

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS, ASESORÍAS Y CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS**

**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS**

**MUNICIPIO DE TEOLOYUCAN, ESTADO DE MÉXICO.  
MAYO 2025.**

**Contenido**



H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN

D.M DE DERECHOS HUMANOS

Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		1	18



**TEOLOYUCAN**  
Transformación con **visión**

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. OBJETIVO GENERAL.....	3
III. BASE JURÍDICA.....	4
IV. PROCEDIMIENTOS.....	5
V. GLOSARIO.....	13
VI. ANEXOS.....	16

**I.INTRODUCCIÓN.**

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b>					
	<b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de	
	01	23/05/2025		2	18	

Con estricto apego y cumplimiento al marco jurídico y normativo vigente en la entidad; se integra el presente Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Teoloyucan, donde se da a conocer la descripción explícita, narrando ampliamente para mayor entendimiento por medio de diagramas con respecto a los procedimientos de las actividades que se realizan en este organismo, con el objeto de tener el conocimiento claro y preciso del funcionamiento de las actividades realizadas; actividades tales como la interposición de la queja, la atención a la población mediante el asesoramiento jurídico en diversas materias, las pláticas y capacitaciones dirigidas a grupos sociales incluyendo a sectores vulnerables y servidores públicos de las instituciones gubernamentales del Municipio, así mismo la difusión y promoción de los Derechos Humanos que encomienda el artículo 1° Constitucional de nuestra Carta Magna, lo anterior con la finalidad de dar a conocer el protocolo y/o procedimiento de cada una de las actividades que se brindan en esta Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Es de importancia, tomar en cuenta todos y cada uno de los procedimientos aquí enunciados para evitar dilaciones y por ende causar que nuevamente se violenten los derechos humanos de los usuarios.

En ese orden de ideas, y con apego al marco legal que se introduce en este Manual de Procedimientos se anexa a la presente marca específicamente los objetivos del presente así mismo el Marco Jurídico que se considera, los Procedimientos debidamente explicados, el glosario y por último los Anexos que se consideran de suma importancia; pues consiste en los formatos que se manejan en esta Defensoría de Habitantes, los cuales respaldan el trabajo realizado y los servicios que se brindan a los Usuarios y/o Ciudadanos residentes del Municipio o que transiten por su territorio.

## **II. OBJETIVO GENERAL**



## H. AYUNTAMIENTO DE TELOYUCAN

### D.M DE DERECHOS HUMANOS

#### Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		3	18



**TELOYUCAN**  
Transformación con **visión**

La Defensoría Municipal de Teoloyucan como organismo autónomo, tiene la encomienda de salvaguardar los Derechos Humanos de los habitantes de esta municipalidad, así como aquellas personas que transiten por su territorio; esto de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los instrumentos internacionales y demás relativos y aplicables de la Ley Orgánica Municipal del Estado México.

El objetivo principal es mostrar los procedimientos que se realizan día con día en esta Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es por ello por lo que se hace la explicación oficial de los Procedimientos efectuados; los cuales se fundamentan en el Marco Jurídico aplicable y de conformidad con los diversos reglamentos de los cuales estrictamente se actúa.

### III. BASE JURÍDICA.

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b> <b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
	<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	
	01	23/05/2025		4	18	

La integración y funcionamiento de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Teoloyucan, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico-normativo:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**  
Artículos 1 y 102 apartado B y demás relativos
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**  
Artículo 16

### LEYES

#### **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**

Artículo 31 fracción IX Bis y 147 K, y sus reformas y adiciones.

#### **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México**

En sus artículos artículo 116 y 117, y sus reformas y adiciones

### REGLAMENTOS ESTATALES

- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.**

Título Primero, Capítulo I, Artículo 1, 2, 3, 5, 6; Título Segundo, Capítulo I, artículo 8; Capítulo II, artículo 9; Título Tercero, Capítulo I, artículo 13, 14 , 15; Capítulo III, artículo 21, 22, 25; Título Quinto, Capítulo I, artículo 27, 29, 32.

- **Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**

8 fracción IX; 17 fracción VII

#### **Bando Municipal del Municipio de Teoloyucan**

En sus artículos 193 y 193 Bis, y sus reformas y adiciones.

## IV. PROCEDIMIENTOS

**1.-Nombre del procedimiento:**

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b>					
	<b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
	<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	
	01	23/05/2025		5	18	

Recepción y Trámite de Quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, cometidas por servidores públicos dentro del municipio de Teoloyucan.

**Código:** DH/P01

**Unidad responsable:**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Teoloyucan, es quien se encarga de recibir las quejas que interponen la población de esta municipalidad por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos, así mismo se remiten de manera inmediata a la Visitaduría General con sede en Cuautitlán para su debido tramite.

La Defensora deberá:

- Orientar al quejoso para el correcto llenado de la queja
- 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 y en su caso; si existieran anexos proporcionado por los quejosos; deberán adjuntarse a la misma.

**Objetivo:**

Proteger los Derechos Humanos, a través del asesoramiento jurídico y orientación a los habitantes del municipio, para que puedan interponer debidamente su queja por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

**Alcance:**

Aplica al Defensor Municipal de Derechos Humanos de Teoloyucan el orientar debidamente a los usuarios para la identificación de posibles violaciones a sus Derechos Humanos por parte de Servidores públicos, o en su caso las personas que perciban que se transgredieron sus Derechos por algún servidor público, una vez identificado se procede a la orientación del debido y correcto llenado del formato de queja, donde es el usuario quien llena el formato anexando la documentación que el mismo usuario proporciona a esta Defensoría de Habitantes, para posteriormente ser remitida a la Visitaduría General.

**Políticas y normas:**

Con estricto apego a la normatividad aplicable, y una vez que se han remitido las quejas a la Visitaduría General con sede en Cuautitlán; la Defensoría Municipal de Derechos Humanos realiza la integración y resguardo de los expedientes de quejas recibidas por la población de esta municipalidad por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.



## H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN

### D.M DE DERECHOS HUMANOS

#### Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		6	18



**TEOLOYUCAN**  
Transformación con **visión**

### Fundamento legal:

- En cuanto al fondo, son aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 147 K, fracciones I, II, XII y demás conducentes y relativos de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- El procedimiento se fundamenta en lo dispuesto por los artículos 21, 22, 23 y demás relativos del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Defensorías Municipales de Derechos Humanos, así mismo lo dispuesto por la fracción I del artículo 13, fracción I, II y IV del artículo 31 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos.
- A la luz del artículo 193 Bis, fracción I, del Bando Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Teoloyucan 2021.

### Descripción de actividades

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA O PUESTO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	CIUDADANO (QUEJOSO)	El o la usuaria percibe que han sido vulnerados sus Derechos Humanos y lo hace del conocimiento de la Defensora Municipal, solicitando asesoramiento u orientación sobre un asunto que considera le están afectando sus Derechos Humanos, lo anterior de manera personal, vía telefónica o de manera escrita.
2	DEFENSORA MUNICIPAL	Recibe, escucha, orienta y asesora al usuario, otorgando conocimientos básicos de los Derechos Humanos, así como las atribuciones que están contenidas en el marco normativo. En su caso determina si se trata de una asesoría jurídica o de la iniciación de una queja.
3	DEFENSORA MUNICIPAL	En caso de presentar Violaciones a los Derechos Humanos del usuario, se le



H. AYUNTAMIENTO DE TELOYUCAN

D.M DE DERECHOS HUMANOS

Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		7	18



TELOYUCAN  
Transformación con **visión**

		proporciona el formato oficial de queja, y orienta de manera clara al usuario para el correcto llenado, por lo que de manera inmediata se remite la queja a la Visitaduría General con sede en Cuautitlán.
4	DEFENSORA MUNICIPAL	Le proporciona al usuario (quejoso) los alcances de la Defensoría Municipal, con base a las atribuciones contenidas en los preceptos y normas legales, y de manera inmediata se remiten

**Diagrama de flujo**

CIUDADANIA(QUEJOSO) | DEFENSORÍA | CANALIZACIÓN | VISITADURÍA



H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN

D.M DE DERECHOS HUMANOS

Manual de procedimientos

Edición

Emisión

Autorización

Pág.

de

01

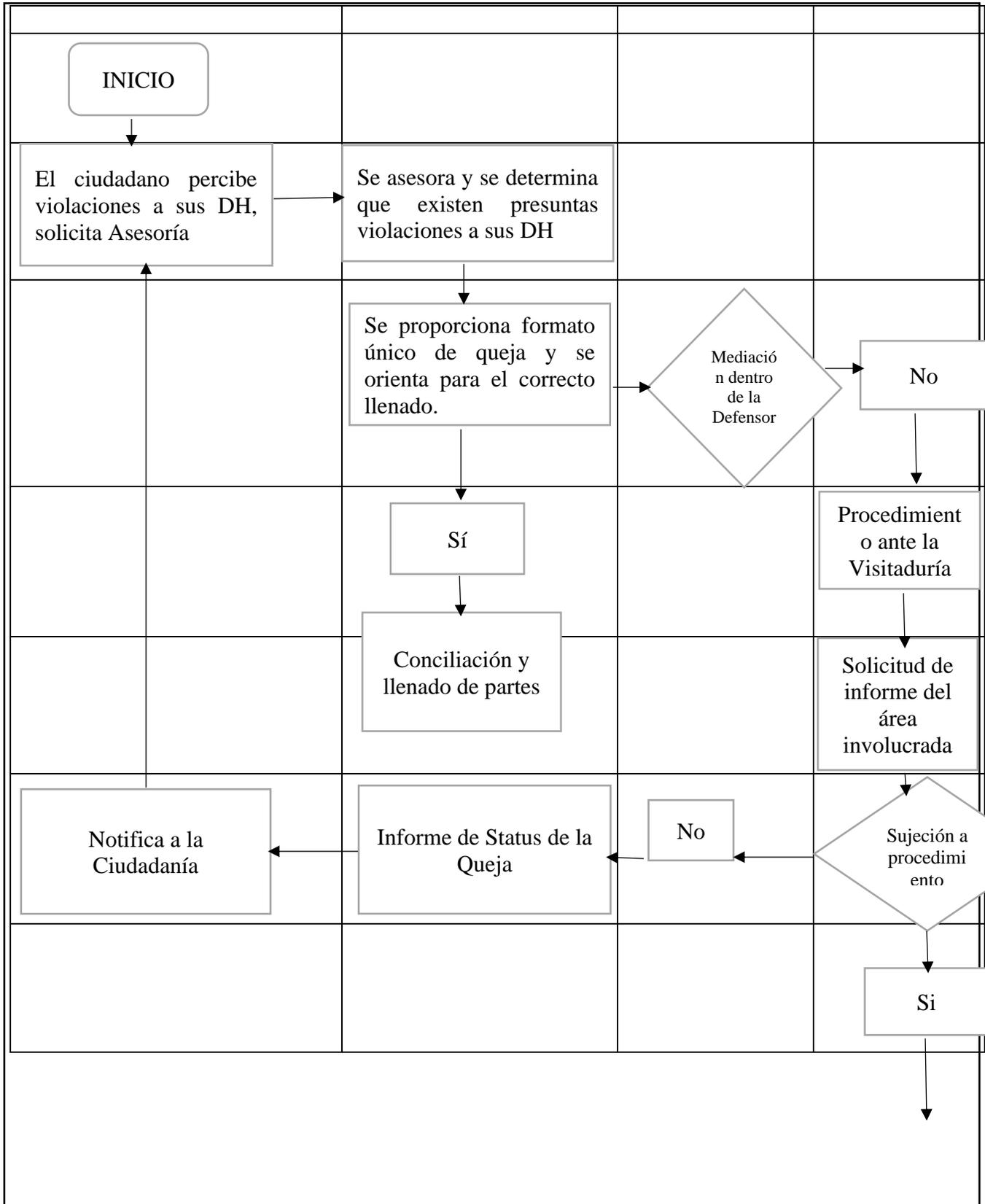
23/05/2025

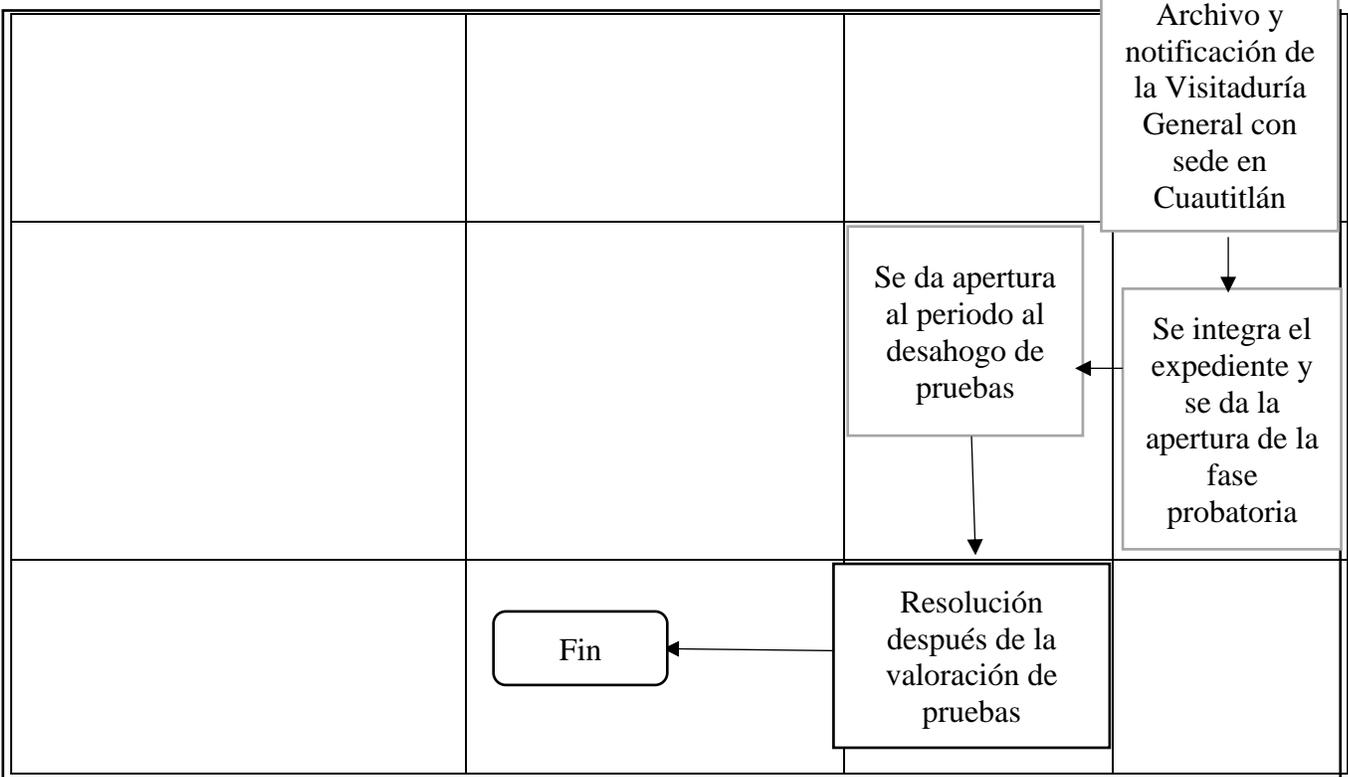
8

18



TEOLOYUCAN  
Transformación con Visión





**2.- Nombre del procedimiento:**

Atención al público mediante asesoramiento jurídico.

**Código:** DH/P02

**Unidad responsable:**

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Teoloyucan ofrece asesoramiento jurídico en las distintas ramas jurídicas para facilitar alternativas a su problemática o bien canalizarlos al área o institución correspondiente, proporcionando alternativas a la solución de los conflictos.

El Defensor Municipal o el Auxiliar jurídico (si lo hubiera) deberán:

- Brindar la asesoría.
- Registrarla en el formato correspondiente.

**Objetivo:**



H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN

D.M DE DERECHOS HUMANOS

Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		10	18



TEOLOYUCAN  
Transformación con Visión

Ofrecer al ciudadano conocimientos básicos en materia jurídica y con base al planteamiento de la controversia, dando resolución a sus dudas, de igual manera abarcando lo que comprende la materia de Derechos Humanos para en su caso ofrecerles soluciones alternativas a los procedimientos judiciales o en su caso la canalización con las autoridades competentes para la iniciación de procedimientos judiciales y/o administrativos.

**Alcance:**

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

**Políticas y normas:** El Defensor Municipal brindará asesoría legal a los ciudadanos sobre las diversas problemáticas planteadas y que estén relacionadas con los derechos humanos, y se hará a toda la población del Municipio como para los que transiten en el territorio de esta Municipalidad.

**Fundamento legal:**

- Es aplicable lo contenido en la Ley Orgánica Municipal, específicamente en su artículo 147 k, fracción XII de Ley y demás relativas y aplicables.

No.	Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	CIUDADANO (QUEJOSO)	Se presenta en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y solicita asesoramiento jurídico, sobre un asunto que considera le están vulnerando sus Derechos Humanos.
2	DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Escucha la problemática, y resuelve si está dentro sus atribuciones.
3	DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS	Se determina si la problemática planteada es motivo de queja, para iniciar la solicitud o bien llenar el formato de asesoría y se pueda retirar.

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b>					
	<b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de	
	01	23/05/2025		11	18	

### 3.- Nombre del procedimiento:

El compromiso que asume la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, divulgar, respetar y promover los Derechos Humanos, y que se abarque al mayor número de ciudadanos de esta municipalidad, para que puedan ser capacitados y así fortalecer la cultura de protección y respeto de los Derechos Humanos, previniendo la repetición de actos violatorios a los Derechos Humanos de las personas.

**Código:** DH/P03

**Unidad responsable:**

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México cuenta con un programa de capacitación destinado a los servidores públicos de las distintas instituciones y autoridades del municipio, así como para los docentes de los centros educativos, así como a los grupos sociales y en situación de vulnerabilidad, así también como a la ciudadanía en general, por lo que; de manera permanente, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos se coordina con la Comisión de Derechos Humanos Del Estado de México a fin de que se lleven a cabo la impartición de pláticas, cursos, talleres, cine debate y distintas temáticas atractivas para quien va dirigido donde se abordan temas del interés colectivo y en materia de Derechos Humanos impartidas por capacitadores certificados por la CODHEM.

**Objetivo:**

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos informar a la ciudadanía sobre sus derechos humanos, mediante cursos, pláticas y conferencias que se imparten a la población en general, servidores públicos y especialmente a los sectores más vulnerables de esta municipalidad.

**Alcance:**

Promover el respeto de los Derechos Humanos, impartiendo, pláticas y conferencias a las instituciones públicas, educativas y a la ciudadanía en general.

**Políticas y normas:** El Defensor Municipal de Derechos Humanos se coordinará con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México de acuerdo con el calendario de actividades de dicha institución para impartir pláticas sobre temas diversos de derechos humanos a los diferentes sectores de la población, con enfoque preciso en los grupos considerados vulnerables, así también hacia los servidores públicos de las distintas dependencias.

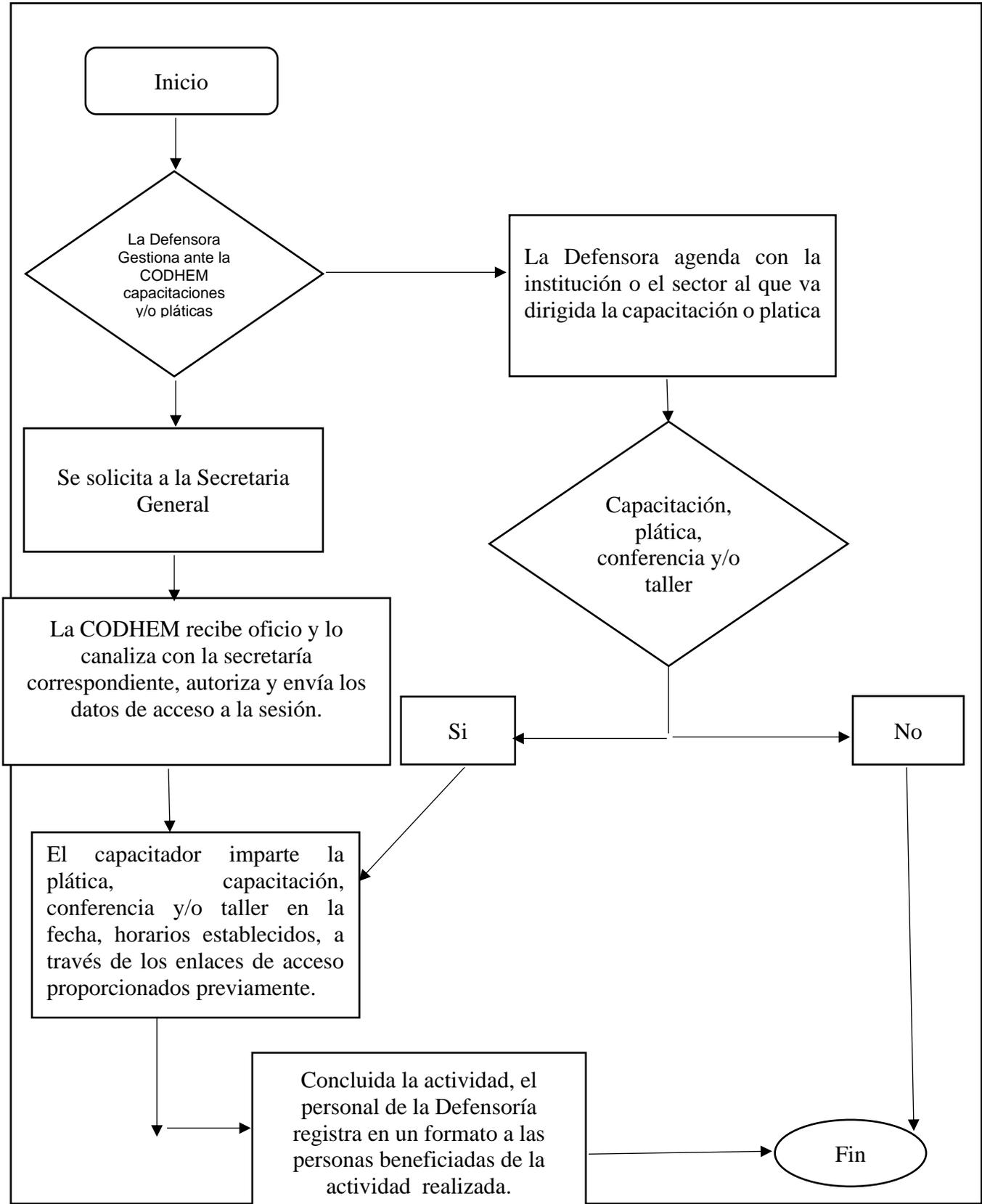
### Fundamento legal:

- Es aplicable la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, específicamente, en lo establecido por el artículo 147 k, fracciones IX, XIII y demás relativos de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

No.	Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	Defensora Municipal	La Defensora Municipal, apegada al catálogo de temas que maneja la CODHEM así como de contenidos en materia de Derechos Humanos, gestiona las capacitaciones y pláticas, dirigido tanto al sector institucional como a la población en general.
2	Secretaria General (CODHEM)	Recibe solicitud, da respuesta a la Defensoría Municipal, autoriza dicha petición y envía los datos de ingreso a las sesiones, por medio de la secretaría ya sea Ejecutiva o Técnica.
3	Secretaria General (CODHEM)	El capacitador se pone en contacto con la Defensoría y proporciona los datos de ingreso a las sesiones virtuales e imparte la capacitación, plática, conferencia y/o taller en la fecha solicitada.
4	Defensora Municipal	Concluida la actividad, el personal de la Defensoría solicita a las personas beneficiadas que se registren en el chat a fin de respaldar la actividad realizada



Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		13	18



	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b> <b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
	<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	
	01	23/05/2025		14	18	

## V. Glosario

# GLOSARIO

**Anexos:** Son todos los contenidos que se agregan al final de un trabajo de investigación para ampliar la información presentada, pero sin resultar imprescindibles para la comprensión del fenómeno estudiado.

**Antecedentes:** Constancia legal de los actos delictivos cometidas por una persona.

**Atribuciones:** Facultad o competencia para hacer algo que tiene una persona en función de su cargo o de su empleo.

**Asesoría:** Consiste en brindar información, orientación y asesoría legal especializada en diferentes materias a toda la población que tenga alguna duda o problema legal.

**Bando Municipal:** Es el más importante de los reglamentos municipales, pues representa para el ayuntamiento un instrumento fundamental de gobierno municipal.

**Base jurídica:** Tal como la denominación de la sección lo indica, se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación. Para ello se pueden consultar la constitución nacional; las leyes orgánicas; las gacetas gubernamentales entre otros dispositivos apropiados.

**Capacitación:** Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

**Capacitador:** Persona que se dedica a impartir capacitación. Por lo general lo hacen sobre temas específicos. Persona que se dedica a profundizar algunos temas en las empresas o en las comunidades

**Comisión:** Conjunto de personas elegidas para realizar una determinada labor en representación de un colectivo.

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b> <b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
	<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	
	01	23/05/2025		15	18	

**Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de cada etapa. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

**Difusión:** 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 valer ante cualquier autoridad.

**Eficacia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Eficiencia:** Planes estructurados para lograr los objetivos

**Frecuencia:** Temporalidad que tiene el procedimiento. Puede ser diario, semanal, mensual o anual.

**Grupo Social:** Los grupos sociales son conjuntos de personas que se juntan e interactúan debido a valores, normas, creencias y/o intereses sociales comunes.

**Manual de procedimientos:** El documento que, en forma metódica y sistemática, señala los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de cada dirección; mismo que contiene los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen y precisa su responsabilidad, participación, así como los formularios, autorizaciones o documentos a utilizar

**Objetivo:** Es el fin que se pretende alcanzar en el procedimiento, en él se debe identificar el qué y para qué se hace.

**Oficio:** En el oficio, puede ir contenida una mera participación de conocimiento, pero también puede incluir este medio de comunicación, la petición de algún dato o informe o algún requerimiento u orden.

**Petición:** Se conoce como petición a la acción de solicitar, pedir o demandar a cierta persona que haga algo. Igualmente se entiende como petición a la plegaria con la que se solicita, al mensaje que efectúa un pedido y en el espacio del derecho, al mensaje que se presente ante un juez

	<b>H. AYUNTAMIENTO DE TEOLOYUCAN</b> <b>D.M DE DERECHOS HUMANOS</b>					
	<b>Manual de procedimientos</b>	Edición	Emisión	Autorización	Pág.	
	01	23/05/2025		16	18	

**Políticas:** Considera directrices o lineamientos que deben cumplirse antes, durante y después del desarrollo de cada procedimiento.

**Procedimiento:** Método de ejecutar las acciones de determinada unidad administrativa.

**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.

**Sector:** Un Sector es una porción de espacio delimitado por una frontera que lo divide del resto de más espacio.

**Unidad administrativa:** Es aquella unidad que posee una organización funcional y está integrada por unidades orgánicas.

**Vulnerable:** El concepto vulnerable (del latín vulnus, herida, -abilis, que puede, y –dad, cualidad de) se refiere a una persona que se encuentra en una condición de vulnerabilidad, es decir, que esa persona es susceptible de sufrir un daño físico, sufrimiento emocional, una pérdida material o incluso la muerte.





H. AYUNTAMIENTO DE TELOYUCAN

D.M DE DERECHOS HUMANOS

Manual de procedimientos

Edición	Emisión	Autorización	Pág.	de
01	23/05/2025		18	18



**TELOYUCAN**  
Transformación con **visión**

Elaboró

C. JORGE LUIS BOCANEGRA  
VELÁZQUEZ  
ENLACE

Autorizó

Lic. en D. SUSSET JAQUELINE  
LUNA HERNÁNDEZ.  
DEFENSORA MUNICIPAL DE  
DERECHOS HUMANOS.

Validó