



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México."

**HOJA DE VALIDACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA MUNICIPAL DE  
DERECHOS HUMANOS**

**ELABORÓ**

<b>P.LIC. ANTONIO FRANCISCO GERONIMO DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>

**REVISÓ**

<b>P.LIC. ANTONIO FRANCISCO GERONIMO DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS</b>

**AUTORIZÓ**

<b>LIC. CAROLINA HERNÁNDEZ ACEVES COORDINACIÓN JURÍDICA Y CONSULTIVA</b>

**VALIDÓ**

<b>MTRA. SARA ROA VALDEZ PRESIDENTA COMITÉ DE REGLAMENTACIÓN</b>

**VO. BO.**

<b>LIC. ASTRID ANITA DAVILA ORDOÑEZ PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL</b>





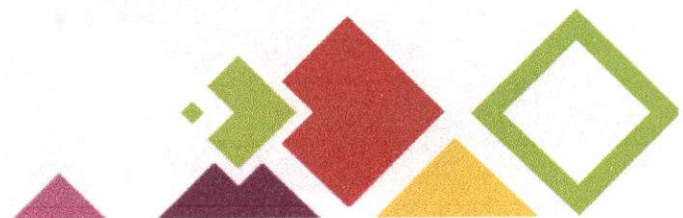
**VALIDACIÓN**

<p>ANTONIO FRANCISCO GERÓNIMO DEFENSOR MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>ANTONIO FRANCISCO GERÓNIMO DEFENSOR MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>
--	--

VALIDÓ

---

MTRA. SARA ROA VALDEZ  
PRESIDENTA COMITÉ DE REGLAMENTACIÓN.





## DISTRIBUCIONES

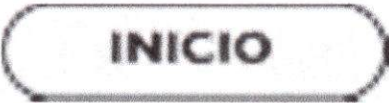
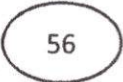
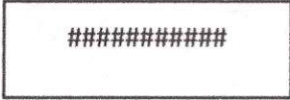

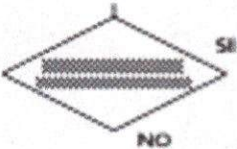

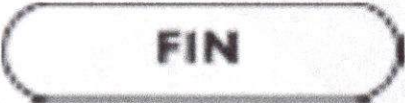
Se entrega este manual en original al Área de Reglamentación del Ayuntamiento de Isidro Fabela.

Una copia del Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Isidro Fabela, Estado de México.



<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MARZO 2022</b>	PRIMERA EDICION ELABORACION DEL MANUAL
<b>AGOSTO 2022</b>	MODIFICACIONES A LOS PROCEDIMIENTOS.
<b>ABRIL 2023</b>	SE ACTUALIZA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
<b>Octubre 2023</b>	SE ACTUALIZA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS POR LOGOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO.

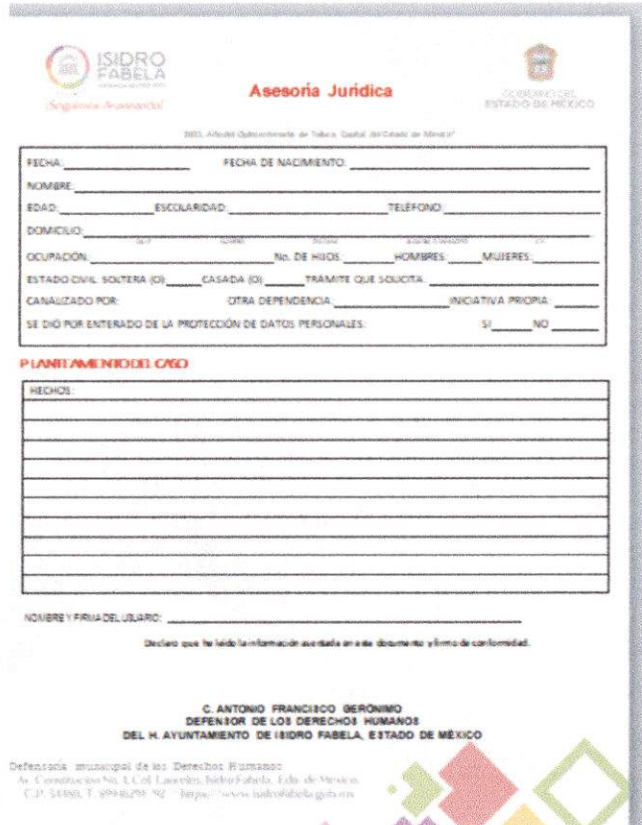
## 14.- SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca en 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

## 12.- MEDICIÓN

Numero de asesorías programadas/ número de asesorías realizadas\*30

## 13.- FORMATOS



Logo ISIDRO FABELA: Seguimiento y Asesoría

Logo GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

2020. Afiliado Subsecretaría de Trabajo, Salud, Bienestar y Movilidad

**Asesoría Jurídica**

FECHA: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ No. DE HIJOS: \_\_\_\_\_ HOMBRES: \_\_\_\_\_ MUJERES: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL SOLTERA (S) \_\_\_\_\_ CASADA (S) \_\_\_\_\_ TRÁMITE QUE SOLICITA: \_\_\_\_\_

CANALIZADO POR: \_\_\_\_\_ OTRA DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ INICIATIVA PRIORITARIA: \_\_\_\_\_

SE DIÓ POR ENTERADO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**PLANTAMIENTO DEL CASO**

HECHOS:


NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO: \_\_\_\_\_

Declaro que he leído la información contenida en este documento y firmo de conformidad.

**C. ANTONIO FRANCISCO GERÓNIMO**  
DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS  
DEL H. AYUNTAMIENTO DE ISIDRO FABELA, ESTADO DE MÉXICO

Defensoría municipal de los Derechos Humanos  
Av. Compañeros No. 1, C.U. de Laureles, Isidro Fabela, Edo. de México  
C.P. 54100, T. 99942791-92 | <http://www.isidrofabela.gob.mx>

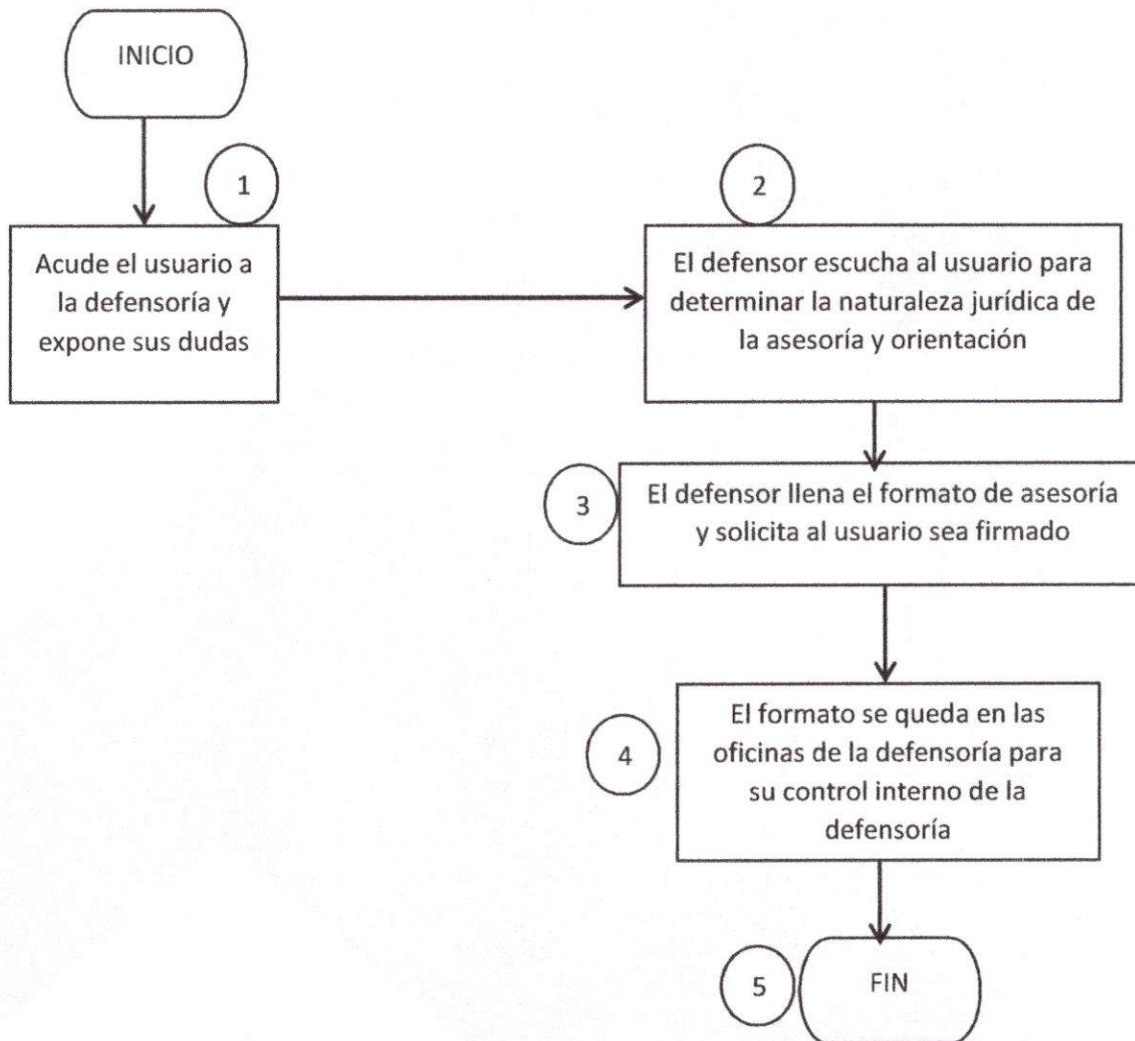


## 11.- DIAGRAMACIÓN

### PROCEDIMIENTO: ASESORIAS JURIDICAS Y/O EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

USUARIOS

DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS





## 8.- RESULTADOS

El formato de asesoría deberá ir firmado por el usuario y por la Defensora Municipal para que la atención sea justificada en el momento legal oportuno.

## 9.- POLITICAS

Las asesorías se brindaran únicamente de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 18:00 horas.

## 10.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORIAS JURIDICAS Y/O EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/CARGO	ACTIVIDAD
		Inicio del procedimiento.
1	USUARIO	Acude el usuario a la Defensoría y expone su situación.
2	DEFENSOR	El defensor escucha el usuario para determinar la naturaleza jurídica de la asesoría.
3	DEFENSOR	Pide datos generales a los usuarios para el llenado del formato de asesoría y solicita al usuario sea firmado el mismo.
4	DEFENSOR	El formato se queda en las oficinas de la defensoría para su control interno de la defensoría.
5		Fin del procedimiento.





## 1.- PROCEDIMIENTO:

Asesorías jurídicas y/o en materia de Derechos Humanos.

## 2.- OBJETIVO:

Orientar a la ciudadanía en materia jurídica por alguna cuestión familia, social o simplemente cuando tenga una presunta violación a derechos humanos, por parte de algún servidor público.

## 3.- ALCANCE:

Dirigido a la ciudadanía del municipio de Isidro Fabela.

## 4.- REFERENCIAS:

**Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos**, en todos sus artículos, reglamento adicional a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y sus reformas y adiciones.

**Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, Gaceta de Gobierno del Estado de México 2 de marzo de 1993, en su artículo 147K, y sus reformas y adiciones.

**Bando Municipal del Municipio de Isidro Fabela**, en sus artículos 200, 201 y 202, 5 de Febrero de 2022.

## 5.- RESPONSABILIDADES:

El defensor municipal de derechos humanos es el responsable de otorgar a la ciudadanía la asesoría legal correspondiente e identificar si se trata de una presunta violación a derechos humanos.

El defensor deberá:

- Escuchar a la ciudadanía
- Identificar si se trata de una asesoría jurídica o una posible violación a derechos humanos por parte de servidores públicos
- Llenar el formato de asesoría con los datos de los usuarios el cual deberá ir firmado para su validez

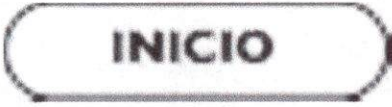
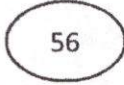
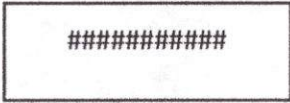

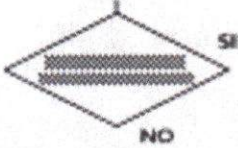

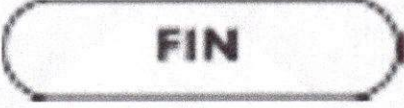
## 6.- DEFINICIONES

**ASESORIA JURIDICA:** Es aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando todas las ramas de la misma.

## 7.- INSUMOS

- \* acudir a la defensoría municipal de derechos humanos
- \* llenar el formato de asesoría

## 14.- SIMBOLOGÍA

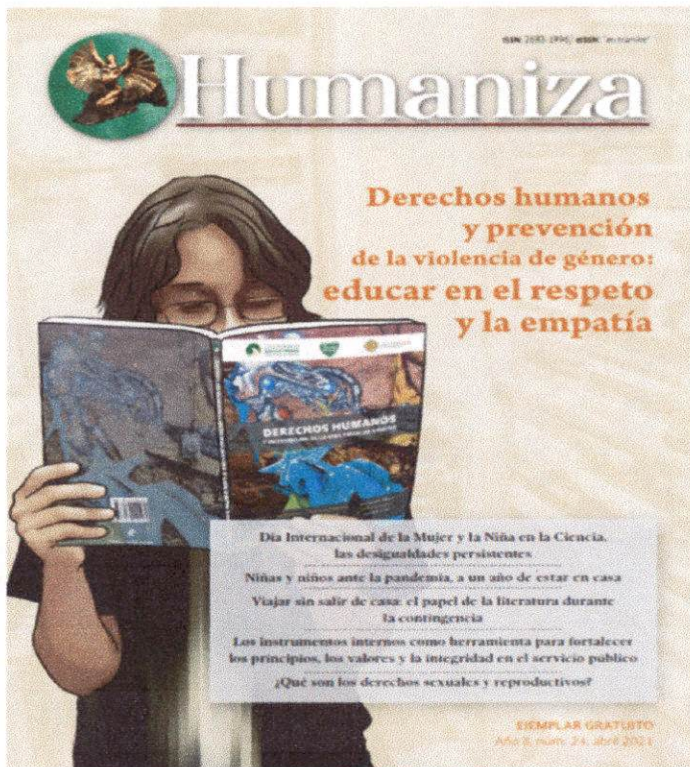
SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca en el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento



## 12.- MEDICION:

Número de material impreso/ Número de material impreso entregado \*100

## 13.- FORMATOS

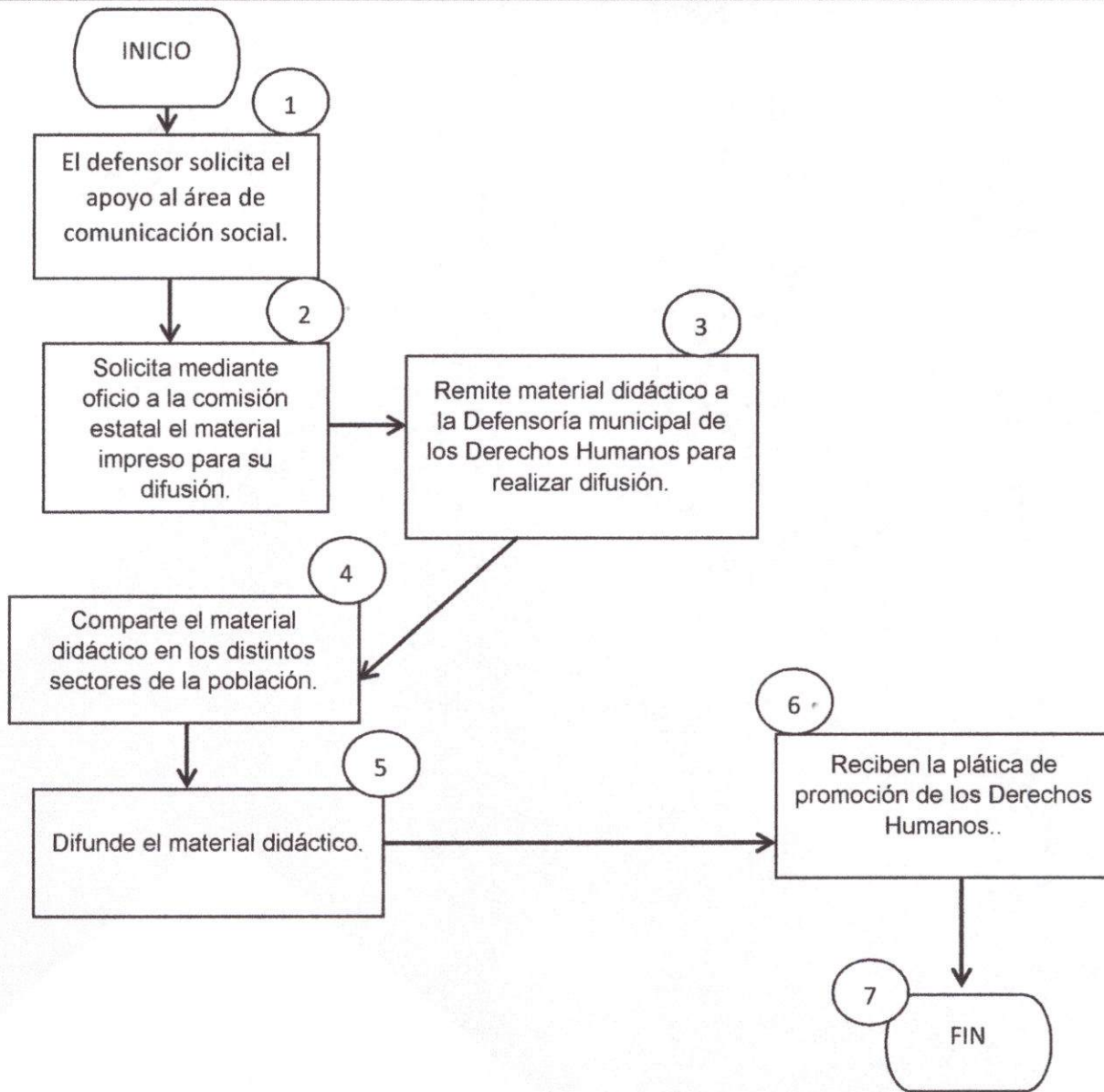




# 11.- DIAGRAMACION

## PROCEDIMIENTO: DIFUSION Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS

DEFENSOR MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO (CODHEM)	USUARIOS
--	--	----------





### 7.- INSUMOS:

\* una vez teniendo el material impreso otorgado por la comisión estatal se realizara la entrega a la ciudadanía

### 8.- RESULTADOS:

Acuse de recibido por parte de las personas a quienes se entrega el material de difusión, esto sucede principalmente en las instituciones educativas.

### 9.- POLITICAS:

El material de difusión se entrega en la oficina de Derechos Humanos de lunes a viernes o en las instituciones educativas donde se lleve a cabo la jornada de difusión.

## 10.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSION Y PROMOCION DE LOS DERCHOS HUMANOS

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/CARGO	ACTIVIDAD
		Inicio del procedimiento.
1	DEFENSOR	Se manda la información al área de comunicación social, para su diseño de la publicidad que se requiere.
2	DEFENSOR	Se solicita mediante oficio a la comisión estatal el material impreso para su difusión.
3	LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO	Remite material didáctico a la Defensoría municipal de los Derechos Humanos para realizar difusión.
4	DEFENSOR	Comparte el material didáctico en los distintos sectores de la población.
5	DEFENSOR	Acude a las instituciones educativas (prescolar, primarias, secundarias, preparatorias y universidad) y a las comunidades, para brindar pláticas con referencias a los Derechos Humanos de las niñas, niños, adolescentes, indígenas y personas en general.
6	USUARIOS	Reciben la plática de promoción de los Derechos Humanos.
7		Fin del procedimiento.





## 1.- PROCEDIMIENTO:

Difusión y promoción de los Derechos Humanos

## 2.- OBJETO:

Establecer la mayor difusión dirigida a la ciudadanía, para que conozcan sus derechos y estos mismos no sean vulnerados por los servidores públicos.

## 3.- ALCANCE:

Dirigido a la ciudadanía incluyendo niñas, niños y adolescentes

## 4.- REFERENCIAS:

**Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos**, en todos sus artículos, reglamento adicional a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y sus reformas y adiciones.

**Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, Gaceta de Gobierno del Estado de México 2 de marzo de 1993, en su artículo 147K, y sus reformas y adiciones.

**Bando Municipal del Municipio de Isidro Fabela**, en sus artículos 200, 201 y 202, 5 de Febrero de 2022.

## 5.- RESPONSABILIDADES

El defensor deberá:

- Enviar oficio de solicitud a la CODHEM, para pedir el material de difusión
- Difundir el material impreso recibido.

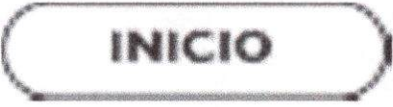
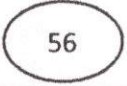
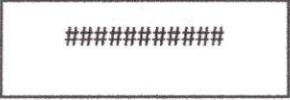

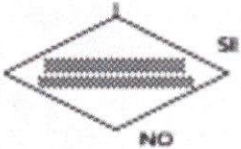

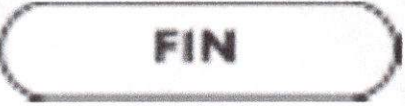
## 6.- DEFINICIONES:

**DIFUSION:** Es dar a conocer a las mujeres, hombres, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes sus Derechos Humanos, así como que estos mismos los hagan valen ante cualquier autoridad.

**PROMOCION:** Son todas las campañas que se realizan dirigidas a la ciudadanía para conocer los Derechos Humanos.



## 14.- SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca en 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

## 12.- MEDICIÓN:

Número de quejas atendidas/ número de quejas interpuestas \*30

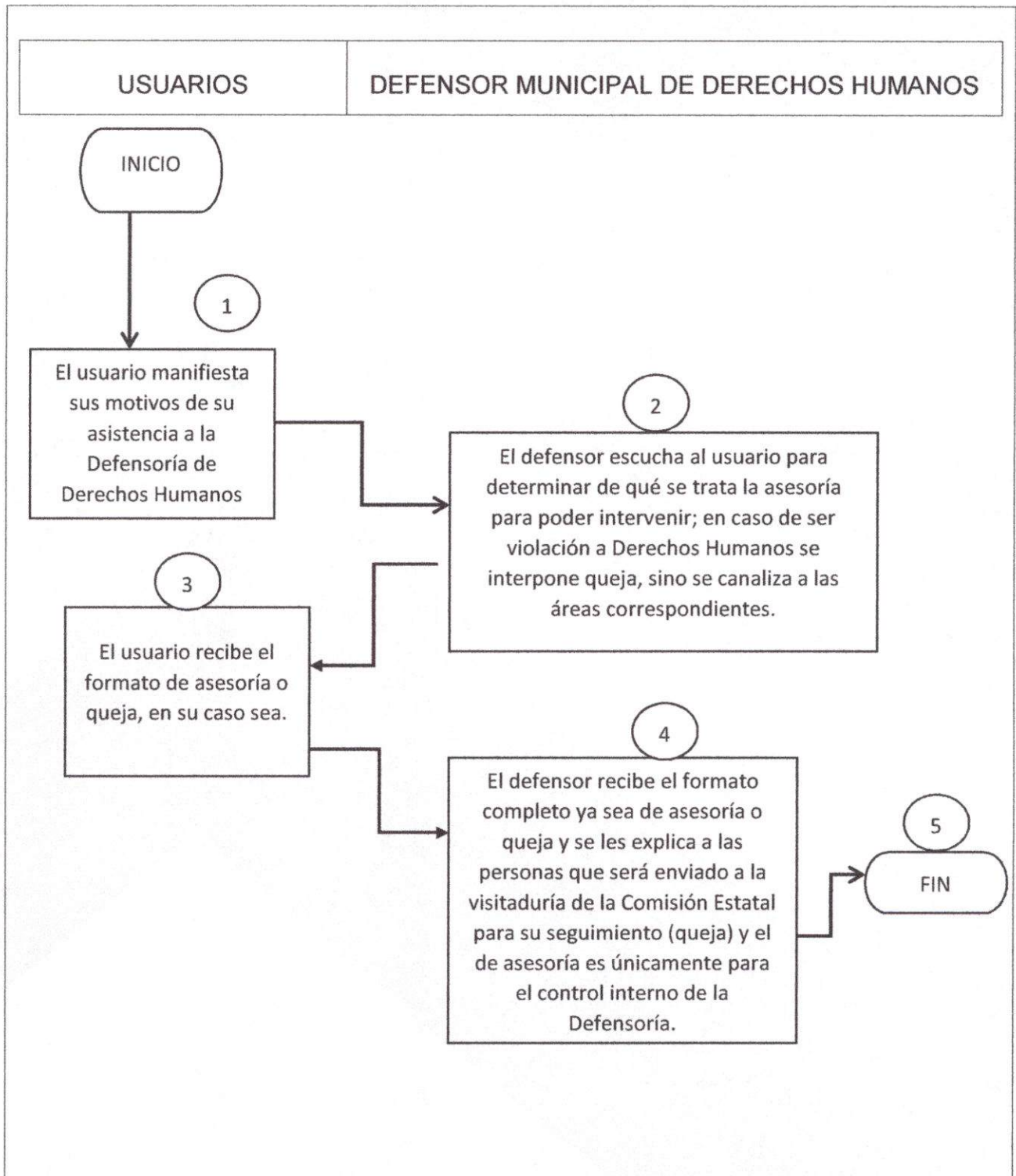
## 13.- FORMATOS E INTRUCTIVOS

<b>MTRA. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN</b> PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO		Código:	
Queja:	CODHEM/		
Visitadora Adjunta/ Visitador Adjunto:			
<b>Datos de la persona quejosa</b>			
Nombre:	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	Ocupación:
Nacionalidad:	Correo electrónico:		
Grado de Estudios:			
Calle y Número:	Código Postal:	Teléfono:	
Colonia:			
Población:	Municipio:		
<b>Datos de la persona agraviada</b>			
Nombre(s):	Edad:	Género: F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	Ocupación:
Nacionalidad:	Correo electrónico:		
Grado de Estudios:			
Calle y Número:	Código Postal:	Teléfono:	
Colonia:			
Población:	Municipio:		
<b>Programa de atención</b>			
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 ( )
<b>Forma en que se recibió la queja</b>			
Directa o personal ( )	Telefónica ( )	Defensoría Municipal ( )	Internet ( )
Fax ( )	Visitaduría Itinerante ( )	Visita de Inspección ( )	Otro ( ) Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia:	
¿Qué autoridad o persona servidora pública violó sus derechos humanos?			
Autoridad responsable:			
Autoridad específica:			
¿Qué autoridades o personas servidoras públicas tienen conocimiento del asunto?			
<b>En caso de existir:</b>			
N° de Carpeta de Investigación:			
N° de Carpeta administrativa:			
Causa / Expediente:			
Juzgado:		Ubicación:	
¿En qué consistió la violación?			



## 11.- DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: Quejas por presunta violación a Derechos Humanos







## 8.- RESULTADOS

Acuse de recibido por parte de la Visitaduría General de Naucalpan, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, ya que es el órgano encargado de realizar la investigación pertinente por posible violación a los Derechos Humanos.

La función del Defensor Municipal de los Derechos Humanos será de enlace y de colaboración con Visitaduría y la CODHEM

## 9.- POLÍTICAS

Las quejas por posible violación a Derechos Humanos se interpondrán únicamente de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.

## 10.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA POR PRESUNTA VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS

N°	UNIDAD ADMINISTRATIVA/CARGO	ACTIVIDAD
		Inicio del procedimiento
1	QUEJOSO (A)	Acude el o la usuaria a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y platica su situación
2	DEFENSOR	Escucha a las personas y determina de que se trata la asesoría para poder intervenir, en caso de ser violación a Derechos Humanos se interpone queja, sino se canaliza a las áreas correspondientes.
3	USUARIO (A)	Recibe el formato de asesoría o bien el de queja para su llenado, así como autorizado y firmado por las personas.
4	DEFENSOR	El defensor recibe el formato completo ya sea de asesoría o queja y se les explica a las personas que será enviado a la Visitaduría de la Comisión estatal para su seguimiento (queja) y el de asesoría es únicamente para el control interno de la Defensoría.
5		Fin del procedimiento



## 1.- PROCEDIMIENTO:

### QUEJAS POR PRESUNTA VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS

## 2.- OBJETIVO:

Dar el Seguimiento correspondiente a presuntas violaciones a derechos humanos que otorga el orden jurídico mexicano, a los habitantes del municipio de Isidro Fabela, Estado de México así como a los mexicanos extranjeros que se encuentran en su jurisdicción territorial.

## 3.- ALCANCE:

Aplicable a cualquier servidor público Federal, Estatal y/o Municipal que no cumpla con su función correspondiente.

## 4.- REFERENCIAS:

**Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos**, en todos sus artículos, reglamento adicional a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y sus reformas y adiciones.

**Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, Gaceta de Gobierno del Estado de México 2 de marzo de 1993, en su artículo 147K, y sus reformas y adiciones.

**Bando Municipal del Municipio de Isidro Fabela**, en sus artículos 200, 201 y 202, 5 de Febrero de 2022.

## 5.- RESPONSABILIDADES:

El Defensor Municipal de Derechos Humanos es la responsable de otorgar a la ciudadanía el formato de queja para que las personas físicas realicen el llenado.

El Defensor deberá:

- Revisar que el formato de queja este completamente lleno en todos sus espacios.
- Solicitar copia de alguna identificación de los quejosos para adjuntar la misma a la queja

## 6.- DEFINICIONES:

**QUEJA:** Es una manifestación de voluntad, mediante la cual una o varias personas hacen valer ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, una inconformidad que consideran vulnera sus Derechos Fundamentales, motivada por el ejercicio indebido u omisión de las funciones y atribuciones de un servidor público.

## 7.- INSUMOS:

- Acudir a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.
- Llenar el formato de queja.
- Copia de identificación oficial.







## ESQUEMA DE CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. REFERENCIAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DEFINICIONES
7. INSUMOS
8. RESULTADOS
9. POLÍTICAS
10. DESARROLLO
11. DIAGRAMACIÓN
12. MEDICIÓN
13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS
14. SIMBOLOGÍA



## MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, en su 1° y 102 artículo apartado B, y sus reformas y adiciones
- Constitución Política del Estado Libre y soberano de México, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, en su artículo 16, y sus reformas y adiciones
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Gaceta de Gobierno del Estado de México 16 de octubre de 1992, en sus artículos 116 y 117, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Gaceta de Gobierno del Estado de México 2 de marzo de 1993, en su artículo 147K, y sus reformas y adiciones
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, en todos sus artículos, reglamento adicional a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal del Municipio de Isidro Fabela, en sus artículos 206, 207, 208, 209 y 210, 5 de febrero de 2023.





## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer acceso a la justicia con la ciudadanía para crear una cultura de derechos humanos y así impulsar programas de atención a víctimas para generar la paz social.

Este manual ayudara a definir atribuciones y funciones que desarrolla la defensoría municipal de los derechos humanos, la estructura organizacional establecida para el logro de los objetivos propuestos.



## PRESENTACIÓN

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las dependencias administrativas, así como una herramienta para facilitar la gestión municipal y los mecanismos de control interno que deben existir al interior de cada una de las dependencias de la Administración Pública Municipal y de sus organismos autónomos.

Por esta razón, el actual documento es un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades de la Defensoría, permitiendo visualizar el desarrollo de las mismas, evitando con ello una posible duplicidad de esfuerzos y procedimientos excesivamente largos.

Este manual, tiene como finalidad desarrollar acciones necesarias para simplificar y agilizar los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos; para el aprovechamiento de los recursos materiales y humanos, además de ser una guía para las distintas gestiones que realiza el usuario tanto interno como externo.

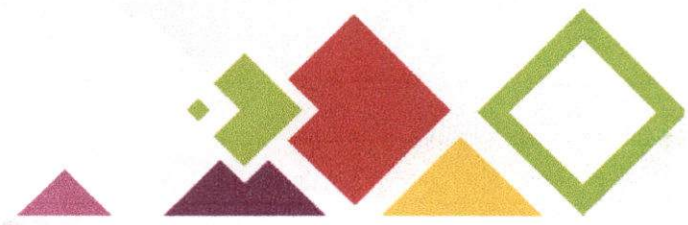
Por ello, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, con base en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales, su Reglamento interno, emite los presentes procedimientos administrativos a seguir por la Defensoría.





## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>2</b>
<b>MARCO JURIDICO</b>	<b>3</b>
<b>ESQUEMA DE CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>	<b>4</b>
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>5-19</b>
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b>	<b>20</b>
<b>DISTRIBUCIONES</b>	<b>21</b>
<b>VALIDACIÓN</b>	<b>22</b>





© H Ayuntamiento Constitucional de Isidro Fabela 2022-2024.  
Defensoría Municipal de Derechos Humanos  
Av. Constitución #1, Col. Laureles, Isidro Fabela,  
Estado de México C. P. 54480  
Teléfono (55) 89 94 62 91  
[derechos.humanos@isidrofabela.gob.mx](mailto:derechos.humanos@isidrofabela.gob.mx)  
Abril de 2023.  
Impreso y Hecho en Isidro Fabela, México.







Gobierno del  
Estado de  
México



ESTADO DE  
MÉXICO  
*¡El poder de servir!*



ISIDRO  
FABELA  
Administración 2022-2024

*¡Seguimos Avanzando!*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS ISIDRO FABELA

OCTUBRE 2023