ()

En una escala de 5 a 10 considere que la información proporcionada fue de utilidad: _____

¿Recomendaría estos mismos servicios? SI () No ()

En caso negativo puede proporcionar su motivo: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR (A): _____

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO (A): _____

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales del "Sistema de Acceso a la Información Mexicana", con fundamento en lo que dispone los artículos 7 y 8 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, cuya finalidad es recibir y transferir las solicitudes de acceso a la información pública, y dichos datos únicamente podrán ser sujetos a las transferencias permitidas en la Ley de Protección de Datos Personales para el Estado de México y sus Municipios.

Al mismo se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.



DEPENDENCIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
ADMINISTRACIÓN 2025 - 2027

AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de datos personales del "Sistema de Acceso a la Información Mexicana", con fundamento en lo que dispone los artículos 7 y 8 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, cuya finalidad es recibir y transferir las solicitudes de acceso a la información pública, y dichos datos únicamente podrán ser sujetos a las transferencias permitidas en la Ley de Protección de Datos Personales para el Estado de México y sus Municipios.

La entrega de los datos personales es facultativa y se le informa que no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.

En caso de que se manifestar la oposición en este acto, se entenderá que usted consiente para su tratamiento, en los términos fijados en este aviso de privacidad.

Se le informa al titular que los datos personales que se recaban obedecen a la naturaleza de servicios que la Ley. El titular podrá, en los términos previstos por la Ley, así como por los lineamientos, ejercer los derechos de acceso, confidencial y cancelación, así como realizar su cancelación.

El responsable del sistema de datos personales es el personal de la Dependencia Municipal de Derechos Humanos de la Fiscalía y la Dirección de Asesoría, que ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición, así como la información del consentimiento en el Calle Puente de los Señores de López Mateos 28-A Bis, San Martín, Tepotzotlán, Estado de México.

La información podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, donde recibirá la atención sobre los derechos que otorga la Ley de Protección de Datos Personales para la entidad al teléfono 722 434 0998.

NOMBRE Y FIRMA

1. Usuario llena datos personales
2. Asesor, señala el tipo de asesoría, el grupo al que pertenece, la síntesis de hechos y la acción realizada
3. El Usuario califica el tipo de atención que recibió
4. El Usuario califica en número la información que le fue proporcionada
5. El Usuario indica si recomienda o no los servicios y en caso negativa indica la razón
6. El Usuario firma la asesoría y el aviso de privacidad
7. El asesor firma asesoría

III. Nombre del Procedimiento 3 “Tramitación de Queja”

Objetivo

Fortalecer la defensa de los derechos humanos, interpuestas por los usuarios por presuntas violaciones a sus derechos humanos, a través de la tramitación de queja.

Referencias

- Ley orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen administrativo, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147K fracción, I Gaceta de Gobierno el 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Segundo, Capítulo III, artículo 28, fracciones XIV y XV, artículo 30, fracciones I y II, artículo 31, artículo 32; Título Tercero, Capítulo I, artículos 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59; Capítulo II, artículos 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69; Capítulo III, artículos 70 y 71; Capítulo IV, artículos 72, 73, 74, 75 y 76; Capítulo V, artículos 77, 78, 79, 80 y 81; Capítulo VI, artículos 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88; Capítulo VII, artículos 89, 90, 91, 92, 93; Capítulo VIII, artículos 94, 95, 96, 97 y 98; Capítulo IX, artículos 99, 100, 101, 102, 103 y 104. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo V, artículo 15 fracción V; Título Tercero, Capítulo I, artículos 34, 35, 36, 37, 38, 39; Capítulo II, artículos 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 y 47, Capítulo III, artículos 48, 49 y 50; Capítulo IV, artículos 51, 52, 53 y 54; Capítulo V, artículos 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64; Capítulo VI, artículos 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73; Capítulo VII, artículos 74, 75 y 76; Capítulo VIII, artículos 77, 78, 79, 80; Capítulo IX, artículos 81, 82; Capítulo X, artículos 83, 84, 85, 86, 87, 88; Capítulo XI, artículos 89 y 90. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", -14 de febrero de 2017, y sus reformas y adiciones
- Reglamento de Organización y funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, Título III, De la Coordinación de las Defensorías Municipales con la Comisión, Capítulo I, De la Coordinación con la Secretaría General art. 17, Gaceta de Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, del 29 de junio 2017, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tepotzotlán 2025, Artículo 113, del 5 de febrero de 2025, Año I, Número I, Sección I, Tomo I y demás leyes aplicables.

Definiciones

Queja. - Medio jurídico instaurado por la constitución política de los estados unidos mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado b del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de natadministrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tepotzotlán Estado de México.

Quejoso. - Persona que hace del conocimiento a la Defensoría Municipal de derechos humanos de Tepotzotlán Estado de México hechos posiblemente constitutivos de violaciones a derechos humanos y que pueden ser en su agravio o de tercero(s). **Agraviado.** -El que sufre de manera directa o fue objeto de una probable violación a sus derechos humanos.

Insumos

Formato de Queja de la Comisión de Derechos humanos del Estado de México

Resultados

Queja atendida y remitida a la Visitadora General, Región Tlalnepantla.

Políticas

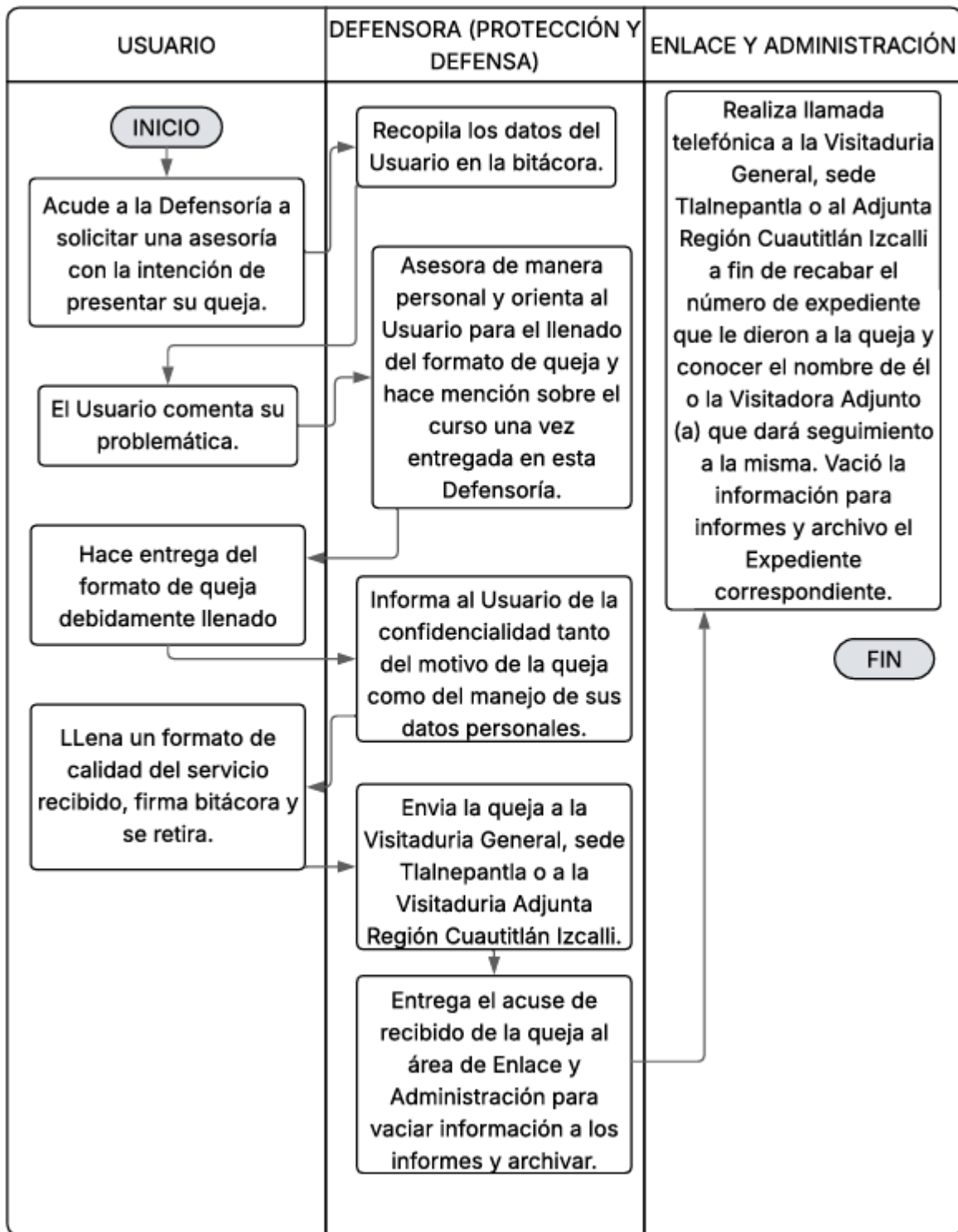
- Se atiende al usuario de 9.00 a 17:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 12:00 horas
- Se atienden inmediatamente
- Se asesora u orienta
- Todo servicio es gratuito

Desarrollo del procedimiento 3 “Tramitación de queja”

No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
1	Usuario	Acude a las oficinas a solicitar una asesoría con la intención de presentar su queja o bien acude a presentar su queja
2	Protección y Defensa	Recopila sus datos en Bitácora

- | | | |
|-----------|-------------------------|--|
| 3 | Usuario | Comenta la problemática |
| 4 | Protección y Defensa | Asesora de manera personal y orienta al usuario para el llenado del formato de queja y hace mención sobre el curso que tiene una vez entregada en ésta Defensoría. |
| 5 | Usuario | Hace entrega del formato de queja debidamente llenado |
| 6 | Protección y Defensa | Le indica que todo lo que ahí se ha hablado es confidencial y que sus datos personales no pueden ser utilizados a menos que él o ella estén de acuerdo. |
| 7 | Usuario | Llena un formato de calidad del servicio brindado, firma la bitácora y se retira |
| 8 | Defensor (a) | Envía la queja a la Visitaduría General
Entrega el acuse de recibido de la queja al área de Enlace y administración |
| 9 | Enlace y administración | Recibe acuse, vacía información y archiva |
| 10 | Enlace y administración | Realiza llamada telefónica a la Visitaduría General, Sede Tlalnepantla a fin de recabar el número de expediente que le dieron a la queja enviada y conocer el nombre de él o la licenciado (a) que se encargará de dar seguimiento a la misma. |

Diagramación “Tramitación de Queja”



Formatos e instructivos



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

MTRA. FABIOLA MANTECA HERNÁNDEZ PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO		Sello	
QUEJA:			
VIRTADORA AJUNTA/ VIRTADOR AJUNTO:			
DATOS DE LA PERSONA QUEJOSA			
Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F ☐ M ☐ Otro ☐	Ocupación:
Grado de Estudios:	Autorizo el siguiente Correo electrónico:		
Calle y Número:			
Colonia:	Código Postal:	Teléfono:	
Población:	Municipio:		
DATOS DE LA PERSONA AGRAVIADA			
Nombre(s):			
Nacionalidad:	Edad:	Género: F ☐ M ☐ Otro ☐	Ocupación:
Grado de Estudios:	Autorizo el siguiente 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 () 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 ☐ Telefónica () Defensoría Municipal () Internet () Fax () Visitaduría Itinerante () Visita de Inspección () Otro () Especifique:			
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia:	
¿QUE AUTORIDAD O PERSONA SERVIDORA PÚBLICA VIOLENTO SUS DERECHOS HUMANOS?			
Autoridad responsable:			
Autoridad específica:			
¿QUE AUTORIDADES O PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS TIENEN CONOCIMIENTO DEL ASUNTO?			
EN CASO DE EXISTIR:			
Nº de Carpeta de investigación:			



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Nº de Carpeta administrativa:	
Causa / Expediente:	
Juzgado:	Ubicación:
¿EN QUÉ CONSISTIÓ LA VIOLACIÓN?	
¿PETICIÓN QUE HACE A LA COMISIÓN?	
Autorizo que se me notifique en el correo electrónico que proporcioné cuando se trate de citaciones o resoluciones que concluyan el expediente; así como todo lo relacionado con el trámite que se le otorgue a la presente queja. Lo anterior con fundamento en los artículos 108, fracción V y 111 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.	
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA USUARIA _____	

[illegible]

16

IV. Nombre del Procedimiento 4 “Supervisión de Centros de Salud”

Objetivo

Incrementar y fortalecer la defensa de los derechos humanos, con la finalidad de supervisar que no se vulneren los derechos humanos de las personas que se encuentran en el lugar al momento de la visita. a través de la supervisión de Centro de Salud.

Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen administrativo, Capítulo Décimo, Selección, Nombramiento, Atribuciones y Obligaciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos, Artículo 147K fracción, V y XIV, Gaceta de Gobierno.
- 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud, Título Tercero, Prestación de los Servicios de Salud, Capítulo IV, Art 51, 54, 55, Título IV, Recursos Humanos para los Servicios de Salud, Capítulo I, Profesionales, Técnicos y Auxiliares, Art. 83, Título VIII, Prevención y Control de Enfermedades y Accidentes, Capítulo II, Enfermedades Transmisibles, Art. 136, Título V, Investigación para la Salud, Capítulo Único Art. 100 fracción IV. Diario Oficial de la Federación 07 de febrero de 1984 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de Servicios de Atención Médica, Capítulo I, Disposiciones.
- Generales, Artículo 18, Artículo 19 fracción I, II, III, IV y V; Artículo 21, Artículo 25; Artículo 29; Artículo 30; Artículo Capítulo II, De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Participación de la Comunidad 51, Artículo 52, Capítulo IV, Disposiciones para la prestación de Servicios de Hospitales, Artículo 71, Artículo 73, Artículo 80; Artículo 81; Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo 1986, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Título Primero, De la Organización y Atribuciones, Capítulo I, Disposiciones Generales, artículo 2, Gaceta de Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, del 29 de junio 2017, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tepotzotlán 2025, Artículo 113, última reforma del 22 de mayo del 2024, Año I, Número I, Sección I, Tomo I y demás leyes aplicables.

Definiciones

Visita. - Es el acto a través del cual personal del área de Protección y Defensa de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tepotzotlán se constituye

físicamente en Centros de Salud sin previo aviso con la finalidad de verificar que los usuarios sean respetados en su dignidad y derecho a la salud.
Queja. - Medio jurídico instaurado por la constitución política de los estados unidos mexicanos, para que los organismos de protección de los derechos humanos creados en el apartado b del artículo 102 constitucional investiguen los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, entendiéndose como una denuncia contra la conducta indebida o negligente de éstos en perjuicio de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano.

Usuaría/o. - Persona que solicita se le brinden los servicios de salud en el Centro de Salud del Municipio de Tepotzotlán, Estado de México.
Acta Circunstanciada. - Documento en el cual el Defensor o la Defensora de Derechos Humanos de Tepotzotlán hace constar con toda claridad los hechos y omisiones observados durante el desarrollo de una visita de inspección, con base en el cual la autoridad emitirá la resolución correspondiente al procedimiento administrativo instaurado.
Formato de Visita. - Formato elaborado por la Defensoría Municipal con la finalidad de registrar la visita realizada.

Evidencia Fotográfica. - Fotografía captada como muestra de la visita realizada al Centro de Salud.

Insumos

- Formato de Visita por parte de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tepotzotlán, Estado de México.
- Cámara Fotográfica.
- Formato de Acta Circunstanciada de la Defensoría de Derechos humanos del Municipio de Tepotzotlán en su caso.

Resultados

El formato de la supervisión realizada verificando el servicio otorgado al ciudadano.

Políticas

- Acudir identificado.
- Constituirse físicamente y acreditarse con credencial o gafete oficial y vigente ante la persona responsable del Centro de Salud del Municipio de Tepotzotlán, Estado de México.
- Realizar la visita sin previo aviso en un horario de 7:00 a 17:00 horas de lunes a viernes y sábados de 7:00 a 15:00 horas.
- Atender toda manifestación de posible violación a los Derechos Humanos de los Usuarios por personal del Centro de Salud.
- Si se observan actos de omisión, se levanta el acta circunstanciada.
- Se asesora u orienta a quien lo requiera de manera inmediata.
- Todo servicio es gratuito.

➤ Se toma la fotografía con consentimiento de los usuarios; (se les pregunta si se puede sacar por delante o de espalda) del Servicio de Salud presentes en el momento de la visita.

Desarrollo del procedimiento 4 “Supervisión de Centros de Salud”

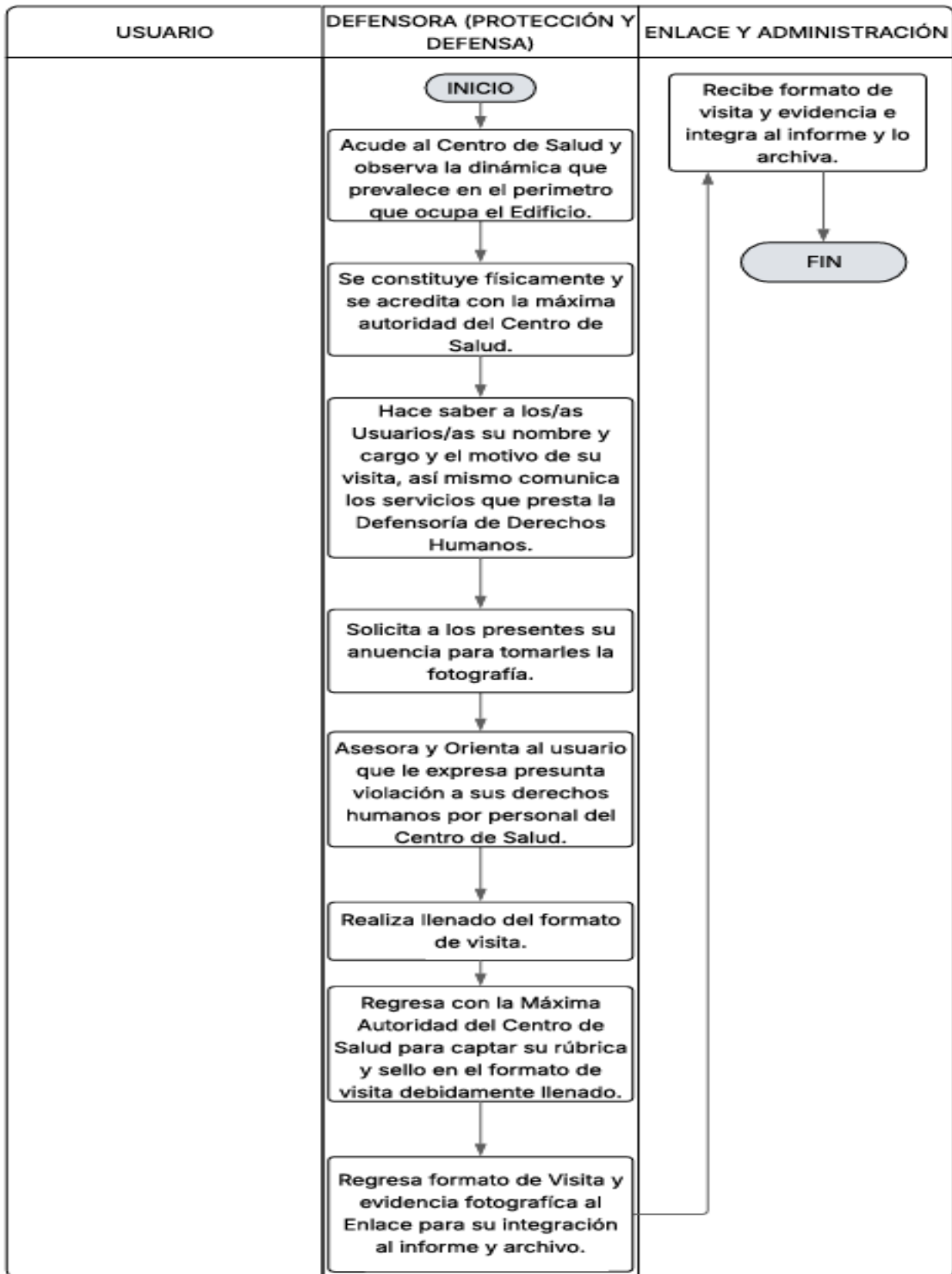
No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
	Protección y Defensa	Acude al Centro de Salud del Municipio de Tepotzotlán, Estado de México y observa la dinámica que prevalece en el perímetro del Edificio
	Protección y Defensa	Se constituye físicamente y acredita con la máxima autoridad del Centro de Salud a fin de hacerle saber que el motivo de la visita es de verificar que se respete el derecho de la salud de los usuarios
	Protección y Defensa	Hace saber a las/os usuarias/os su nombre y cargo y que el motivo de su visita es para verificar que se respete el derecho a la salud de las y los usuarias/os. Así mismo comunica los servicios prestados por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tepotzotlán, Estado de México.
	Protección y Defensa	Solicita a los presentes su anuencia para tomar la fotografía.
	Protección y Defensa	Asesora y orienta al usuario que les expresa presunta violación a sus derechos humanos por personal del Centro de Salud.
	Protección y Defensa	Realiza el llenado del formato de Visita
	Protección y Defensa	Regresa con la máxima autoridad del Centro de Salud para captar su rúbrica y sello en el formato de visita debidamente llenado
	Protección y Defensa	Entrega Formato de Visita y evidencia fotográfica al Enlace, para su integración a informe y archivo

Enlace
Administración

Recibe formato de visita y evidencia y lo
integra al Informe y archiva



Diagramación Supervisión de Centros de Salud”



Formatos e instructivos



DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

VISITA A INSTITUCIÓN DE SALUD

NOMBRE:

NOMBRE Y FIRMA DEL MÉDICO QUE ATIENDE LA VISITA:	
FECHA:	
OBSERVACIONES:	SE VERIFICÓ QUE LOS USUARIOS DEL SERVICIO MÉDICO RECIBAN UN TRATO DIGNO, SIN DISCRIMINACIÓN Y RESPETO AL DERECHO HUMANO A LA SALUD

PREGUNTAS PARA MÉDICO/ ENFERMERA Y/O RESPONSABLE

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONAN?	
¿LOS MEDICAMENTOS SON SUFICIENTES?	
¿CUÁL ES EL HORARIO DE ATENCIÓN MÉDICA?	

¿A QUE CLÍNICA U HOSPITAL SE CANALIZAN LOS PACIENTES QUE NO PUEDEN ATENDER?	
¿QUÉ PASA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA DE ALGÚN PACIENTE?	

PARA EL PACIENTE

¿SE LES ATENDIÓ CON AMABILIDAD?	
¿QUÉ CREE USTED QUE NECESITA PARA MEJORAR EL SERVICIO?	
SI REQUIERE LA ATENCIÓN Y NO ALCANZA FICHA, ¿SE LE BRINDA EL SERVICIO?	

REALIZÓ LA VISITA A LA INSTITUCIÓN DE SALUD

 PERSONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA

1. Personal de Protección y Defensa se acerca al responsable para solicitar los datos y llena el formato.
2. Personal de Protección y Defensa se acerca a algún usuario y realiza las preguntas dirigidas al paciente.
3. Pide al responsable de la institución de salud le firme, y en su caso le selle el formato.

V. Nombre del Procedimiento 5 “Supervisión a la Cárcel Municipal.”

Objetivo

Aumentar el fortalecimiento y protección de los derechos humanos de las personas que se encuentran detenidas por sanción administrativa, a través de visitas a las galeras municipales.

Referencias

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, “Título segundo, Capítulo I, fracciones V, XI y XVII
- Capítulo III, artículos 31 fracción VII y XXXII; Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2008 sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Título Primero, Capítulo VI, artículo 16 Periódico, Gaceta de Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, del 29 de junio 2017, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tepotzotlán 2025, Artículo 113, última reforma del 22 de mayo del 2024, Año I, Número I, Sección I, Tomo I y demás leyes aplicables.

Definiciones

Cárcel Municipal. - Organización creada por el municipio para la ejecución de sanciones administrativas, que implican privación de la libertad individual.

Internos. - Personas que se encuentran privadas de su libertad como consecuencia de la comisión de una falta administrativa.

Acta Circunstanciada. - Documento en el cual el Defensor o la Defensora de Derechos Humanos de Tepotzotlán hace constar con toda claridad los hechos y omisiones observados durante el desarrollo de una visita de inspección, con base en el cual la autoridad emitirá la resolución correspondiente al procedimiento administrativo instaurado.

Formato de Visita. - Formato elaborado por la Defensoría Municipal con la finalidad de registrar la visita de supervisión.

Insumos

Formato de Acta Circunstanciada de la Comisión de Derechos humanos del Estado de México

Formato de Visita por parte de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tepotzotlán, Estado de México.

Resultados

Verificación realizada a la cárcel municipal con el acta circunstanciada, para que sean respetados los derechos humanos de los detenidos del Municipio de Tepotzotlán, Estado de México.

Interacción con otros procedimientos: La queja presentada por internos.

Políticas

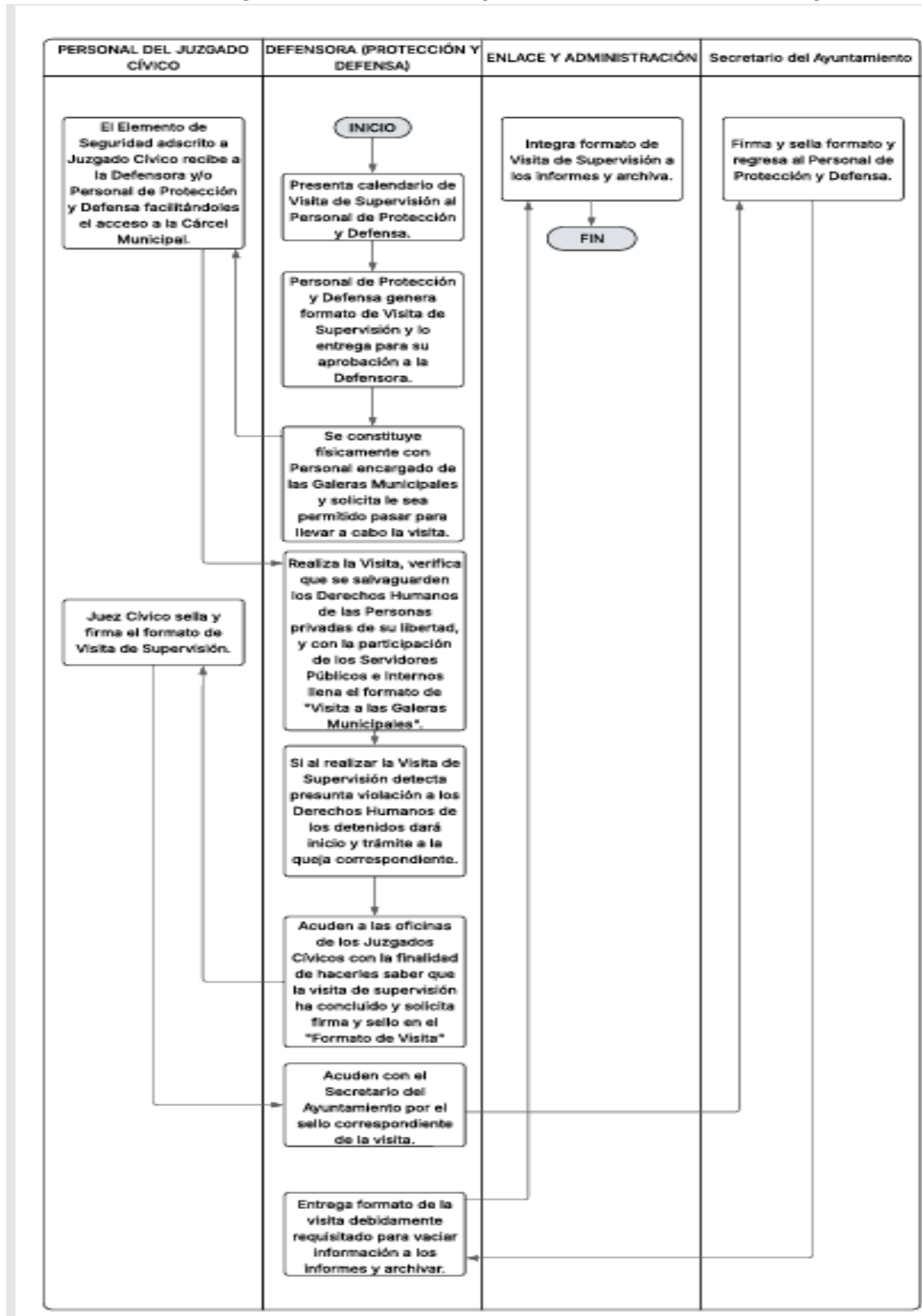
- Si al acudir con motivo de llevar a cabo la Visita de Supervisión, la autoridad encargada niega el acceso a la Defensora Municipal y/o personal de Protección y Defensa, se hará circunstanciar tal situación y se procederá a dar vista a la Contraloría Interna, en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Si personal encargado de las galeras municipales, al realizar la visita se niega a contestar la entrevista de la Defensora y/o Personal de Protección y Defensa, se elaborará Acta Circunstanciada haciendo constar tal situación.
- Si la Defensora en la visita de supervisión detecta presunta violación a los derechos humanos de las personas detenidas, dará inicio y trámite a una queja, para su atención.

Desarrollo del procedimiento 5 “Visita de Supervisión de la Cárcel Municipal”

No.	Unidad administrativa Puesto		Actividad
1	Defensor (a)		Presenta calendario de Visitas de Supervisión a personal de Protección y Defensa para su realización
2	Personal de protección y defensa		Genera formato de Visita de Supervisión y lo entrega a la Defensora o Defensor para su aprobación
3	Defensor(a) y/o Personal de protección y defensa		Se constituye físicamente con personal encargado de las Galeras Municipales y solicita le sea permitido pasar para llevar a cabo la visita.
4	Elemento de seguridad adscrito a Juzgado Cívico		Recibe a la Defensora/or y/o personal de Protección y Defensa facilitándoles el acceso a la cárcel municipal.
5	Defensor(a) y/o Personal de protección y defensa		Realiza la visita, verifica que se salvaguarden los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, y con la participación de los servidores públicos e internos llena el formato de "Visita a las Galeras Municipales"
6	Defensor(a) y/o Personal de		Si al realizar la Visita de Supervisión se detecta presunta violación a los derechos

	protección defensa	y	humanos de los detenidos, dará inicio y trámite a la queja correspondiente.
7	Defensor(a) Personal protección defensa	y/o de y	Acuden a las Oficinas de los Juzgados Cívicos con la finalidad de hacerle saber que la visita de supervisión ha concluido y solicita firma y sello en el "Formato de Visita"
8	Juez Cívico		Sella y firma el "Formato de Visita"
9	Personal protección defensa	de y	Acude con secretario del Ayuntamiento por el sello correspondiente de la visita
10	Secretario		Firma y sella formato y regresa al personal de Protección y Defensa
11	Personal protección defensa	de y	Entrega Formato de Visita debidamente requisitado a Enlace y Administración para su integración a informe y archivo.
12	Enlace administración	y	Integra formato de visita al Informe y archiva

Diagramación de la “Supervisión a la Cárcel Municipal”



Formatos e instructivos



DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TEPOTZOTLÁN VISITA A CENTRO CÍVICO

Lcda. Raquel Barajas Portillo
Defensora Municipal de Derechos Humanos
De Tepotzotlán

Artículo 147K Frase xv: Son atribuciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos: "...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."

FECHA	HORA	SECRETARÍA (O) DEL AYUNTAMIENTO	SELLO
OBSERVACIONES			
NOMBRE Y FIRMA DEL JUEZ O JUEZA CÍVICA			SELLO
(En caso de no estar el Juez Cívico)			
NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO O SECRETARIA			
NOMBRE Y FIRMA DEL ELEMENTO DE SEGURIDAD ASIGNADO AL JUZGADO CÍVICO			
PERSONA QUE REALIZA LA SUPERVISIÓN			

1/5

SECRETARIO (A)

A. ¿Cuántas boletas de registro ha expedido? _____

B. ¿En dónde coloca los objetos de valor de las personas ingresadas? _____

C. Su boleta cuenta con:

	Sí	No
✓ Nombre del infractor	()	()
✓ Situación jurídica	()	()
✓ Descripción de bienes retenidos	()	()
✓ Devolución de bienes retenidos	()	()
✓ En caso de que en la boleta no se encuentre el apartado de devolución, ¿existe algún otro formato?	()	()

FACILITADOR

	Sí	No
➤ ¿Tiene algún costo el procedimiento de mediación o conciliación?	()	()
➤ ¿Explica a los involucrados cuáles son los fines y alcances de la mediación o conciliación?	()	()
➤ ¿Se ha propuesto algún medio alternativo de solución de controversias distinto al inicialmente elegido?	()	()
➤ ¿Los acuerdos son redactados, revisados, autorizados y firmados acordes a la legalidad?	()	()
➤ ¿Proporciona copia certificada del convenio generado?	()	()
➤ ¿Lleva un libro de registro de los procesos de mediación o conciliación?	()	()

MÉDICO (A)

	Sí	No
• ¿Realizó valoración al posible infractor?	()	()
• ¿Emitió certificar de la persona posible infractora?	()	()
• ¿Cuenta con libro de registro de las certificaciones emitidas?	()	()
o En caso negativo, ¿por qué?	_____	

3/5

TURNO DEL JUEZ:

1. El Juzgado cívico, cuenta con:

	Sí	No
✓ Secretaria o Secretario	()	()
✓ Facilitador	()	()
✓ Personal Médico	()	()
✓ Psicólogo	()	()

o En respuesta negativa, ¿Por qué?

➤ Policía de Custodia

o ¿Cuántos?

	Sí	No
✓ Sala de Audiencia	()	()
✓ Sección de recuperación para hombres, mujeres y adolescentes	()	()
✓ Sección de adolescentes	()	()
✓ Sección Médica	()	()
✓ Área de evaluación psicológica	()	()
✓ Área de aseguramiento para hombres y mujeres	()	()

EN EL ÁREA DE ASEGURAMIENTO

	Sí	No
Están en función las cámaras	()	()
Buena iluminación	()	()
Se encuentran limpias las galeras	()	()

EN CASO DE PROCEDIMIENTO

	Sí	No
• ¿Hoy ha llevado alguna audiencia pública?	()	()
• ¿Ha propuesto solución pacífica de conflictos entre particulares?	()	()
• ¿Ha ordenado que se realice el dictamen psicosocial a las personas posibles infractoras?	()	()
• ¿Cuántos recibos ha expedido?	➤	
• ¿Los recibos han sido remitidos a la tesorería?	()	()
• ¿Por qué?	_____	
• ¿Ha remitido al MP a personas infractoras por presuntos hechos constitutivos de un probable delito?	()	()

2/5

PSICOLOGO (A)

	Sí	No
✓ La persona posible infractora, ¿presentó alguna afectación emocional?	()	()
✓ ¿Realizó alguna evaluación del perfil psicosocial de la posible persona infractora?	()	()
✓ Entregó el reporte de evaluación al Juez Cívico	()	()
o En caso negativo, ¿Por qué?	_____	

ELEMENTO DE SEGURIDAD ADSCRITO AL JUZGADO CÍVICO

	Sí	No
➤ ¿Vigila las instalaciones?	()	()
➤ ¿Brinda protección a las personas que se encuentran en el Juzgado cívico y/o a las personas posibles infractoras, velando por su integridad?	()	()
➤ ¿Auxilia a los elementos de seguridad en custodiar a las personas probables infractoras presentadas hasta su ingreso?	()	()
➤ ¿Realiza el ingreso y egreso de las personas probables infractoras?	()	()
➤ ¿Realiza revisión al probable infractor para que no introduzca objetos que puedan constituir un riesgo para su integridad física?	()	()

PERSONA POSIBLE INFRACTORA

	Sí	No
✓ ¿El procedimiento tuvo algún costo?	()	()
✓ ¿Hicieron de su conocimiento sus Derechos al ingresar?	()	()
✓ ¿Fue valorado (a) por un médico?	()	()
✓ ¿Fue atendido (a) por le o el psicólogo?	()	()
✓ ¿Se le dio un trato digno, respetuoso y con igualdad?	()	()
✓ ¿Fue escuchado por el Juez Cívico en audiencia pública?	()	()
✓ ¿Se le considero inocente?	()	()
✓ ¿Se le informo cuales son los hechos que se le atribuyen?	()	()
✓ ¿Cuál fue el motivo?	()	()
✓ ¿Le informaron si la queja impuesta no constituye una falta administrativa?	()	()
✓ ¿Se le designo un defensor público?	()	()
✓ En caso de que la respuesta anterior fuera negativa, ¿Tuvo un defensor privado o persona de su confianza?	()	()
✓ ¿Informaron a algún familiar los motivos de su detención?	()	()
✓ ¿Recibió orientación jurídica?	()	()

4/5

a. Durante su estancia en el Juzgado, recibió:

	Sí	No
• Alimento	()	()
• Agua	()	()
• En su caso, atención médica de urgencia	()	()

DURANTE EL PROCEDIMIENTO

	Sí	No
➤ ¿Le recibieron las pruebas con las que cuenta?	()	()
➤ Si usted es el quejoso, ¿le repararon el daño causado?	()	()

JUEZ

a) De las siguientes actividades de Trabajo en Favor a la Comunidad ¿Cuáles obtiene en su listado?

ACTIVIDAD	Sí	No
❖ Limpiar, pintar o restaurar centros públicos educativos, de salud o de servicios	()	()
❖ Limpiar, pintar o restaurar los bienes dañados por la o el infractor, o semejantes a los mismos	()	()
❖ Realizar obras de ornato en lugares de uso común	()	()
❖ Realizar obras de balizamiento, limpiar o reforestar lugares de uso común	()	()
❖ Impartir pláticas, cursos, asesorías o actividades relacionadas con la profesión, oficio u ocupación de la o el infractor.	()	()
❖ Participar en la organización o logística de talleres, exposiciones, muestras culturales, eventos artísticos y/o deportivos en espacios de concurrencia colectiva	()	()
❖ Asistir a los cursos, terapias o talleres diseñados para corregir su comportamiento	()	()

b) ¿En caso de que el Juzgado cívico haya implementado otras actividades, cuáles son estas?

5/5

1. La persona de Protección y Defensa llega a barandilla con el elemento de seguridad responsable, y coloca la hora de la visita en el formato y verifica el funcionamiento del monitor
2. Personal de protección entrega al elemento de seguridad el formato para que requisiere el espacio asignado a este. Solicita le abra el área de galera y verifica que no haya detenidos
3. En caso de detenidos se acerca a entrevistarle y requisita el apartado de la persona infractora, al concluir, pasa con el juez
4. Le otorga al Juez el formato para que llene lo que a él le corresponde
5. El Juez firma y sella su apartado.
6. Se retira del Juzgado Cívico para acudir al área de Secretaría.
7. Personal de protección acude al área de Secretaría, entrega el formato para que el Secretario firme y selle.
8. Al concluir se retira de secretaría al área de la Defensoría

VI. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Número de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 11 de marzo del 2020, Elaboración del Manual de Procedimientos.

Actualización de información 24 de Julio del 2022

Actualización 7 de octubre del 2024

Actualización 13 de enero del 2025

VALIDACIÓN

Rúbrica

**LCDA. RAQUEL BARAJAS
PORTILLO
DEFENSORA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS**

Rúbrica

*Leda. María De Los Angeles Zuppa
Villegas*
**PRESIDENTA MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TEPOTZOTLÁN**

Rúbrica

**LCDO. ULISES RANGEL BACA
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
DE TEPOTZOTLÁN**