



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

1

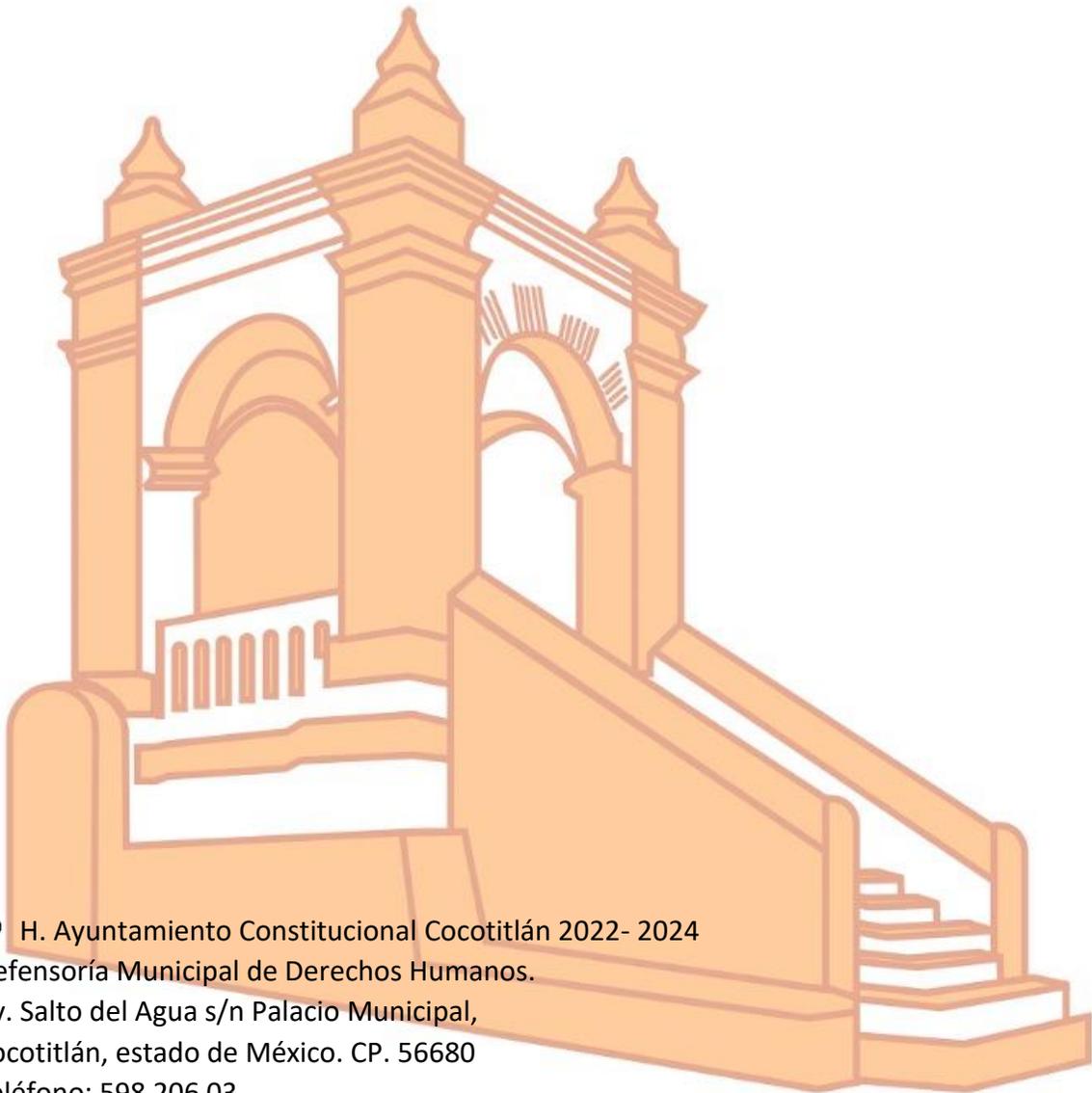


# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS.**

**Abril, 2022.**

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

2



© H. Ayuntamiento Constitucional Cocotitlán 2022- 2024

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Av. Salto del Agua s/n Palacio Municipal,

Cocotitlán, estado de México. CP. 56680

Teléfono: 598 206 03

Correo electrónico: dmdhcocotitlan@gamail.com

Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

Mayo 2022

Impreso y hecho en Cocotitlán, estado de México.

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

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS .....	6
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
Procedimientos:.....	7
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	8
PROCEDIMIENTO 1: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTA VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.....	9
PROCEDIMIENTO 2: PROCEDIMIENTO PARA ACTA CIRCUNSTANCIADA .....	24
PROCEDIMIENTO 3: PROCEDIMIENTO PARA ASESORÍA JURÍDICA .....	30
PROCEDIMIENTO 4: INSPECCIÓN DE GALERA .....	33
PROCEDIMIENTO 5: ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES O CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN .....	37
PROCEDIMIENTO 6: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PLATICAS DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	41
PROCEDIMIENTO 7: PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS .....	44
PROCEDIMIENTO 8: PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECOMENDACIONES.....	48
PROCEDIMIENTO 9: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR APOYO PARA “MOCHILA SEGURA” .....	51
.....	53
DISTRIBUCIÓN .....	55
REGISTRO DE EDICIONES.....	56
VALIDACIÓN.....	57

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PRESENTACIÓN

La sociedad en Cocotitlán exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de una Defensoría municipal de Derechos Humanos eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es salvaguardar los derechos humanos de los ciudadanos.

La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Cocotitlán, así como tiene un manual de organización donde nos dicen las atribuciones, también nos debemos de preocupar de cuál es el debido procedimiento de cada una de sus facultades de acuerdo al margen jurídico, mismo que el defensor se ve en la necesidad de buscar ideas innovadoras sobre el debido procedimiento de sus funciones, como la correspondida atención a la población, por ende lo que se busca es proteger, garantizar y salvaguardar los Derechos Humanos y en seguimiento a los principios que nos menciona el artículo 1° constitucional que son: universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Consecuentemente, es importante que el manual de procedimiento sirva como lo que es, una herramienta administrativa y normativa de la administración pública del municipio de Cocotitlán, fundamental con el objetivo que la población de Cocotitlán para que tenga una mejor ilustración de como interviene un Defensor Municipal de Derechos Humanos y realice sus actividades de acuerdo a sus atribuciones, mismo que el defensor tiene la obligación de garantizar, respetar y proteger los derechos de su comunidad con el principio de debido proceso.

Para el logro de sus fines se pretende que con la aplicación del presente manual se optimicen recursos.

Asimismo, se busca que sea una inducción del personal, para las siguientes generaciones que ocupen el cargo como defensor de derechos humanos, tengan un manual que los ayude a observar que procedimientos debe seguir y lo más interesante es que ellos puedan seguir actualizando el presente manual, para que el ayuntamiento pueda dar a conocerlo a la población en general de Cocotitlán

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## OBJETIVO GENERAL

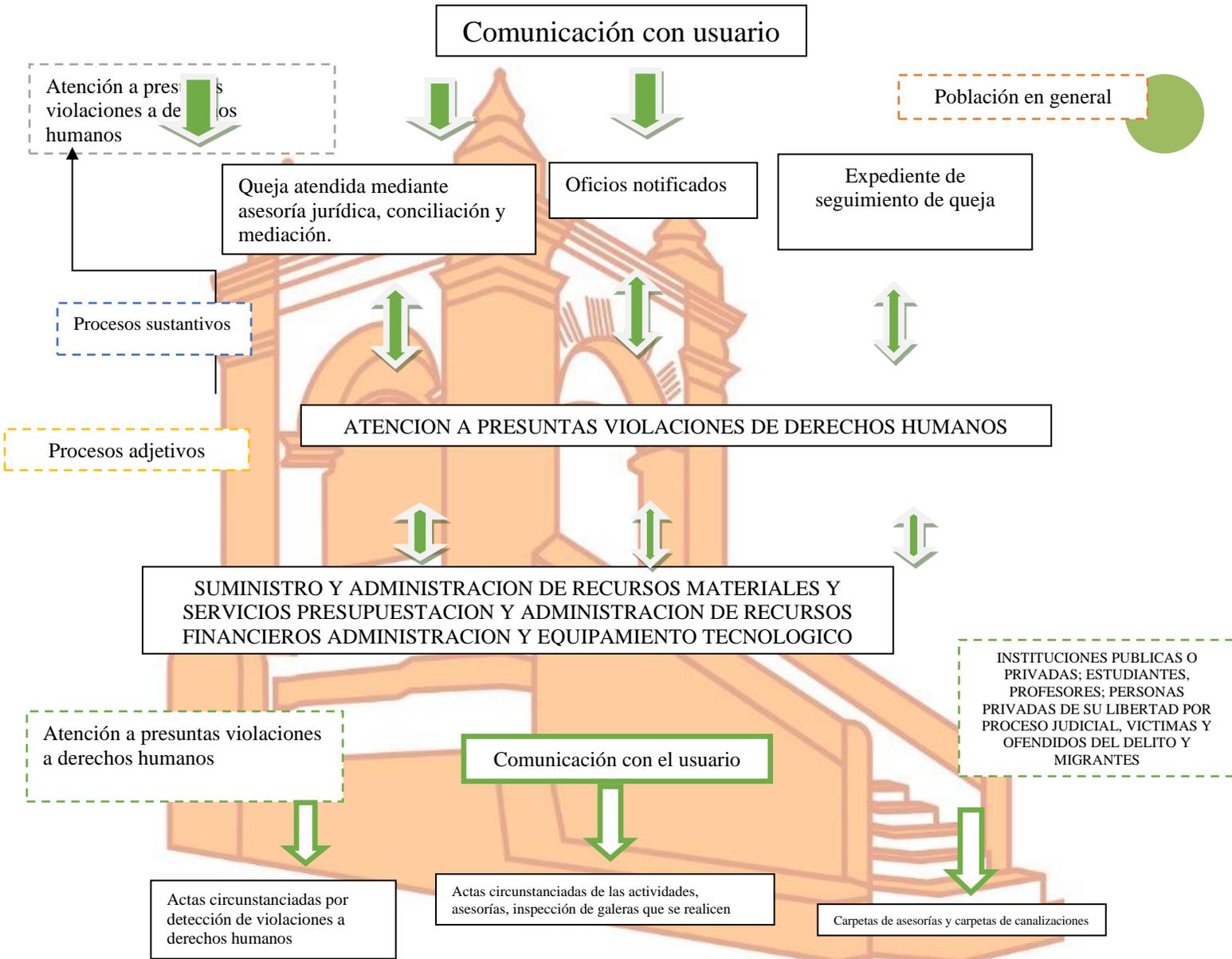
. Elaborar estrategias innovadoras para que el procedimiento de las atribuciones que tienen los defensores municipales, sean efectivas para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos en el municipio de Cocotitlán

5



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

- 1. Procedimiento para la presentación de quejas por presunta violación de derechos humanos:** **inicio del proceso:** El ciudadano se registra (en caso que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática. **Fin del proceso:** Cierra y archiva el expediente interno si CODHEM así lo solicito
- 2. Procedimiento para acta circunstanciada:** **inicio del proceso:** El ciudadano se registra (en caso que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática. **Fin del proceso:** Asienta en el formato respectivo la decisión del quejoso
  - a) Dar continuidad
  - b) Archivar y hacer acta circunstanciada.
- 3. Procedimiento para asesoría jurídica:** **inicio del proceso:** El ciudadano se registra (en caso que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática. **fin del proceso:** Si la problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares, laboral, fuera de la jurisdicción, el asesor orientara o canalizara al área correspondiente
- 4. Inspección de galera:** **inicio del proceso:** Inspeccionar galeras una vez a la semana. **Fin del proceso:** Verificar que las instalaciones se encuentren en buen estado
- 5. Atención a grupos vulnerables o campañas de sensibilización:** **inicio del procedimiento:** Impartición de Platicas y talleres de los grupos vulnerables de los que se propongan. **Fin del proceso:** Aclaración de dudas.
- 6. Procedimiento para realizar platicas de difusión de los derechos humanos:** **inicio del procedimiento:** Elaborar y revisar el programa anual de difusión de derechos humanos. **fin del procedimiento:** Elabora el informe que será enviado a la visitaduría y al Ayuntamiento.
- 7. Procedimiento para la difusión de los derechos humanos:** **inicio del procedimiento:** Da a conocer el programa anual a la promoción y divulgación de los derechos humanos. **fin del procedimiento:** Realiza informes trimestrales en donde se envían evidencias ante el ayuntamiento y la CODHEM.
- 8. Procedimiento para atender recomendaciones:** **inicio del procedimiento:** Detecta la violación de derechos humanos y dicta la resolución, la recomendación se le hace llegar al defensor municipal de derechos humanos. **fin del procedimiento:** Se envían las evidencias a CODHEM a fin que verifique y valide el cumplimiento de la misma.
- 9. Procedimiento para solicitar apoyo para “mochila segura”:** **inicio del procedimiento:** Solicita por medio de oficio que se realice la inspección de “mochila segura” indicando hora, fecha y lugar que se va a realizar la inspección. **Fin del procedimiento:** La Defensoría Municipal únicamente asiste como espectador, si observa alguna violación de derechos humanos al protocolo o algún alumno realiza un acta circunstanciada o en todo caso remite la queja ante la CODHEM.

7

### Procedimientos:

1. Procedimiento para la presentación de quejas por presunta violación de derechos humanos.
2. Procedimiento para acta circunstanciada
3. Procedimiento para asesoría jurídica
4. Inspección de galera
5. Atención a grupos vulnerables o campañas de sensibilización
6. Procedimiento para realizar platicas de difusión de los derechos humanos
7. Procedimiento para la difusión de los derechos humanos
8. Procedimiento para atender recomendaciones.
9. Procedimiento para solicitar apoyo para “mochila segura”

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

### DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Solicita por de manera presencial, correo electrónico o telefónica a las Unidades Responsables sus requerimientos de asesoría y procedimiento de queja, se adjunta formato de la queja (ANEXO 1)	Formato
2	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Elabora el acta circunstanciado cuando se observe alguna violación a derechos humanos por algún servidor público, institución pública o galeras municipales (ANEXO 2)	Formato
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Se otorga la asesoría jurídica por de forma presencial, telefónica o correo electrónico.	
4	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Se hace la revisión de galeras haciendo acta circunstanciada de cómo se llevó a cabo la revisión en galera ubicando: tiempo, modo y lugar, así como manifestar si hay o no hay detenido. (ANEXO 2)	Formato
5	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Se otorga la asesoría jurídica por de forma presencial, telefónica o correo electrónico, para grupos vulnerables	
6	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Se otorga las capacitaciones para servidores públicos o ciudadanos por vía zoom o presencial, según sean programadas.	
7	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Se realiza el material informativo y se difunde a la sociedad, regalándonos su nombre y firma para comprobar que el material fue entregado.	
8	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) Y Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Llegan las recomendaciones y se pone de conocimiento quien van dirigidas y se verifica que se estén llevando a cabo conforme lo marca la CODHEM.	
9	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Solicita por oficio ante esta autoridad la intervención para verificar que no se vulneren los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, si se nota alguna violación a los derechos humanos se hace una queja o un acta circunstanciada, se adjuntan formatos (ANEXO 1) (ANEXO 2)	

8

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 1: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTA VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

### OBJETIVO

Admitir las quejas que hace la población por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos.

9

### ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para que apoye a ejecutar lo que implica el procedimiento, por lo tanto, también involucra a la persona física o jurídico que presenta la queja.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

### RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es el área responsable de recibir las quejas de la población.

*El Puesto deberá:*

El/La Defensor(a) deberá atender las quejas de presuntas violaciones de derechos humanos que hace un servidor público a la población, para que después El/La defensor(a) le dé el seguimiento correspondiente.

### DEFINICIONES

- **Defensor:** El que se encarga de proteger, conservar o cuidar.
- **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad
- **Presunta:** al que aún no está demostrado, pero se supone
- **Violación:** puede referirse a una trasgresión o quebrantar derechos **Población:** es un grupo en particular que comparte mismas ideas y costumbres.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades afines entre sí que se llevan a cabo para generar un efecto.

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

- **Procedimiento:** es un método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la labor.

### INSUMOS

Por lo general no se les requiere ningún documento a menos que sea indispensable

### RESULTADOS

la visitaduría trata de que haya un convenio o por lo contrario que la CODHEM realice la debida recomendación al Ayuntamiento o cualquier otra autoridad y que el Defensor se encargue de darle el seguimiento correspondiente.

### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Se relaciona con las solicitudes de intervención que hace la ciudadanía y con asesorías jurídicas

### POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DESARROLLO

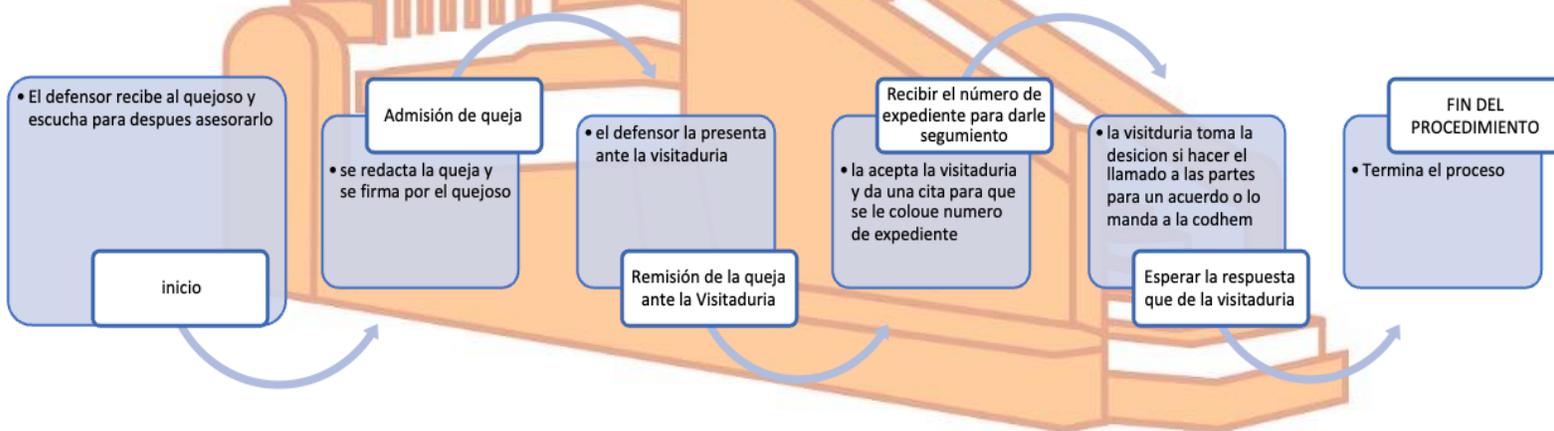
PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la presentación de quejas por presunta violación de derechos humanos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	El ciudadano se registra (en caso de que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática.
2	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	De la problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares, laboral, fuera de la jurisdicción, el asesor orientara o canalizara al área correspondiente  (puede TERMINAR EL PROCESO)
3	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Si lo dicho por la población se desprende una posible violación a Derechos Humanos y es la competencia del defensor, se podrá asesorar y mencionarle su libre decisión de presentar la queja
4	<b>Quejoso</b>	Decide o no presentar la queja
5	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Asienta en el formato respectivo la decisión del quejoso  a) Dar continuidad b) Archivar y hacer acta circunstanciada.  (puede TERMINAR EL PROCESO)
6	<b>Quejoso</b>	solicita la remisión de la queja
7	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Ayudará al quejoso a llenar su formato, bien requisitado con nombre y firma del quejoso o agraviado si así lo solicita
8	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	El defensor pondrá de su conocimiento al quejoso. que ya fue enviada su queja a la visitaduría para su debido procedimiento
9	<b>CODHEM</b>	Recibe y asigna un numero de queja e inicia la investigación correspondiente, solicitando un informe a la autoridad presuntamente responsable mismo

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
"Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México."		
		informe que será enviado en un plazo no mayor de 10 días naturales.
10	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Si la narración dice que los presuntos son servidores públicos municipales, se forma un expediente interno y verifica que la autoridad competente rinda oportunamente el informe solicitado por CODHEM
11	<b>CODHEM</b>	Emite su resolución y la defensoría municipal, verifica si se hizo una conciliación o se emitió una recomendación
12	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Cierra y archiva el expediente interno si CODHEM así lo solicito  TERMINA EL PROCESO

12

Diagrama



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

#### MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

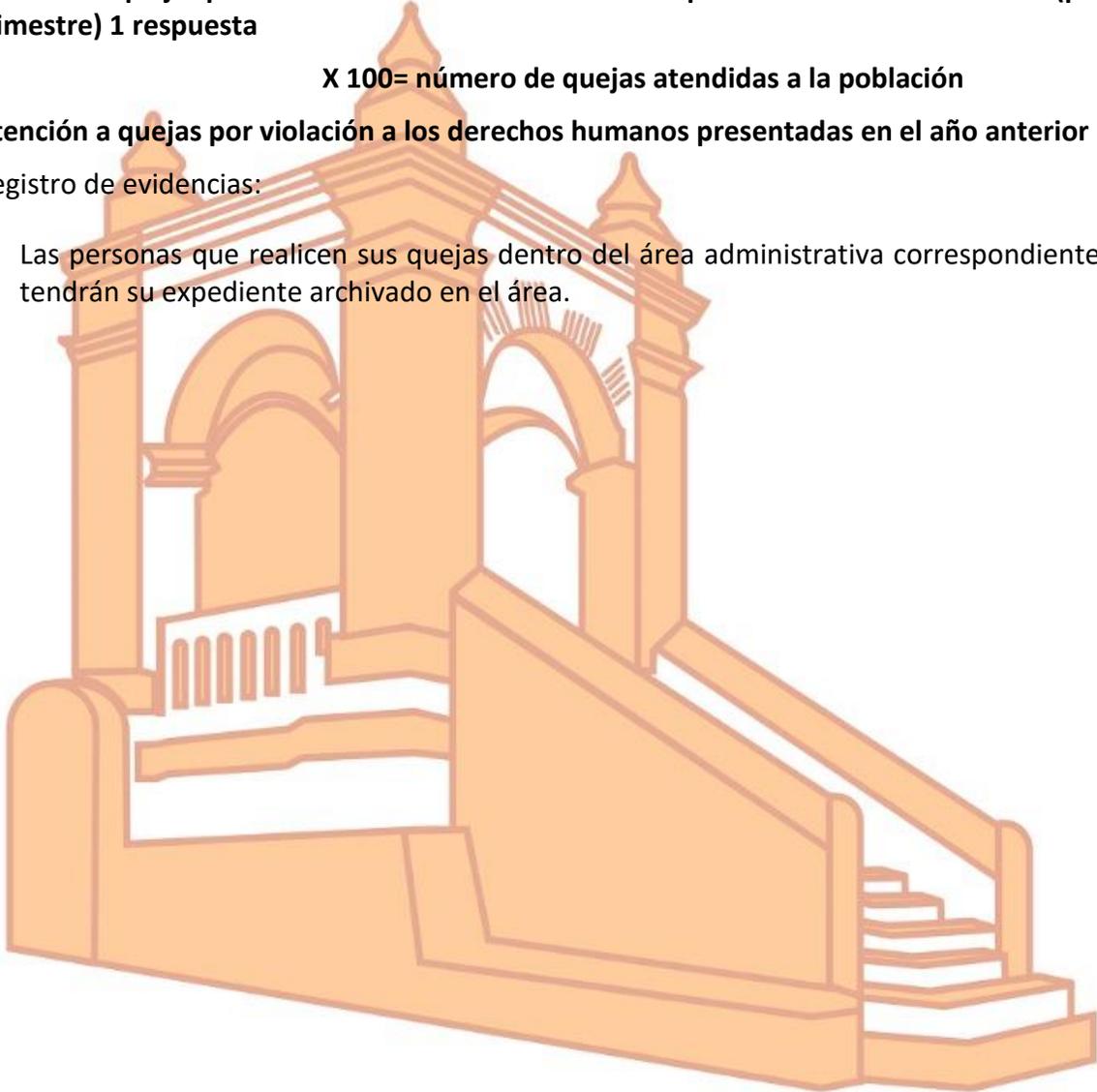
**Atención a quejas por violación a los derechos humanos presentadas en el año actual (por trimestre) 1 respuesta**

**X 100= número de quejas atendidas a la población**

**Atención a quejas por violación a los derechos humanos presentadas en el año anterior**

Registro de evidencias:

- Las personas que realicen sus quejas dentro del área administrativa correspondiente, tendrán su expediente archivado en el área.



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

– FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Comisión de Derechos Humanos  
del Estado de México

**MAESTRA MIRNA ARACELI GARCÍA MORON**

Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos  
del Estado de México

Visitador Adjunto

14

Fecha:	1	Hora:	2
--------	---	-------	---

**DATOS DEL QUEJOSO 3**

Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Grado de Estudios:		Ocupación:	
Correo electrónico:			
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:			
Teléfono(s):			
Población:		Municipio:	

**DATOS DEL AGRAVIADO 4**

Nombre:			
Nacionalidad:	Edad:	Género: <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Grado de Estudios:		Ocupación:	
Correo electrónico:			
Calle y Número:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre que calle y que calle:			
Teléfono:			
Población:		Municipio:	

**PROGRAMA DE ATENCIÓN 5**

Migrantes ( )	Indígenas ( )	Tercera Edad ( )	VIH ( )
General de Quejas ( )	Periodistas ( )	Discapacitados ( )	Víctimas del Delito ( )
Sistema Penitenciario ( )	Cárceles Municipales ( )	Atención a la Familia ( )	

**FORMA EN QUE SE RECIBIÓ LA QUEJA 6**

Directa o personal ( )	Telefónica ( )	Prensa ( )	Internet ( )
Acta circunstanciada ( )	Fax ( )	Carta ( )	Otro ( )
			Especifique:
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia:	



## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; artículos 4 fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XII XIII, XIV, XIX, XXII, XXIV, XXV, XLI, XLIII, XLVI, XLVIII, XLIX y L; 8, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31 y 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de garantizar la publicidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad, de los datos personales que son requeridos para estar en posibilidad de brindarle el servicio que se solicita a este Sujeto Obligado.

Por lo anterior y en el marco de la interpretación conforme al artículo 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se le da a conocer lo siguiente:

### **I. La denominación del responsable.**

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

### **II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**

- A) Nombre del Administrador: Dr. en D. José Benjamín Bernal Suárez
- B) Cargo: Primer Visitador General
- C) Área o Unidad Administrativa: Primera Visitaduría General

- A) Nombre del Administrador: M. en A. P. Sheila Velázquez Londaiz
- B) Cargo: Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
- C) Área o Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

De igual manera y con base a lo establecido en el artículo 12 fracción X del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, corresponde a los titulares de las unidades administrativas garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en su posesión, de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que, adicionalmente a los servidores públicos arriba mencionados, serán subadministradores del citado sistema de datos personales, los CC. Lic. Víctor L. Delgado Pérez, Visitador General sede Toluca, M. en D. Tiilcuetzpalin César Archundia Camacho, Visitador General sede Tlalnepantla, Lic. Jovita Sotelo Genaro, Visitadora General sede Naucalpan, Lic. Saúl Francisco León Pasos, Visitador General sede Chalco, Lic. Gregorio Matías Duarte Olivares, Visitador General sede Nezahualcóyotl, Lic. Carlos Felipe Valdes Andrade, Visitador General sede Ecatepec, Lic. Mireya Preciado Romero, Visitadora General sede Atlacomulco, Lic. Osvaldo Fredy Venegas Sánchez, Visitador General sede Tenango del Valle, Lic. María Yunuen Zavala Hernández, Visitador General sede Cuautitlán, M. en D. Ricardo Vilchis Orozco, Visitador General de Supervisión Penitenciaria, así como la Lic. Jessica Terán Aguilar titular de la Unidad de Orientación y Recepción Quejas y Lic. Mireya Miranda Carrillo titular del Centro de Mediación y Conciliación, todos adscritos a la Primera Visitaduría General.

### **III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**

Sistema Integral de Quejas y Asesorías

### **IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**

Para los particulares: nombre, nacionalidad, edad, género, ocupación, grado de estudios, correo electrónico, domicilio (calle y número, colonia, código postal, población, municipio y calles entre las que se encuentra el inmueble) y teléfono.

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Para los servidores públicos: nombre, cargo, dependencia y datos de localización (domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico oficial).

Asimismo, se puntualiza que el único dato sensible que se solicita en el presente formato de queja, es lo relacionado con el grupo vulnerable al que pertenece, es decir, si es migrante, indígena, de la tercera edad, VIH, general de quejas, atención a periodistas, discapacitados, víctimas del delito, sistema penitenciario, cárcel municipal, o atención a la familia.

### V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de los datos personales.

La entrega de los datos personales es obligatoria, toda vez que el artículo 39 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, establece los elementos y/o datos que debe contener una queja al momento de presentarse.

17

### VI. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos.

Las consecuencias conducentes, serían el que se dificultara el normal curso del trámite de investigación por las presuntas violaciones a derechos humanos alegadas por el particular.

### VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquéllas que requieran el consentimiento de la o el titular.

a) La finalidad del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales es contar con el historial de los expedientes de queja que se inician ante este Organismo, con motivo de posibles violaciones a derechos humanos, que por acción u omisión de carácter administrativo, pudieran haber incurrido servidores públicos del ámbito estatal o municipal, dando cumplimiento a las atribuciones establecidas en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 13 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII; así como, 52 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; que cita los principios bajo los cuales se rigen los procedimientos ante esta Comisión, destacando el principio de inmediación, que se refiere al contacto que existe entre personal del Organismo con los usuarios; por lo que, siguiendo lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales, será otorgado mediante su nombre y firma o huella digital.

b) Generar estadísticas.

### VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales se informará:

De manera general, los datos personales proporcionados se consideran información confidencial, salvo que sean relativos a la erogación de recursos públicos o al ejercicio de una función de derecho público, supuestos en los que constituirán información pública, de conformidad con lo establecido por los artículos 23 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Por lo tanto, en el caso de la sistematización en el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados, una vez que el procedimiento concluya, los datos de los servidores públicos podrán ser considerados no confidenciales.

Fuera de los supuestos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, sus datos personales no podrán ser transferidos. Es importante considerar que, en términos del artículo antes mencionado, eventualmente se podrían llevar a cabo transferencias, a fin de solicitar a las autoridades los informes de Ley correspondientes, respecto a los hechos narrados en su escrito de queja, coadyuvar con alguna otra instancia que tenga conocimiento de los mismos; así como, formular denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Asimismo, la información personal que usted proporcione será susceptible de ser utilizada para fines estadísticos y de control, para lo cual, de manera

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

previa, se disociará la mayor cantidad de datos que pudieran hacer identificable a su titular, a fin de evitar una afectación con la publicación y/o difusión de los datos.

En todos los casos, resulta importante mencionar que la publicidad de sus datos personales dependerá proporcionalmente de lo establecido en las diversas leyes sobre el caso concreto y la expectativa de privacidad a la cual tenga derecho.

**IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que la o el titular, pueda manifestar su negativa para la finalidad y transferencia que requieran el consentimiento de la o el titular.**

18

No existen mecanismos para que el titular manifieste su negativa para la finalidad y transferencia, sin perjuicio, de que el titular puede ejercer su derecho de oposición de datos personales en los términos previstos por el artículo 103 de la ley de la materia.

**X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.**

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO, debido a la primera letra de su acepción.

Son independientes entre sí, por lo tanto, el ejercer cualquiera de éstos, no es un requisito previo o impide el ejercicio de cualquier otro.

La procedencia de estos derechos en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o su representación, respectivamente.

Derecho de Acceso

El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, tales como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las sesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

El responsable debe responder al ejercicio del derecho de acceso, tenga o no datos de carácter personal del interesado en su sistema de datos.

Derecho de Rectificación

El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Será el responsable del tratamiento, en términos de los lineamientos que emita el Instituto, quien decidirá cuando la rectificación resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados.

La rectificación podrá hacerse de oficio, cuando el responsable del tratamiento tenga en su posesión los documentos que acrediten la inexactitud de los datos.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos o remitidos con anterioridad a la fecha de rectificación, dichas rectificaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios o encargados, quienes deberán realizar también la rectificación correspondiente.

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

### Derecho de Cancelación

El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable a fin que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

Sin perjuicio de lo que disponga la normatividad aplicable al caso concreto, el responsable procederá a la cancelación de datos, previo bloqueo de los mismos, cuando hayan transcurrido los plazos establecidos por los instrumentos de control archivísticos aplicables.

Cuando los datos personales hubiesen sido transferidos con anterioridad a la fecha de cancelación, dichas cancelaciones deberán hacerse del conocimiento de los destinatarios, quienes deberán realizar también la cancelación correspondiente.

### Derecho de Oposición

El titular tendrá derecho en todo momento y por razones legítimas a oponerse al tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades o exigir que cese el mismo, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho ARCO a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición del Estado de México (SARCOEM, site institucional: [www.sarcoem.org.mx](http://www.sarcoem.org.mx), y/o <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>), o bien de manera directa y por escrito ante el titular de la Visitaduría General sede Chalco, en las oficinas ubicadas en calle Francisco Javier Mina, número 35, Barrio La conchita, C.P. 56600, Chalco, México, Teléfonos: 04 (55) 15 51 15 90 y 01 (55) 26 32 59 74.

### **XI. La indicación por la cual la o el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.**

En el supuesto de que el titular de los datos personales sea su deseo revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, bastará con expresarlo por escrito, en términos de la fracción X del presente aviso de privacidad.

El escrito deberá referir lo siguiente:

- Nombre completo;
- Nombre del sistema de datos personales a través del cual se protegen sus datos personales;
- Mencionar los datos personales que se revocan en el acto; y
- Firma

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

**XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a las o los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.**

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para limitar su uso o divulgación.

**XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**

Es menester referir que las modificaciones o actualizaciones que sufra el presente aviso de privacidad, serán conforme a lo dispuesto en el Capítulo Segundo “Del Aviso de Privacidad” de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y de existir un cambio en el aviso de privacidad, se dará a conocer a través del site institucional: <http://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/htm/avisos.html>

20

**XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.**

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, en su artículo 4 fracción XIX, define al encargado como “la persona física o jurídica colectiva, pública o privada, ajena a la organización del responsable que sola o conjuntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del responsable”.

Por lo anterior, este sujeto obligado no cuenta con la figura de encargado, toda vez que ninguna persona ajena a esta Institución se encuentra autorizada para tratar datos personales.

**XV. El domicilio del responsable, y en su caso, cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se pueda conocer su identidad.**

Avenida Doctor Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex-Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, teléfono 2 36 05 60 ext. 154 y 153, edificio sede de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. De igual forma, se reitera que no se cuenta con la figura de encargado.

**XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.**

Artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 y 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; 7 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

**XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho a la portabilidad.**

No es aplicable esta fracción, toda vez que no se cuenta con un formato establecido, o bien comúnmente manejado por este Organismo, que pueda ser utilizado por el particular para realizar algún otro trámite ante diversas autoridades.

**XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**

Domicilio: Av. Doctor Nicolás San Juan No. 113 Col. Ex - Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México, primer piso. Teléfono: 01 (722) 236 05 60, ext. 145.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

**XIX. Datos de contacto del Instituto, incluidos domicilio, dirección del portal informativo, correo electrónico y teléfono del Centro de Atención Telefónica, para que la o el titular pueda recibir asesoría o presentar denuncias por violaciones a las disposiciones de la Ley.**

En caso de que requiera asesoría u orientación en materia de protección de datos personales o sobre los derechos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, ubicado en: avenida Pino Suárez sin número, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan # 111, Colonia La Michoacana; Metepec Estado de México, C.P. 52166. Teléfono: 01 (722) 226 1980. Correo electrónico: **NOMBRE Y FIRMA** [.mx/](mailto:cat@infoem.org.mx) efónica (CAT): [cat@infoem.org.mx](mailto:cat@infoem.org.mx). Teléfono del CAT: 01 800 821 044. Sitio web: [www.infoem.org.mx](http://www.infoem.org.mx)

**XX. Control de cambios.**

Número de revisión	Páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
2	2	Cumplimiento a las observaciones realizadas en vía de colaboración por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, al Aviso de Privacidad Integral.	31/01/2018

13

**NOMBRE Y FIRMA  
DE ENTERADO**

Con fundamento en la fracción V del artículo 108 del Reglamento Interno de este Organismo, expreso mi consentimiento para que se realicen las notificaciones pertinentes y conducentes derivadas de la atención a mi inconformidad y de esta manera fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación.

14

**AUTORIZO  
NOMBRE Y FIRMA  
CROQUIS**

15

**OBSERVACIONES**

16

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
anexo 1)

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO**

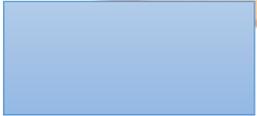
**Objetivo: Apoyar a la sociedad a hacer su queja en contra de alguna autoridad o servidor público que haya vulnerado sus derechos humanos.**

**Distribución y Destinatario: población**

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha:	Día/ mes/ año
2	Hora	00:00 AM/ PM
3	Datos del quejoso	Datos de quien interpone la queja.
4	Datos del agraviado.	Datos de quien sufrió la posible violación de derechos humanos de una forma directa
5	Programa de atención	Colocar con una (x) si pertenece a algún tipo de persona vulnerable
6	Forma de que se recibió la queja	Colocar con una (x) de qué forma se otorgó la asesoría jurídica.
7	¿Qué autoridad violenta sus derechos humanos	Colocar que servidor público o autoridad violento sus derechos humanos
8	¿Qué autoridad tienen conocimiento del asunto?	Colocar si hay alguna autoridad que ya estuvo enterada previamente de la posible violación a derechos humanos.
9	En caso de existir	En caso de haya algún antecedente colocar el número de expediente, carpeta o averiguación

10	En qué consistió la violación	Se narran los hechos de cuando hubo violación a los derechos humanos.
11	¿Qué petición hace a la comisión de derechos humanos?	Puntos petitorios sobre la queja
12	Nombre y firma	Nombre y firma del quejoso
13	Nombre y firma de enterado	Nombre y firma del quejoso
14	Autorizo nombre y firma	Nombre y firma del quejoso
15	Croquis	Croquis del domicilio de la autoridad que violento los derechos humanos
16	Observaciones	Opinión del quejoso

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 2: PROCEDIMIENTO PARA ACTA CIRCUNSTANCIADA

### OBJETIVO

Declarar el por qué la queja fue motivo de retractarse, porque la no quiso seguir con el procedimiento o solo tener algún antecedente de algún hecho según las facultades que se le otorgan del defensor.

### ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y población.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

### RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, es el área responsable de atender a la población en general y mismo la persona física decide de dejar un antecedente o renunciar al procedimiento.

*El Puesto deberá:*

El/La Defensor(a) deberá atender a la población y realizar un acta circuncidada cuando se observen violaciones a derechos humanos.

### DEFINICIONES

**Acta circunstanciada:** Es un documento público elaborado por el defensor de derechos humanos, en la que se asientan los actos incidentes o por menores de una presunta agresión a sus derechos de las personas, estableciendo, personas, lugar, tiempo y modo preciso como se produjeron, formados por el mismo y por quien esté involucrado,  
**Retractar:** abandonar el hecho

**Antecedentes:** constancia de los hechos de forma legal

### INSUMOS

Por lo general no se les requiere ningún documento a menos que sea indispensable en este caso Credencial para votar

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

RESULTADOS

Dejar un antecedente en el archivo de la defensoría como respaldo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Revisión de galeras, quejas, asesorías jurídicas y mediaciones.

POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

25

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la presentación de quejas por presunta violación de derechos humanos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	El ciudadano se registra (en caso que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática.
2	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Si la problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares, laboral, fuera de la jurisdicción, el asesor orientara o canalizara al área correspondiente (puede TERMINAR EL PROCESO)
3	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Si lo dicho por la población se desprende una posible violación a Derechos Humanos y es la competencia del defensor, se podrá asesorar y mencionarle su libre decisión de presentar la queja
4	<b>Quejoso</b>	Decide o no presentar la queja
5	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Asienta en el formato respectivo la decisión del quejoso a) Dar continuidad b) Archivar y hacer acta circunstanciada. (puede TERMINAR EL PROCESO)

DIAGRAMA

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”



MEDICIÓN

Número de personas atendidas por violación a sus derechos humanos en el año actual

Número de personas atendidas por violación a sus derechos humanos en el año anterior (Trimestral)

$\times 100 =$  número total de personas asesoradas

Registro de evidencias:

- Las personas que realicen sus quejas dentro del área administrativa correspondiente, tendrán su expediente archivado en el área.

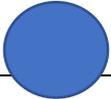


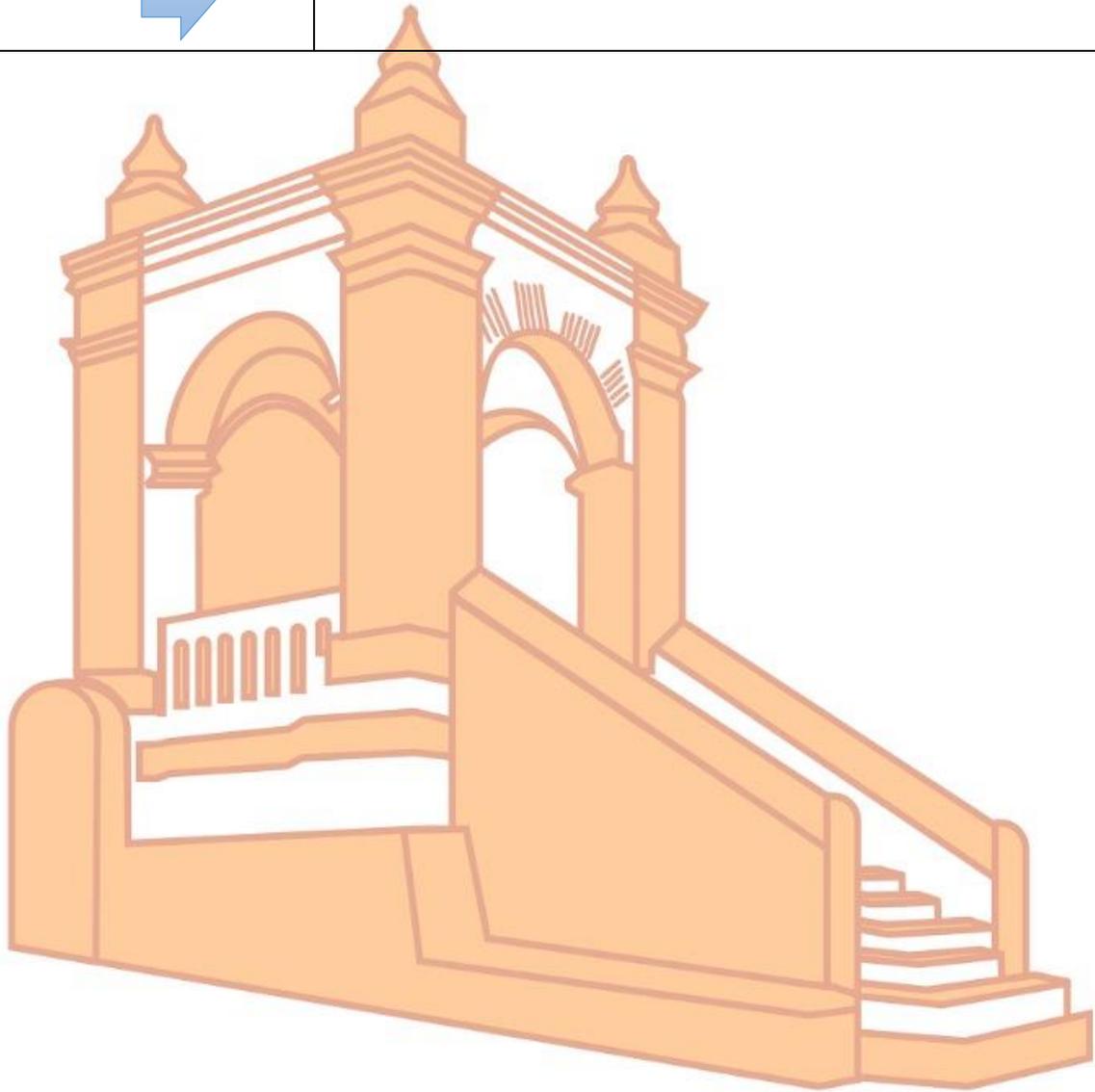
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

(ANEXO 2)

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO		
<b>Objetivo: Apoyar a la sociedad a hacer su queja en contra de alguna autoridad o servidor público que haya vulnerado sus derechos humanos.</b>		
<b>Distribución y Destinatario: población</b>		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Número	Número consecutivo de acta
2	Día	Día en número que se presentó la persona
3	Mes	Agregar mes en que se presentó la persona
4	Año	Colocar el año en que se presentó la persona
5	Hora	La hora en que se presento
6	Hora	En que sucedieron los hechos
7	Día	Día en que sucedieron los hechos
8	Año	Año en que sucedieron los hechos
9	Hechos	Relatar los hechos
10	firma	Firma del responsable del área

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
SIMBOLOGIA  
Simbología

Símbolo	significado
	Indicadores del proceso
	Descripción del proceso



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
PROCEDIMIENTO 3: PROCEDIMIENTO PARA ASESORÍA JURÍDICA

OBJETIVO

Explicar a la población sus dudas o inquietudes de cualquier materia

ALCANCE

Aplica al Defensor Municipal de Derechos Humanos y a la Población en general.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es el área responsable de atender a la población en general por si tuvieran alguna duda o inquietud jurídica.

El Puesto deberá:

El/La Defensor(a) deberá atender a la población en situaciones de dudas jurídicas

DEFINICIONES

**Asesoría:** es un servicio que consiste en brindar información a la población

**Dudas:** aquellas preguntas que surgen durante un proceso

INSUMOS

Por lo general no se les requiere ningún documento a menos que sea indispensable

RESULTADOS

Aclarar las dudas de la población, así como proteger, salvaguardar, garantizar sus derechos humanos de la población de Cocotitlán.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

La asesoría se encuentra en todos los procedimientos, es la más importante por el simple hecho de indicarle al usuario que se tiene que realizar o en su defecto en donde canalizarlo

POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
DESARROLLO

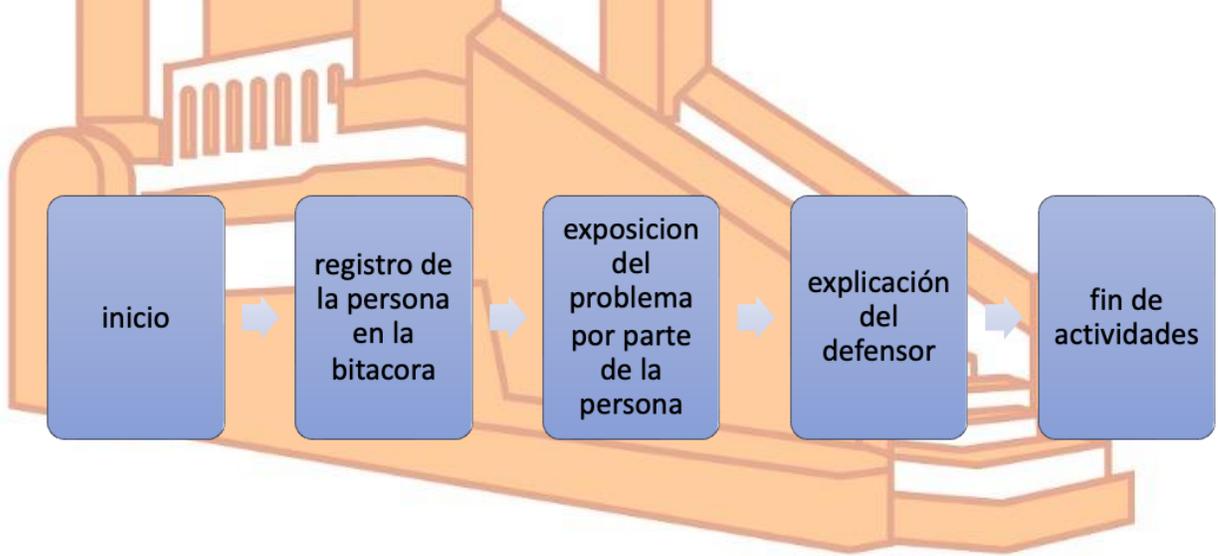
PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la presentación de quejas por presunta violación de derechos humanos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	El ciudadano se registra (en caso que el defensor lleve una bitácora) y atiende a la población escuchando la problemática
2	<b>Usuario</b>	Expone su situación
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Si la problemática expuesta se refiere a un conflicto entre particulares, laboral, fuera de la jurisdicción, el asesor orientara o canalizara al área correspondiente (puede TERMINAR EL PROCESO)

31

DIAGRAMA

Procedimiento de solicitud de asesoría.



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de asesorías otorgadas (trimestral)

**X 100= porcentaje de personas asesoradas**

Número de asesorías registradas (trimestral)

Registro de evidencias:

- asesoría jurídica, se anotarán en una bitácora, en el cual se tendrá registro de su asistencia sin que se muestren sus datos personales.

32

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO</b>		
<b>Objetivo: N/A</b>		
<b>Distribución y Destinatario: población</b>		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

SIMBOLOGIA

Símbolo	Significado
	Descripción de proceso
	Enlace del proceso

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 4: INSPECCIÓN DE GALERA

### OBJETIVO

Evaluar que las instalaciones del área de galeras se encuentran en condiciones óptimas, para cuando se ingrese a una persona que cometa alguna falta administrativa no se le vean vulnerados sus derechos.

### ALCANCE

Aplica a la defensoría Municipal, el Defensor Municipal debe acudir una vez a la semana a las instalaciones de Seguridad Pública Municipal, a realizar la inspección a galeras, y si se encuentra algún desperfecto se tiene que hacer saber al Director de Seguridad Pública para que esa anomalía sea subsanada lo antes posible.

### REFERENCIAS

Las inspecciones siempre deben ser apegadas a la normatividad correspondiente, para que a las personas que se ingresen no se le vulneren sus derechos.

### RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de vigilar las galeras que se encuentran en buen estado, es de la Defensoría Municipal y en dado caso del director de Seguridad Pública, en cuanto se le notifica que imperfección hay dentro de las instalaciones.

*El Puesto deberá:*

El/La Defensor(a) deberá verificar que las galeras se encuentren en buen estado, en caso que haya un detenido, verificar que no se le hayan vulnerado sus derechos por ningún servidor público.

### DEFINICIONES

**Galera:** Espacio que se ocupa para cumplir una sanción, si se ha cometido una falta administrativa

**Inspección:** exploración física que se hace especialmente a través de la vista

**Anomalía:** desviación de algo que consideramos que se encuentra dentro de lo normal

**Vulnerado:** quebrantar o dañar

### INSUMOS

No se requiere ningún documento

### RESULTADOS

Que quede asentado el reporte y que se solucione la problemática

### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

La inspección de galeras se relaciona con las actas circunstanciadas, ya que si se encuentra alguna anomalía se plasmará en un acta circunstanciada, dándole a conocer al presidente municipal, así como al comisario.

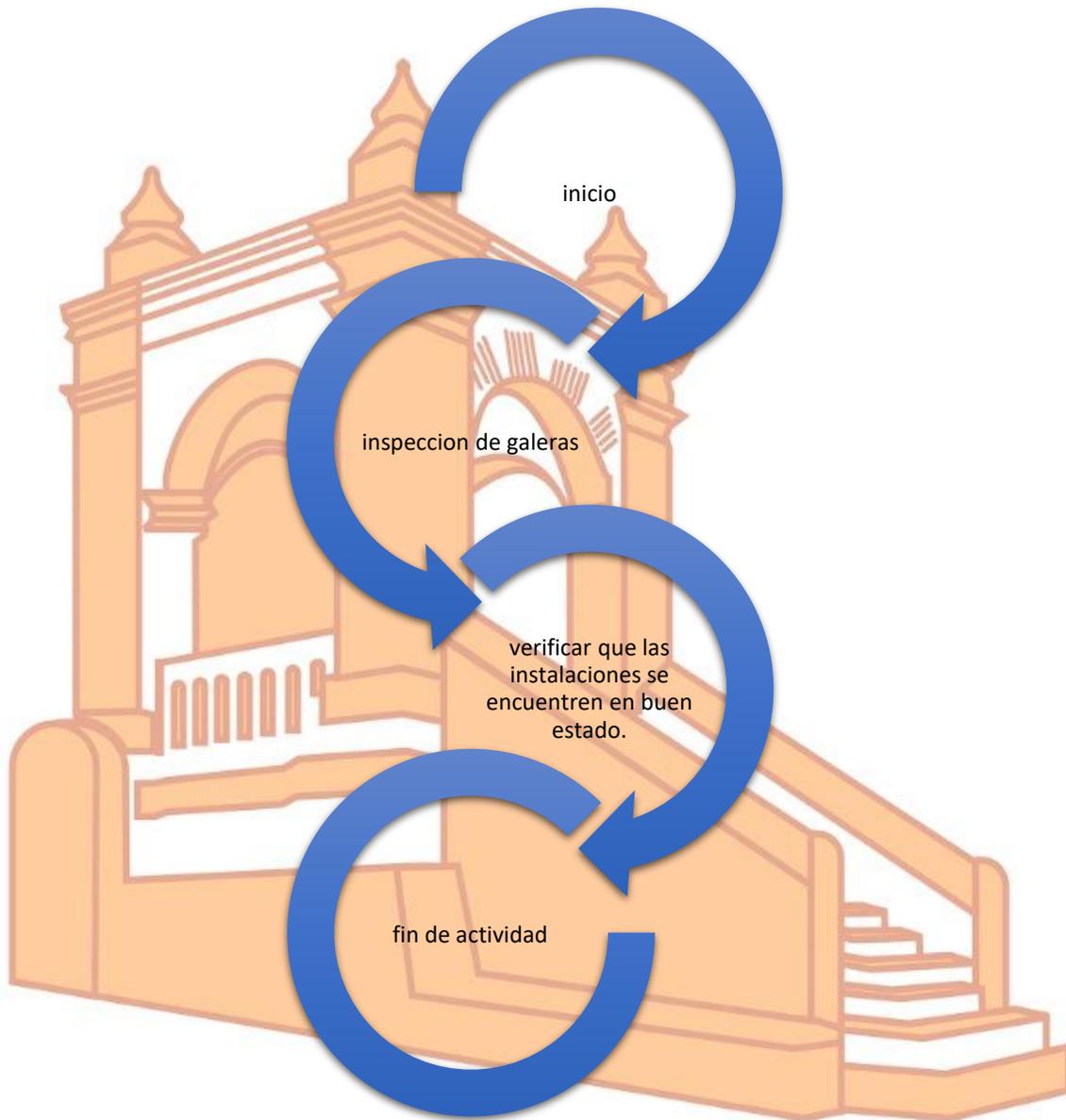
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
**POLÍTICAS**

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán
- **DESARROLLO**
- PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la revisión de galeras
- 

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Inspeccionar galeras por lo menos dos veces al año
2	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Verificar que las instalaciones se encuentren en buen estado (fin del proceso)
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	En caso que se encuentre alguna imperfección se le dará aviso al presidente municipal y director de Seguridad Pública
4	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Buscará solución para corregir la imperfección (fin del procedimiento)

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DIAGRAMA



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICIÓN.

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

- Las evidencias quedan registradas, resguardadas etc., en el archivo del área.

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de revisión de galeras}}{\text{Número total de actas circunstanciadas}} = \text{X 100= número de revisión de galeras}$$

36

Registro de evidencias:

- Las revisiones de galeras se registran con un acta circunstanciada, por lo tanto, quedan al resguardo de esta autoridad.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO</b>		
<b>Objetivo: N/A</b>		
<b>Distribución y Destinatario: población</b>		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Enlace del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 5: ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES O CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

### OBJETIVO

Defender los grupos que pueden ser discriminados dentro de la población en general, a través de la impartición de platicas ya sea por vía digital o presencial.

37

### ALCANCE

Aplica a la defensoría Municipal, el Defensor Municipal en conjunto con el grupo de CODHEM, impartirán platicas y talleres enfocados a los grupos vulnerables.

### REFERENCIAS

Los lineamientos que se enmarcan como primordiales y sus leyes que le correspondan.

### RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de atender a los grupos vulnerables, es de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

*El Puesto deberá:*

El/La Defensor(a) deberá salvaguardar los derechos humanos de los grupos vulnerables como son: niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, mujeres, indígenas, personas con capacidades diferentes, periodistas y personas LGBT.

### DEFINICIONES

**Grupos vulnerables:** Son agrupaciones o comunidades de personas, que se encuentran en una situación de riesgo o desventaja

**Defender:** Guardar o proteger contra un ataque, un peligro o un daño

**Talleres:** Seminario de trabajo dedicado al aprendizaje práctico de alguna actividad creativa

**Platicas:** Conferencia o disertación acerca de un tema que se da en un ambiente familiar, distendido y ameno, sin la solemnidad o formalidad habituales.

### INSUMOS

No se requiere de ningún documento más que su registro de asistencia

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

**RESULTADOS**

Sensibilizar a la sociedad sobre los grupos considerado como vulnerables y evitar la discriminación.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

Las campañas van de la mano a las asesorías jurídicas, ya que se les brinda la atención para salvaguardar, garantizar y respetar sus derechos humanos de las personas que pertenecen a los grupos vulnerables.

**POLÍTICAS**

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

**DESARROLLO**

**PROCEDIMIENTO:** Procedimiento de atención a grupos vulnerables o campañas e sensibilización.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Inicio Impartición de Platicas y talleres de los grupos vulnerables de los que se propongan.
2	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Aclaración de dudas (fin del proceso)

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DIAGRAMA



39

MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de personas asistentes a las capacitaciones(trimestral)

$\times 100 = \text{PORCENTAJE TOTAL DE PERSONAS ASISTENTES A LA CAPACITACIÓN}$

Número de población en general (trimestral).

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan registradas en listas de asistencia, así como listas de quien recibe material didáctico, bajo el resguardo de la Defensoría Municipal de derechos Humanos.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

- FORMATOS E INSTRUCTIVOS



- N/A

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO		
Objetivo: N/A		
Distribución y Destinatario: población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

40

- SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGIA	SIGNIFICADO
	Descripción del proceso
	Indicadores de secuencia del proceso

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 6: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PLATICAS DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

### OBJETIVO

Organizar conferencias y platicas a la ciudadanía en general, para que tengan conocimiento sobre lo que tienen como derechos

### ALCANCE

Aplica a la Defensoría Municipal y a la población en general

### REFERENCIAS

Los lineamientos que se enmarcan como primordiales y sus leyes que le correspondan.

### RESPONSABILIDADES

La responsable de organizar los eventos es La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, ya sea que lo haga de forma autónoma, a solicitud de los servidores públicos o con los de La CODHEM.

### DEFINICIONES

**Capacitaciones:** Conferencia o disertación acerca de un tema que se da en un ambiente familiar, distendido y ameno, sin la solemnidad o formalidad habituales.

**Población:** Conjunto de habitantes de un lugar

### RESULTADOS

Capacitar, Actualizar y aclarar inquietudes que tuviera la población

### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Se relaciona con la protección de grupos vulnerables.

### POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

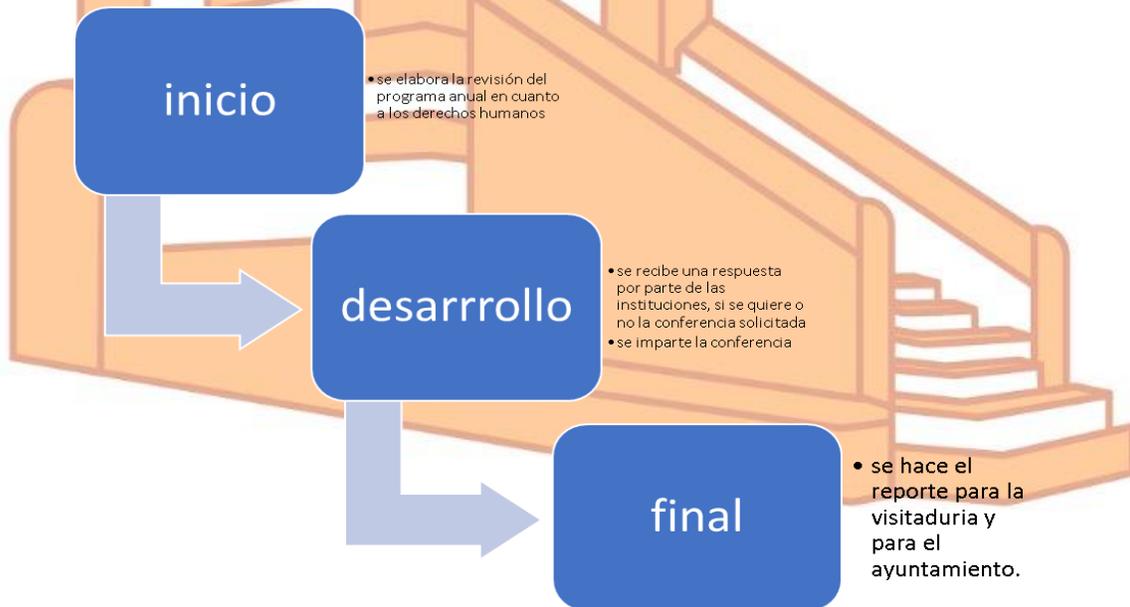
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para para realizar platicas de difusión de los derechos humanos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Elaborar y revisar el programa anual de difusión de derechos humanos
2	Programación	Recibe la respuesta de las instituciones que solicitaron la conferencia
3	Instituciones que solicitaron la conferencia	Recibe la plática o conferencia en materia de derechos humanos
4	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Elabora el informe que será enviado a la visitaduría y al Ayuntamiento

DIAGRAMA



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de personas que reciben la capacitación}}{\text{Número total de capacitaciones otorgadas}} = X 100 = \text{número de capacitaciones}$$

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan registradas en listas de asistencia.

43

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO		
Objetivo: N/A		
Distribución y Destinatario: población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA

Simbología	Significado
	Etapas del procedimiento
	Enlace de seguimiento del proceso
	Explicación en base al proceso

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

### PROCEDIMIENTO 7: PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

#### OBJETIVO

Promover los derechos humanos a través de la difusión de información, por medio de redes sociales, trípticos, folletos y carteles.

#### ALCANCE

El defensor de los derechos humanos tiene que difundir información.

#### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Cocotitlán

#### RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos tiene la responsabilidad de hacer llegar la información sobre sus derechos a la población en general

#### DEFINICIONES

**Difusión:** proceso de transmitir información

**Redes sociales:** Son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

**Tríptico:** Es un folleto informativo cuya hoja está dividida en tres partes, de las cuales sus laterales se doblan sobre la del centro

**Folletos:** Es un impreso de pocas hojas que se emplea con fines divulgativos o publicitarios.

**Carteles:** impreso o manuscrito que se pone en un lugar visible para anunciar o indicar algo

#### RESULTADOS

Capacitar, Actualizar y aclarar inquietudes que tuviera la población

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

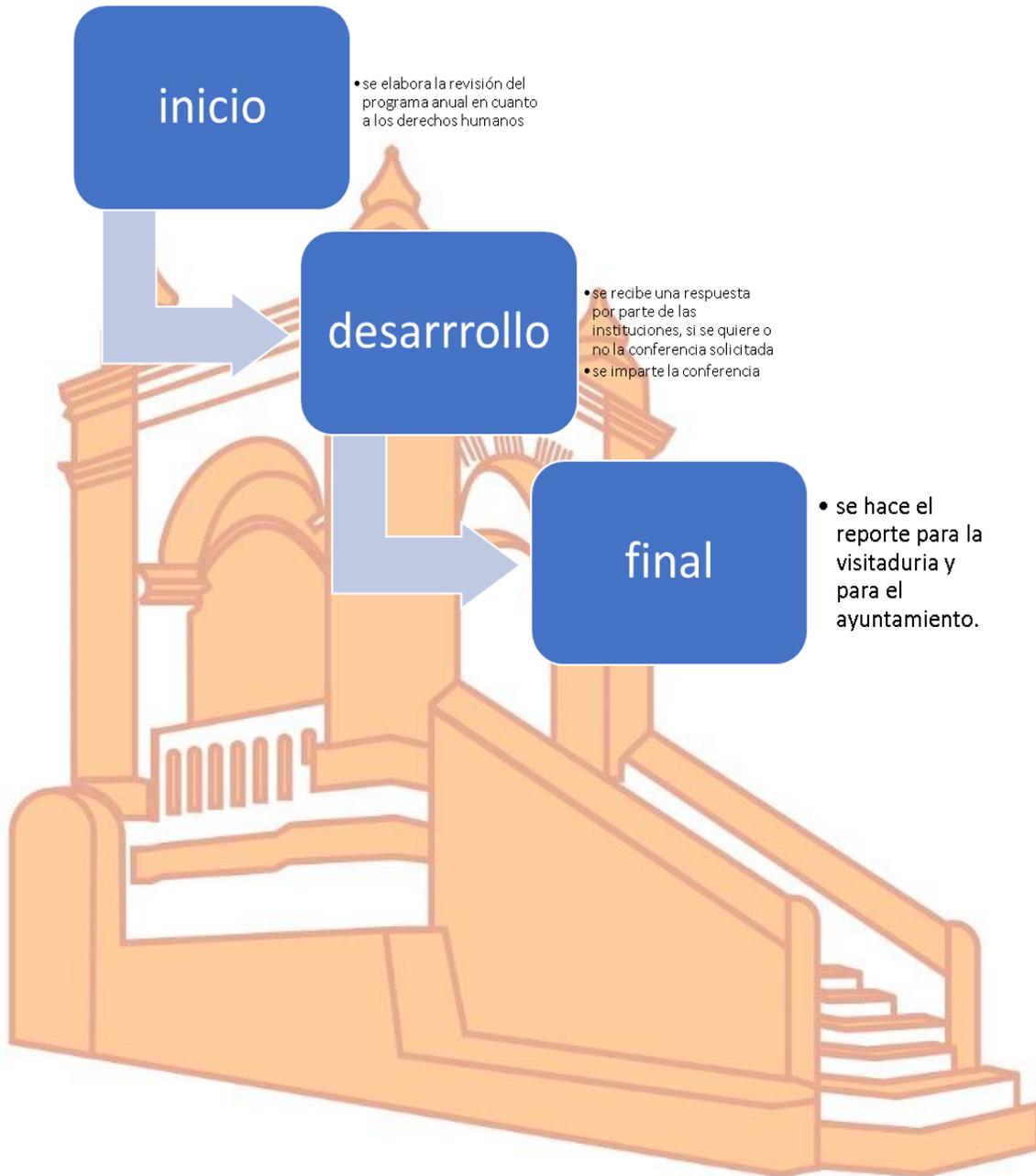
CAPACITAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL, ASI COMO A SERVIDORES PÚBLICOS.

#### POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal de Cocotitlán

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DIAGRAMA



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
DESARROLLO

**PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para para realizar platicas de difusión de los derechos humanos

46

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Elaborar y revisar el programa anual de difusión de derechos humanos
2	Programación	Recibe la respuesta de las instituciones que solicitaron la conferencia
3	Instituciones que solicitaron la conferencia	Recibe la plática o conferencia en materia de derechos humanos
4	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Elabora el informe que será enviado a la visitaduría y al Ayuntamiento

MEDICIÓN

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

Número de campañas de sensibilización e información realizada (trimestral)  
 $X 100 =$  PORCENTAJE TOTAL DE PERSONAS ASISTENTES A LA CAPACITACIÓN  
 Número de campañas de sensibilización e información programadas (trimestral).

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan registradas, por listas de asistencias y circulares enviadas.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO</b>		
Objetivo: N/A		
Distribución y Destinatario: población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

SIMBOLOGÍA

Simbología	Significado
	Etapa del procedimiento
	Enlace de seguimiento del proceso
	Explicación en base al proceso

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
PROCEDIMIENTO 8: PROCEDIMIENTO PARA ATENDER

RECOMENDACIONES

OBJETIVO

Desarrollar la confianza necesaria en el alumno, para que notifique inmediatamente si alguno de sus compañeros porta algún objeto o sustancia ilícita, que ponga en riesgo la seguridad escolar

ALCANCE

El defensor de los derechos humanos asiste únicamente como espectador, vigilando que a ningún alumno se le sean vulnerados sus derechos humanos y que todo sea de acuerdo a los protocolos.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Reglamento de Organización y funcionamiento de las defensorías municipales de derechos humanos.
- Bando Municipal de Cocotitlán.

RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos tiene la responsabilidad salvaguardar los derechos humanos de los estudiantes.

DEFINICIONES

**Espectador:** observa con atención que autoridades no vulneren los derechos de los jóvenes.

**Escuela:** Institución diseñada para el intercambio de conocimientos de profesor a alumno y de alumno a profesor.

**Seguridad:** Ausencia de algún tipo de peligro o riesgo.

**Verificar:** ratificar que es verdadera una situación

**Vigilar:** Observar cumplidamente una cosa y estar pendiente de ella para que se desarrolle u ocurra como se anhela o para seguir su evolución o desarrollo.

RESULTADOS

Se realiza el acta circunstanciada en caso de que se haya vulnerado el derecho humano de alguno de los estudiantes

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Solicitud de participación de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.

- Bando Municipal de Cocotitlán.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

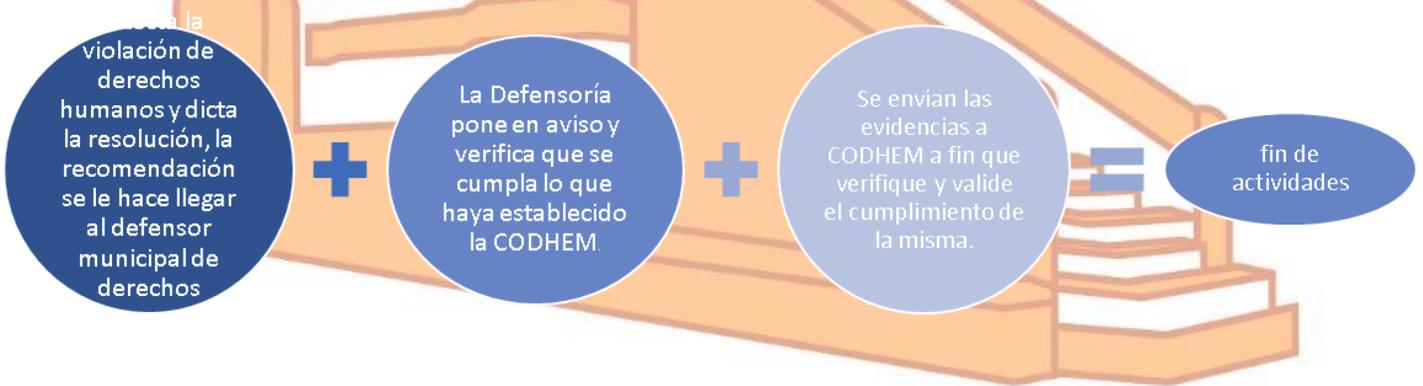
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para para realizar platicas de difusión de los derechos humanos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución escolar pública o privada/servidores públicos.	Solicita por medio de oficio que se realice la inspección de “mochila segura” indicando hora, fecha y lugar que se va a realizar la inspección.
2	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Contesta la solicitando
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	La defensoría municipal únicamente asiste como espectador, si observa alguna violación de derechos humanos al protocolo o algún alumno realiza un acta circunstanciada o en todo caso remite la queja ante la CODHEM.( fin de actividad)

49

DIAGRAMA



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de seguimiento de recomendaciones}}{\text{Número total de recomendaciones recibidas}} = \text{X 100= número de quejas recibidas}$$

50

Registro de evidencias:

Las evidencias se quedan en el archivo como expedientes generales.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO		
Objetivo: N/A		
Distribución y Destinatario: población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA

Simbología	Significado
	Indicador de explicación de la etapa de procedimientos
	Enlace del procedimiento

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

## PROCEDIMIENTO 9: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR APOYO PARA “MOCHILA SEGURA”

### OBJETIVO

Desarrollar la confianza necesaria en el alumno, para que notifique inmediatamente si alguno de sus compañeros porta algún objeto o sustancia ilícita, que ponga en riesgo la seguridad escolar

51

### ALCANCE

. El defensor de los derechos humanos asiste únicamente como espectador, vigilando que a ningún alumno se le sean vulnerados sus derechos humanos y que todo sea de acuerdo a los protocolos.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Reglamento de Organización y funcionamiento de las defensorías municipales de derechos humanos.
- Bando Municipal de Cocotitlán

### RESPONSABILIDADES

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos tiene la responsabilidad salvaguardar los derechos humanos de los estudiantes.

### DEFINICIONES

**Espectador:** observa con atención que autoridades no vulneren los derechos de los jóvenes.

**Escuela:** Institución diseñada para el intercambio de conocimientos de profesor a alumno y de alumno a profesor.

**Seguridad:** Ausencia de algún tipo de peligro o riesgo.

**Verificar:** ratificar que es verdadera una situación

**Vigilar:** Observar cumplidamente una cosa y estar pendiente de ella para que se desarrolle u ocurra como se anhela o para seguir su evolución o desarrollo

### RESULTADOS

Se realiza el acta circunstanciada en caso de que se haya vulnerado el derecho humano de alguno de los estudiantes.

### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Actas circunstanciadas, ya que, con ella, se menciona de qué forma se hizo la revisión.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

POLÍTICAS

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando Municipal

52

DESARROLLO

**PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para para realizar platicas de difusión de los derechos humanos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución escolar pública o privada/servidores públicos.	Realiza una solicitud por medio de oficio de que el Defensor Municipal verifique que todo es de acuerdo al protocolo
2	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Contesta la solicitando
3	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	La defensoría municipal únicamente asiste como espectador, si observa alguna violación de derechos humanos al protocolo o algún alumno realiza un acta circunstanciada o en todo caso remite la queja ante la CODHEM.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DIAGRAMA

La defensoría municipal únicamente asiste como espectador, si observa alguna violación de derechos humanos al protocolo o algún alumno realiza un acta circunstanciada o en todo caso remite la queja ante la CODHEM.

Institución pública o privada realiza solicitud

La Defensoría municipal de Derechos Humanos contesta la solicitud

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”  
MEDICIÓN

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

**Registro de evidencias:** Las evidencias quedan en archivo ya que se mantiene un registro de las actas circunstanciadas.

$$\frac{\text{Número de solicitudes de instituciones}}{\text{Número total de actas circunstanciadas}} = \text{X 100} = \text{número solicitudes por instituciones}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL FORMATO		
Objetivo: N/A		
Distribución y Destinatario: población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA

Simbología	Significado
	Indicador de explicación de la etapa de procedimientos
	Enlace del procedimiento

## “Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.” DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia
- Secretaria del ayuntamiento
- Secretaria Técnica



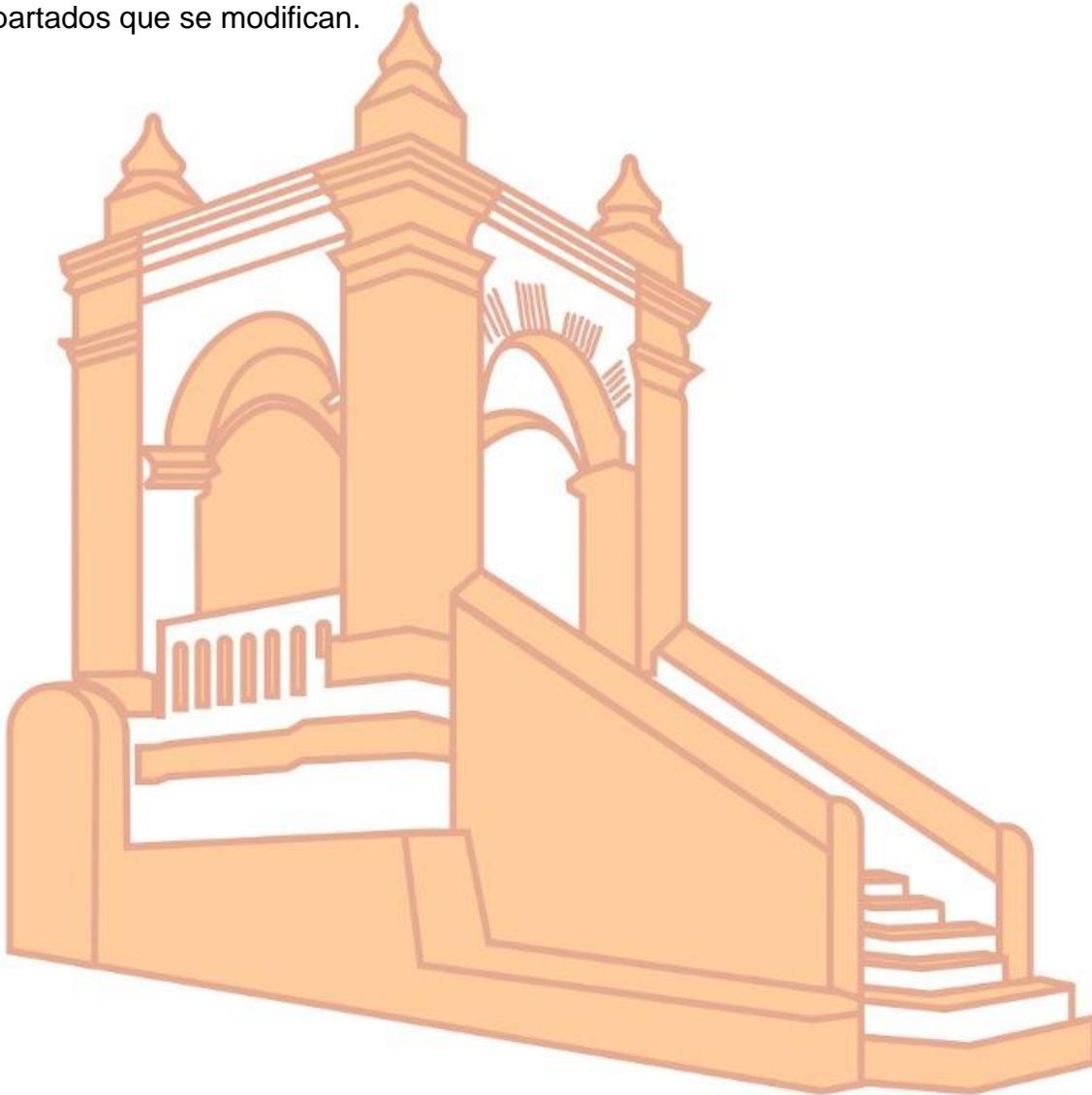
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (10 de octubre 2022): elaboración del manual.

Segunda edición (22 de abril del 2022): se modifican los apartados de insertar los apartados que se modifican.

56



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

VALIDACIÓN

57

PROFESOR FÉLIX GUZMÁN FLORÍN  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE  
COCOTITLÁN, MÉXICO.

**APROBO**

LICENCIADA HORTENCIA HERNÁNDEZ JOAQUÍN  
SECRETARÍA TÉCNICA

**REVISO**

MAESTRA EN DERECHO PENAL FANNY CASTILLO BARRERA  
DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

**REALIZÓ**