



Gaceta Municipal Semanal

DEL

H. AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2019-2021

TOLUCA, MÉX. A 22 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Volumen VEINTIOCHO

Año DOS

Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



LA SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TOLUCA, ACORDE A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 91 FRACCIÓN XIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 7.84 Y 7.85 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA, PUBLICA LA PRESENTE GACETA CON EL SIGUIENTE:

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
1. Manuales Administrativos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.	3
2. Fe de erratas.	128



Manuales Administrativos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.

Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense"

3545

Toluca, México a 17 de septiembre de 2020.

No. de oficio: 200A00000/1263/2020

**LICENCIADO
CARLOS SÁNCHEZ SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
PRESENTE**

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo, al tiempo que me permito pedir de su apoyo, a efecto de que gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para que sean publicados en la Gaceta Municipal Semanal los manuales administrativos de esta Defensoría, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 91 fracción VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Para tal efecto, remito de manera física los manuales signados por la suscrita, así como los archivos en medio magnético.

Sin más por el momento, me reitero a sus órdenes.

ATENTAMENTE

**DRA. MARÍA JOSÉ BERNAL BALLESTEROS
DEFENSORA MUNICIPAL**



c.c.p. Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez, Presidente Municipal
Lic. Mario G. Montiel Castañeda, Secretario Técnico de la Presidencia.
Archivo
MJBB/ZJAA/DSL

Av. José Vicente Villada #114 planta baja, col. La Merced y Alameda, Toluca, México

C.P. 50080. Tels: (722) 214 91 13 / 773 29 66



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA

Junio 2020



© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Secretaría Técnica de la Presidencia
Coordinación de Planeación
Unidad de Normatividad Administrativa
Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 726

Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca
Junio de 2020

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



Índice

I.	PRESENTACIÓN	4
II.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA	5
	Concepto.....	5
	Objetivo General	5
	Propósito.....	5
III.	ANTECEDENTES	6
IV.	MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS	7
	Misión.....	7
	Visión	7
	Valores y Principios	7
V.	MARCO LEGAL.....	8
VI.	ATRIBUCIONES.....	9
VII.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	15
VIII.	ORGANIGRAMA	16
IX.	OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS.....	17
	Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca	17
	Delegación Administrativa	19
	Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos	21
	Departamento para la Protección de los Derechos Humanos	23
	Departamento de Investigación y Diagnósticos	24
X.	DIRECTORIO	26
XI.	CRÉDITOS	277
XII.	DISTRIBUCIÓN.....	288
XIII.	REGISTRO DE EDICIONES.....	29
XIV.	VALIDACIÓN.....	300
XV.	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	311



I. PRESENTACIÓN

Los derechos humanos constituyen los mínimos vitales que toda persona requiere para vivir con dignidad y desarrollarse plenamente; es por ello que la efectividad de los mismos, supone una obligación de primer orden.

De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, estamos obligadas a prevenir, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. El cumplimiento de estos deberes garantizará el derecho a la buena administración, entendido en su más amplio sentido, así como lograr una vida más justa, pacífica e incluyente.

De tal modo que la importancia de los derechos humanos consiste en que su presencia en la vida de cada persona sea ineludible, asegurando el desarrollo pleno de cada individuo, pues sin la garantía, la promoción, la protección y el respeto de éstos difícilmente los seres humanos podrían alcanzar su máximo potencial, es decir, ante las excepciones de su cumplimiento, resulta complejo satisfacer las necesidades básicas.

En ese sentido, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Municipio de Toluca en conjunto con la Secretaría Técnica de la Presidencia a través de la Coordinación de Planeación, presentan el “Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca”, herramienta administrativa que busca proporcionar la información necesaria para el cumplimiento de las responsabilidades de la Defensoría Municipal dentro del ámbito de su competencia, mediante la descripción de los antecedentes, el marco jurídico, las atribuciones, la estructura orgánica, así como el objetivo y las funciones específicas de cada una de las unidades administrativas que la integran.

II. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA

Concepto

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información específica y en detalle de la organización, que es necesaria para que se desempeñen mejor las tareas.”

(Franklin. 2009).

Particularmente, un manual de organización permite comunicar las atribuciones, lineamientos, propósitos u objetivos y funciones que son propias de la estructura directiva para el cumplimiento de su objeto.

Objetivo General

Conducir y facilitar la comunicación y funcionamiento de la administración pública para la atención de la demanda de servicios municipales, mediante la descripción de las atribuciones, objetivos y funciones, orientando el desempeño de la acción gubernamental en el cumplimiento de facultades constitucionales y la ejecución de planes y programas estratégicos, estos últimos, de un Municipio como Toluca, Capital.

Propósito

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones y la demanda de sus servicios, en tal virtud están orientados a proveer elementos organizacionales tales como:

- Integrar la información sistematizada del quehacer cotidiano de la institución.
- Evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Contribuir a mejorar el desempeño de la institución.
- Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad.
- Facilitar el desarrollo profesional de la estructura directiva.
- Mostrar el enfoque funcional de la institución.
- Especificar criterios de actuación.
- Servir como fuente de información para conocer la institución.
- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de trabajo.
- Precisar las funciones asignadas a cada Dependencia u órgano.
- Coadyuvar a la uniformidad de las labores encomendadas.

(Franklin. 2009).

III. ANTECEDENTES

El Estado de México ha sido vanguardista en la procuración y el respeto de los derechos humanos, de ahí que los primeros antecedentes los encontramos en el Decreto 65 del 6 de enero de 1995, a través del cual se aprobó reformar la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Instrumento por el que se creó la figura de Coordinador Municipal de Derechos Humanos, en el que se estipula la autonomía en sus decisiones, se indican los requisitos para su elección, así como sus atribuciones y obligaciones. La creación de este organismo autónomo municipal fue impulsada en el mismo año por la Administración Municipal encabezada por el C. Alejandro Ozuna Rivero, con el propósito de generar una sana convivencia entre la ciudadanía y la autoridad.

El Decreto 103, publicado el 1 de diciembre de 2004, modificó sustancialmente la misma Ley, fortaleciendo el sistema de elección, el perfil de aspirantes a Coordinador de Derechos Humanos, las causas de su separación, la asignación de presupuesto y la obligación de rendir un informe semestral de actividades al Cabildo.

El 6 de agosto de 2009, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el Decreto 290, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, mediante el cual se sustituye la figura del Coordinador Municipal de Derechos Humanos por Defensor Municipal de Derechos Humanos.

En esta reforma se dotó a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de plena autonomía en sus decisiones y en el ejercicio de su presupuesto; se adicionaron los lineamientos para la selección de la o el Defensor Municipal, se ampliaron las causas de separación del cargo, se redujo la edad mínima para ser aspirante, se cambió el informe semestral por un informe anual de actividades, se fortaleció la atribución de seguimiento de conciliaciones y mediaciones; asimismo, se le otorgó fe pública al defensor municipal para elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios a derechos humanos y que ocurran en su ámbito de responsabilidad .

Finalmente, el 15 de febrero de 2010, el Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México expidió el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.



IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

Misión

Somos un órgano público que trabaja por la promoción y protección de los derechos fundamentales de todas las personas que habitan o transitan en el municipio de Toluca con la finalidad de fortalecer la pluralidad, reconocer la dignidad del ser humano y fomentar una individualidad solidaria.

Visión

Ser un municipio líder en la defensa de los derechos humanos a través de la efectiva promoción y protección de todos los derechos fundamentales, que impulsa a sus ciudadanos para que participen activamente en los asuntos públicos, confíen en sus autoridades municipales y sean sensibles a las necesidades de los más vulnerables.

Valores y Principios

Valores

- Honestidad e Integridad
- Seguridad
- Asertividad y Creatividad
- Autoridad y Corresponsabilidad
- Resiliencia y Audacia
- Respeto, Humildad y Sensibilidad

Principios

- Libertad
- Justicia
- Bien común
- Igualdad
- Certeza jurídica
- Honestidad
- Magnanimidad

(Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2019-2021)



V. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales del Estado de México
- Bando Municipal de Toluca 2020
- Código Reglamentario del Municipio de Toluca 2019

VI. ATRIBUCIONES

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

TITULO CUARTO RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO DÉCIMO SELECCIÓN, NOMBRAMIENTO, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 147 K.- Son atribuciones del Defensor Municipal de Derechos Humanos:

- I. Recibir las quejas de la población de su municipalidad y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus visitadurías, en términos de la normatividad aplicable;
- II. Informar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado, acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público que residan en el municipio de su adscripción;
- III. Observar que la autoridad municipal rinda de manera oportuna y veraz los informes que solicite la Comisión de Derechos Humanos;
- IV. Verificar que las medidas precautorias o cautelares solicitadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sean cumplidas en sus términos, una vez aceptadas por la autoridad dentro de su municipio;
- V. Elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos que ocurran dentro de su adscripción, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes;
- VI. Practicar conjuntamente con el Visitador respectivo las conciliaciones y mediaciones que se deriven de las quejas de las que tenga conocimiento, conforme lo establecen la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento;
- VII. Coadyuvar con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el seguimiento de las recomendaciones que el organismo dicte en contra de autoridades o servidores públicos que residan o ejerzan funciones dentro del municipio;
- VIII. Proponer medidas administrativas a los servidores públicos para que, durante el desempeño de sus funciones, actúen con pleno respeto a los derechos humanos;
- IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos;
- X. Fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de organismos no gubernamentales del municipio;
- XI. Participar en las acciones y programas de los organismos no gubernamentales de derechos humanos de su municipio, así como supervisar las actividades y evento que éstos realicen;
- XII. Asesorar y orientar a los habitantes de su municipio, en especial a los menores, mujeres, adultos mayores, personas en discapacidad, indígenas y detenidos o arrestados, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos;
- XIII. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
- XIV. Coordinar acciones con autoridades de salud, de seguridad pública estatal y otras que correspondan, para supervisar que en los centros de atención de adicciones de su

municipio no se vulneren los derechos humanos de las personas que se encuentran internadas en los mismos;

- XV. Supervisar las comandancias y cárceles municipales, a fin de verificar que cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los derechos humanos de las personas privadas de su libertad;
- XVI. Realizar investigaciones y diagnósticos en materia económica, social, cultural y ambiental, relacionados con la observancia y vigencia de los derechos humanos, para el planteamiento de políticas públicas y programas que se traduzcan en acciones que en la esfera de su competencia aplique el municipio, informando de ello a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
- XVII. Proponer a la autoridad municipal y comprometer que privilegie la adopción de medidas para el ejercicio de los derechos siguientes: de protección y asistencia a la familia, a la alimentación, a la vivienda, a la salud, a la educación, a la cultura y a un medio ambiente sano, a partir de un mínimo universal existente que registre avances y nunca retrocesos;
- XVIII. Promover los derechos de la niñez, de los adolescentes, de la mujer, de los adultos mayores, de las personas en discapacidad, de los indígenas y en sí, de todos los grupos vulnerables; y
- XIX. Las demás que les confiera esta Ley, otras disposiciones y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE DERECHOS HUMANOS

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DE LA NATURALEZA Y OBJETO DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES

Artículo 2.- Las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México, son órganos creados por los ayuntamientos de la entidad, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado; y tienen por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que les corresponda, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

TÍTULO SEGUNDO DE LA ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES

CAPÍTULO II DE LAS ATRIBUCIONES

Artículo 9.- Las Defensorías Municipales, además de las establecidas en la Ley Orgánica, tienen las atribuciones siguientes:

- I. Elaborar y entregar propuestas al ayuntamiento para que éste las considere en el presupuesto de egresos que apruebe de conformidad con las disposiciones aplicables;
- II. Presentar a la Comisión, a través de la Secretaría General el informe anual sobre las actividades desarrolladas durante el periodo inmediato anterior;
- III. Fomentar la participación ciudadana en actividades encaminadas a promover el respeto de los derechos humanos en el ámbito municipal;

- IV. Proponer acciones que impulsen el cumplimiento dentro del municipio, de los instrumentos internacionales signados y ratificados por México, en materia de derechos humanos;
- V. Proponer el nombramiento y remoción de su personal, en términos de la normatividad aplicable;
- VI. Distribuir, delegar y coordinar las funciones del personal a su cargo;
- VII. Promover el respeto a los derechos humanos por parte de las y los servidores públicos municipales;
- VIII. Rendir los informes y estadísticas en los términos y con la periodicidad que determine la Comisión, que permitan evaluar el avance y cumplimiento de sus planes y programas de trabajo;
- IX. Capacitar a las y los servidores públicos y población del municipio correspondiente, así como llevar a cabo la promoción, en materia de derechos humanos, de conformidad con los programas de la Secretaría General;
- X. Difundir, previa aprobación de la Comisión, los servicios que ofrecen tanto la Comisión como las Defensorías Municipales;
- XI. Consultar y recibir las propuestas de la ciudadanía para integrarlas en su plan de trabajo, debiendo fundar y motivar las que no se incorporen por resultar improcedentes;
- XII. Realizar las diligencias, que por escrito les solicite la Visitaduría General que corresponda, relacionadas con la tramitación de los procedimientos de queja e investigaciones de oficio sustanciados en la Comisión; y
- XIII. Las demás que les confieren otras disposiciones y aquellas que les encomiende la Secretaría General y la Visitaduría General respectiva.

BANDO MUNICIPAL DE TOLUCA 2020

TÍTULO CUARTO ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 22. La administración pública municipal será centralizada, desconcentrada, descentralizada y autónoma. Su organización y funcionamiento se regirá por la Ley Orgánica Municipal, este Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal y otras normas jurídicas aplicables.

Artículo 23. Para la consulta, estudio, planeación y despacho de los asuntos en los diversos ramos de la Administración Pública Municipal, la o el Presidente Municipal se auxiliará de la Secretaría del Ayuntamiento y de las siguientes:

I. DEPENDENCIAS:

1. Tesorería Municipal;
2. Contraloría;
3. Dirección General de Gobierno;
4. Dirección General de Seguridad Pública;
5. Dirección General de Administración;
6. Dirección General de Medio Ambiente;
7. Dirección General de Servicios Públicos.
8. Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública;
9. Dirección General de Desarrollo Económico; y
10. Dirección General de Bienestar Social.

II. ÓRGANO DESCONCENTRADO:

1. Unidad de Asuntos Internos

III. ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS:

1. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal, denominado Agua y Saneamiento de Toluca;
3. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Toluca; e
4. Instituto Municipal de la Mujer de Toluca.

IV. ÓRGANO AUTÓNOMO

1. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca...

Artículo 28. La Defensoría Municipal de Derechos Humanos es un órgano del Ayuntamiento, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, cuyas atribuciones están establecidas en la Ley Orgánica Municipal, en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México y otras disposiciones aplicables.

CÓDIGO REGLAMENTARIO DEL MUNICIPIO DE TOLUCA 2019

TÍTULO TERCERO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

CAPÍTULO PRIMERO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA

SECCIÓN PRIMERA DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 3.1 La organización y funcionamiento de la administración pública municipal será centralizada, desconcentrada, descentralizada y autónoma y se regirá por la Constitución Federal, la Constitución Estatal, la Ley Orgánica Municipal, el Bando Municipal, el presente Título y demás disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 3.2. Para la consulta, estudio, planeación y despacho de los asuntos en los diversos ramos de la Administración Pública Municipal, la o el Presidente Municipal se regirá por la Constitución Federal, la Constitución Estatal, la Ley Orgánica Municipal, el Bando Municipal, el presente Título y demás disposiciones que resulten aplicables y se auxiliará de la Secretaría del Ayuntamiento y de las siguientes:

I. DEPENDENCIAS:

1. Tesorería Municipal
2. Contraloría
3. Dirección General de Gobierno
4. Dirección General de Seguridad Pública
5. Dirección General de Administración
6. Dirección General de Medio Ambiente

7. Dirección General de Servicios Públicos
8. Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública
9. Dirección General de Desarrollo Económico
10. Dirección General de Bienestar Social

II. ÓRGANO AUTÓNOMO:

1. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca...

SEGUNDO DE LOS ÓRGANOS AUTÓNOMOS

Artículo 3.12. Son órganos autónomos del municipio de Toluca, aquellos creados por ministerio de ley y que no se adscriben al sector central del municipio actuando con independencia en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal.

SECCIÓN ÚNICA DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 3.75. La o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Recibir las quejas de los vecinos y visitantes del municipio de Toluca y remitirlas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por conducto de sus visitadurías, en términos de la normatividad aplicable;
- II. Informar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado, acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público del municipio de Toluca;
- III. Observar que la autoridad municipal rinda de manera oportuna y veraz los informes que solicite la Comisión de Derechos Humanos;
- IV. Verificar que las medidas precautorias o cautelares solicitadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México sean cumplidas en sus términos, una vez aceptadas por la autoridad municipal;
- V. Elaborar acta circunstanciada por hechos que puedan ser considerados violatorios de derechos humanos que ocurran dentro del municipio, teniendo fe pública solo para ese efecto, debiendo remitirla a la Visitaduría correspondiente dentro de las 24 horas siguientes;
- VI. Practicar conjuntamente con el Visitador respectivo las conciliaciones y mediaciones que se deriven de las quejas de las que tenga conocimiento, conforme lo establecen la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento;
- VII. Coadyuvar con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en el seguimiento de las recomendaciones que el organismo dicte en contra de autoridades o servidores públicos del municipio de Toluca;
- VIII. Proponer medidas administrativas a los servidores públicos para que durante el desempeño de sus funciones, actúen con pleno respeto a los derechos humanos;
- IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos;
- X. Realizar acciones diversas tendentes a fomentar y difundir la práctica de los derechos humanos con la participación de organismos no gubernamentales, así como con instituciones públicas y privadas;
- XI. Coadyuvar en acciones y programas con los organismos no gubernamentales de derechos humanos del municipio;

- XII. Asesorar y orientar a los vecinos y visitantes del municipio, en especial a los grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos;
- XIII. Participar, promover y fomentar los cursos de capacitación que imparta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
- XIV. Coordinar acciones con autoridades de salud, de seguridad pública estatal y otras que correspondan, para supervisar que en los centros de atención de adicciones del municipio no se vulneren los derechos humanos de las personas que se encuentran internadas en los mismos;
- XV. Supervisar las Oficialías Calificadoras del Municipio de Toluca, a fin de verificar que cuenten con las condiciones necesarias para realizar sus funciones y no se vulneren los derechos humanos de las personas privadas de su libertad;
- XVI. Realizar investigaciones y diagnósticos en materia de derechos humanos, para el planteamiento de políticas públicas y programas que se traduzcan en acciones que en la esfera de su competencia aplique el municipio;
- XVII. Proponer a la autoridad municipal la adopción de medidas y acciones efectivas para garantizar los Derechos Humanos de los vecinos y visitantes del municipio de Toluca;
- XVIII. Promover los derechos humanos de la población del municipio, en especial de los grupos en situación de vulnerabilidad;
- XIX. Participar en acompañamientos para operar el Programa Alcohólimetro, así como en los operativos de verificación o inspección que requieran decomisos o desalojos;
- XX. Las demás que les confiera la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.



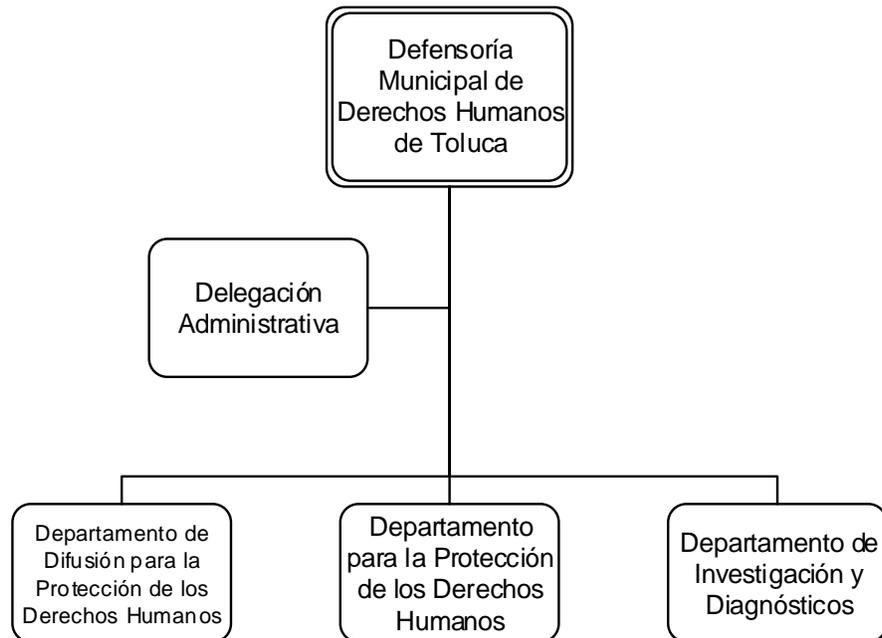
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca

2	0	0	A	0	0	0	0	0	Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca
2	0	0	A	0	0	0	0	1	Delegación Administrativa
2	0	0	A	0	0	0	0	2	Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos
2	0	0	A	0	0	0	0	3	Departamento para la Protección de los Derechos Humanos
2	0	0	A	0	0	0	0	4	Departamento de Investigación y Diagnóstico

VIII. ORGANIGRAMA

Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca



IX. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS

200A00000

Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca

Objetivo

Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades para el fomento, promoción, difusión y protección de los derechos humanos en el Municipio de Toluca.

Funciones:

1. Establecer lineamientos, planes y programas a los que se sujetarán las actividades administrativas de la Defensoría Municipal;
2. Coordinar la elaboración y autorizar el proyecto de Presupuesto Anual de Egresos de la Defensoría Municipal y el informe sobre su ejercicio;
3. Enviar a la Tesorería Municipal, el proyecto del Presupuesto Anual de Egresos de la Defensoría con el propósito de que, por su conducto, sea enviado al H. Ayuntamiento de Toluca para su aprobación;
4. Elaborar y presentar a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México el Plan Anual de Trabajo de la Defensoría;
5. Coordinar y supervisar la elaboración del informe anual sobre las actividades que haya realizado la Defensoría Municipal, correspondiente al periodo inmediato anterior; mismo que deberá presentarse ante el H. Ayuntamiento de Toluca;
6. Establecer y fortalecer relaciones de la Defensoría Municipal, con organismos públicos, sociales y privados;
7. Promover y celebrar convenios de colaboración, en materia de derechos humanos con autoridades, gubernamentales y no gubernamentales;
8. Solicitar a cualquier autoridad municipal la información que se requiera sobre probables violaciones a derechos humanos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en la materia;
9. Coordinar, dirigir y designar a los servidores públicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, que participen en los operativos correspondientes
10. Asistir o designar suplente a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités y consejos de que forme parte la Defensoría Municipal;



11. Acordar con las y los titulares de las unidades administrativas adscritas de la Defensoría Municipal, las actividades colectivas o individuales a realizar, para el mejor desempeño del organismo.
12. Establecer y mantener comunicación permanente con la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y con organismos estatales, nacionales e internacionales homólogos, a efecto de mantener información actualizada en materia de derechos humanos.
13. Realizar convenios específicos de colaboración para la publicación de libros especializados en materia de derechos humanos; y
14. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

200A00001

Delegación Administrativa

Objetivo

Planear, organizar, tramitar y controlar las acciones en el suministro y aplicación de los recursos humanos, financieros, materiales, servicios generales o técnicos, necesarios para el eficiente y eficaz funcionamiento de las áreas de la Defensoría Municipal.

Funciones:

1. Supervisar la aplicación de las políticas aplicables y la normatividad para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Defensoría, así como la prestación de los servicios generales y de apoyo, aprobados por el Ayuntamiento;
2. Realizar el Plan Anual de Trabajo en coordinación con las unidades administrativas de la Defensoría, para validación y autorización de la o el titular;
3. Elaborar el proyecto de Presupuesto Anual de Egresos de la Defensoría, en coordinación con las y los responsables de cada unidad administrativa; con base en el presupuesto autorizado;
4. Elaborar la calendarización del Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM), con base en el presupuesto autorizado y el avance de los proyectos, manteniendo informada a la o el titular de la Defensoría Municipal;
5. Coordinar y dirigir la elaboración, desarrollo, implementación y actualización de los instrumentos administrativos y de servicios, que sustentarán la operatividad de la Defensoría;
6. Atender los requerimientos de surtimiento y almacenamiento de enseres, materiales, papelería, equipo y demás insumos y servicios requeridos por las unidades administrativas de la Defensoría para el desarrollo de sus funciones;
7. Instrumentar previo acuerdo con la o el Defensor, las gestiones relativas al manejo del personal, como son: altas, bajas, promociones, cambios y licencias, entre otros, de las y los servidores públicos adscritos a la Defensoría;
8. Coordinar y supervisar la ejecución de normas, políticas y procedimientos aplicables para la adquisición de bienes y la contratación de servicios que requiera la Defensoría Municipal, acorde con las disposiciones vigentes;
9. Integrar y actualizar los inventarios, resguardos y controles de equipos de oficina y de cómputo, vehículos y demás bienes muebles que estén asignados a las unidades administrativas de la Defensoría;



10. Coordinar con las unidades administrativas, la calendarización de los recursos del presupuesto autorizado, para su validación y autorización de la o el titular de la Defensoría;
11. Implementar el Programa Interno de Protección Civil de la Defensoría, procurando la observancia de las disposiciones emitidas por la instancia correspondiente;
12. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular asignado a la Defensoría, así como administrar la dotación de combustible;
13. Gestionar el fondo revolvente de caja conforme a la normatividad establecida;
14. Operar acciones encaminadas a detectar las necesidades de capacitación del personal operativo, administrativo y de mandos medios;
15. Coordinar el programa de servicio social y prácticas profesionales, como apoyo a las diversas unidades que integran la Defensoría;
16. Participar en los actos de entrega y recepción de las áreas administrativas, así como verificar el cumplimiento en la entrega de las manifestaciones de bienes: anual por actualización, alta y baja, de las y los servidores públicos de la Defensoría;
17. Proponer y ejecutar acciones que contribuyan a mejorar la operación de los procesos de trabajo y la calidad de los servicios que se proporcionan;
18. Representar a la Defensoría cuando se le convoque a las sesiones del comité de adquisiciones y servicios o cualquier otro relacionado.
19. Presentar a la o el titular de la Defensoría para su aprobación, el Presupuesto Basado en Resultados Municipales, así como el Plan Anual de Trabajo de la unidad administrativa, dirigir su ejecución e informar de los avances y resultados;
20. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción de la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.

200A00002

Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos

Objetivo

Ejecutar los programas para la protección de los derechos humanos, dirigidos a las y los habitantes del Municipio de Toluca, así como desarrollar acciones de enlace y vinculación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y con diversas instituciones, organismos defensores homólogos y con la sociedad civil organizada, con el propósito de generar una cultura de respeto y protección de los derechos humanos.

Funciones:

1. Proponer a la o el titular de la Defensoría Municipal aquellas acciones que habrán de efectuarse en el marco de los Programas de la "Promoción de la Participación Infantil"; así como, el de "Investigación, Capacitación, Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos", los cuales son dirigidas a diversos sectores sociales del Municipio de Toluca;
2. Proponer temáticas de capacitación en materia de derechos humanos dirigidas a los sectores público, social y empresarial del Municipio de Toluca;
3. Monitorear las solicitudes de las y los usuarios, con el fin de ejecutar las actividades propias del Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos;
4. Difundir y ejecutar acciones de promoción, difusión y capacitación en materia de derechos humanos, dirigidos a madres y padres de familia, niñas, niños y adolescentes, indígenas, adultos mayores y demás grupos en situación de vulnerabilidad en el Municipio de Toluca; así como, con las y los servidores públicos a través de pláticas, cursos, jornadas, campañas, talleres y eventos, entre otros;
5. Capacitar a las y los servidores públicos con el objeto de concientizarlos sobre la responsabilidad de realizar actos de autoridad debidamente fundados y motivados, para reafirmar la importancia del ejercicio de su función en el respeto a los derechos humanos de la ciudadanía;
6. Conformar "Redes de niñas y niños Defensores de Derechos Humanos" las cuales se integran por niñas y niños del Municipio de Toluca, con el objeto de que funjan como promotores en materia de derechos humanos;
7. Difundir el respeto a los derechos humanos con la participación de instancias públicas, privadas, organismos homólogos, defensorías municipales y con la sociedad civil organizada para establecer vínculos y elaborar proyectos de cooperación en materia de derechos humanos con esta Defensoría Municipal;
8. Programar y participar en la realización de jornadas, pláticas, cursos, campañas talleres y eventos en materia de derechos humanos en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;



9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción de la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.

200A00003

Departamento para la Protección de los Derechos Humanos

Objetivo

Ejecutar acciones que permitan proteger, respetar, defender y garantizar los derechos humanos de las y los habitantes del municipio de Toluca y de las personas que transitan por él, que brinden certeza jurídica, a fin de procurar y preservar la dignidad del ser humano.

Funciones:

1. Dar seguimiento a las quejas que remita la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Municipio;
2. Atender y verificar el cumplimiento en tiempo y forma de las medidas precautorias o cautelares que solicite la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
3. Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas que integran la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, para que su actuación sea conforme a derecho;
4. Asesorar jurídicamente a la población en general y en especial aquellas personas en situación de vulnerabilidad;
5. Asistir e intervenir en la participación en operativos que soliciten las dependencias, organismos municipales, así como la sociedad civil organizada; y revisar la actuación de servidores públicos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca en dichos operativos;
6. Integrar y mantener actualizado el Sistema de Defensorías Municipales (SIDEMUN) implementado por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
7. Realizar inspecciones para verificar la aplicación y el fortalecimiento de buenas prácticas en materia de derechos humanos por parte de las y los servidores públicos del municipio de Toluca;
- 8.
9. Realizar visitas de inspección a la oficialía calificadora, a la oficialía calificadora especializada en alcoholimetría y a los resguardos temporales de invierno para verificar que cuenten con las condiciones necesarias para garantizar el respeto a los derechos humanos;
10. Dar acompañamiento o canalizar a las personas a las dependencias públicas en casos de presuntas violaciones a derechos humanos;
11. Iniciar quejas en contra de servidores públicos del gobierno municipal de Toluca, por actos u omisiones que vulneren los derechos humanos de la población toluqueña;
12. Dar seguimiento y coadyuvar con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en contra del Ayuntamiento de Toluca;



13. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción de la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.

Objetivo

Ejecutar acciones que den como resultado material innovador en temas de protección, respeto y garantía de los derechos humanos de las y los habitantes del municipio de Toluca, así como de las personas que transitan por él, a fin de sentar precedentes bibliográficos y de investigación.

Funciones:

1. Realizar proyectos relativos a problemas económicos, sociales, culturales, ambientales, entre otros, que afecten a la población toluqueña, así como a los distintos grupos vulnerables, en materia de derechos humanos;
2. Realizar investigación aplicada en materia de derechos humanos y en particular sobre problemáticas en el tema a nivel municipal; que devenga en textos especializados, los cuales difundan información para fortalecer la cultura de los derechos humanos;
3. Incorporar un área de biblioteca especializada en materia de derechos humanos que incluya libros, revistas y material audiovisual adquirido con recursos de la Defensoría u obtenido mediante donación por parte de instituciones gubernamentales y privadas;
4. Establecer vínculos con distintas instituciones públicas y privadas que permitan intercambiar información y colaborar en diversos trabajos de investigación;
5. Realizar un diagnóstico anual sobre el contexto actual de los derechos humanos en materia económica, social, cultural y ambiental en coordinación con otras dependencias;
6. Realizar acuerdos de intercambio y donación, así como la adquisición de material impreso con instituciones académicas públicas y privadas, que propicien el incremento y actualización del acervo bibliohemerográfico de esta Defensoría Municipal;
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción de la o el titular de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.



X. DIRECTORIO

Dra. María José Bernal Ballesteros

Defensora Municipal de los
Derechos Humanos de Toluca

Fernando Zimbrón Romero

Delegado Administrativo

Zulairam Janet Arreola Arreola

Jefa del Departamento de Difusión para la
Protección de los Derechos Humanos

Marco Francisco Flores Solís

Jefe del Departamento para la
Protección de los Derechos Humanos

Arturo Cisneros Avilés

Jefe del Departamento de Investigación y
Diagnósticos



XI. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Responsable de la Elaboración:

Dra. María José Bernal Ballesteros

Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca

Responsables de su revisión:

Dra. María José Bernal Ballesteros

Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca

Junio 2020
Toluca, Estado de México.



XII. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Organización de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca se encuentra en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, ubicada en avenida José Vicente Villada #114, planta baja, colonia La Merced y Alameda, Toluca de Lerdo, Estado de México, C.P 50080.

Existe una versión en medio digital en:

- <http://www.defensoriatoluca.gob.mx/>

Página oficial de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.



XIII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Junio de 2020 (Elaboración del Manual).



XIV. VALIDACIÓN.

Dra. María José Bernal Ballesteros
Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca



XV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE
DERECHOS HUMANOS DE TOLUCA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

SEPTIEMBRE 2020

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Secretaría Técnica de la Presidencia
Coordinación de Planeación
Unidad de Normatividad Administrativa

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 726

Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca
Av. José Vicente Villada, núm. 114, planta baja, colonia La Merced y Alameda,
Delegación Centro Histórico, Toluca, México C.P. 50080
Teléfono: (722) 2-14-91-13 y 773-29-66
Julio 20202

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

I. Presentación	5
II. Objetivo General	7
III. Delegación Administrativa.....	8
Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto.....	8
Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente	11
Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente.....	14
Gastos a comprobar.....	18
Adecuación Presupuestaria	21
Integración del Programa Anual de Adquisiciones	24
Control de Combustible	26
Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales	28
Alta de Personal.....	30
Baja de Personal Administrativo	32
Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza	34
IV. Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos	36
Pláticas Informativas sobre Derechos Humanos.....	36
Capacitación a Servidores Públicos Municipales en Materia de Derechos Humanos	39
Eventos Académicos y/o Culturales	41
Jornadas Comunitarias	43
Red de niñas y niños defensores de Derechos Humanos.....	45
Campaña de Difusión en Materia de Derechos Humanos dirigida a las niñas, niños y adolescentes	47
V. Departamento para la Protección de los Derechos Humanos.....	49
Asesoría Jurídica, Canalización y/o Acompañamiento de la o el Usuario	49
Visitas a la Oficialía Calificadora del Ayuntamiento de Toluca.....	53
Operativos Realizados por las Dependencias del Municipales.....	56
Quejas recibidas en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.....	58
Seguimiento de Quejas iniciadas en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en contra de servidores públicos del Municipio de Toluca	60
Recomendaciones Emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Ayuntamiento de Toluca	62
Visitas de verificación de buenas prácticas de los derechos humanos en las áreas del Ayuntamiento	66
Convenios con Organizaciones No Gubernamentales e Instituciones Públicas y Privadas que Promuevan y Protejan los Derechos Humanos.....	68
VI. Departamento de Investigación y de Diagnósticos	72



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS DE TOLUCA

Diagnóstico Anual Sobre los Derechos Humanos en el Municipio de Toluca	72
Imprimir Material que Difunda los Derechos Humanos en el Municipio de Toluca	75
Elaboración de Libros Especializados en Materia de Derechos Humanos	77
Presentación de Libros e Informe Anual de Actividades en materia de Derechos Humanos	80
VII. Simbología	81
VIII. Directorio	86
IX. Distribución	87
X. Registro de Ediciones	88
XI. Validación	89
XII. Créditos	90
XIII. Hoja de Actualización	91

I. Presentación

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca impulsa la construcción de una administración eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

Este documento contribuye a la planificación, el conocimiento, el aprendizaje y la evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de nuestra cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

En este sentido, la Defensoría, para cumplir con tales fines, se basa en un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas que integran esta dependencia. En este documento se consignan metódicamente, tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales. Además, con este manual puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. Cabe resaltar que los procedimientos son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de acciones que están concatenadas y que constituyen la manera de efectuar el trabajo para el cual está facultado esta Defensoría; de tal modo que todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes acciones que desarrolla esta Defensoría.

Así, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca contempla diferentes procedimientos para que el personal adscrito realice sus actividades de manera eficaz, considerando siempre la mejora continua en el servicio al público. Con el fin de contar con una administración dinámica y activa, así como para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de nuestra sociedad; dándose a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar el funcionamiento de esta dependencia y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca tiene como objetivo principal incorporar la perspectiva de los Derechos Humanos desde un enfoque integral y en vinculación con la formación de una nueva cultura de respeto a las prerrogativas fundamentales para el pleno ejercicio de sus derechos y la consolidación de la democracia, el Estado de derecho, el desarrollo y la paz, al mismo tiempo se promueve una formación especializada en derechos humanos, reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales, las leyes y reglamentos aplicables.



Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos pone a disposición de los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca”.



II. Objetivo General

Implementar el instrumento administrativo con el fin de ilustrar el funcionamiento interno de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, con lo cual se observen las actividades y proyectos mediante los métodos y procedimientos de trabajo que permitan redoblar líneas de acción en materia de investigación, capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos, así como su protección y defensa.

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento: Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto

Objetivo: Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo con el techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La Delegación Administrativa deberá capturar el anteproyecto de presupuesto en el sistema de presupuesto de egresos correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

1. Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto

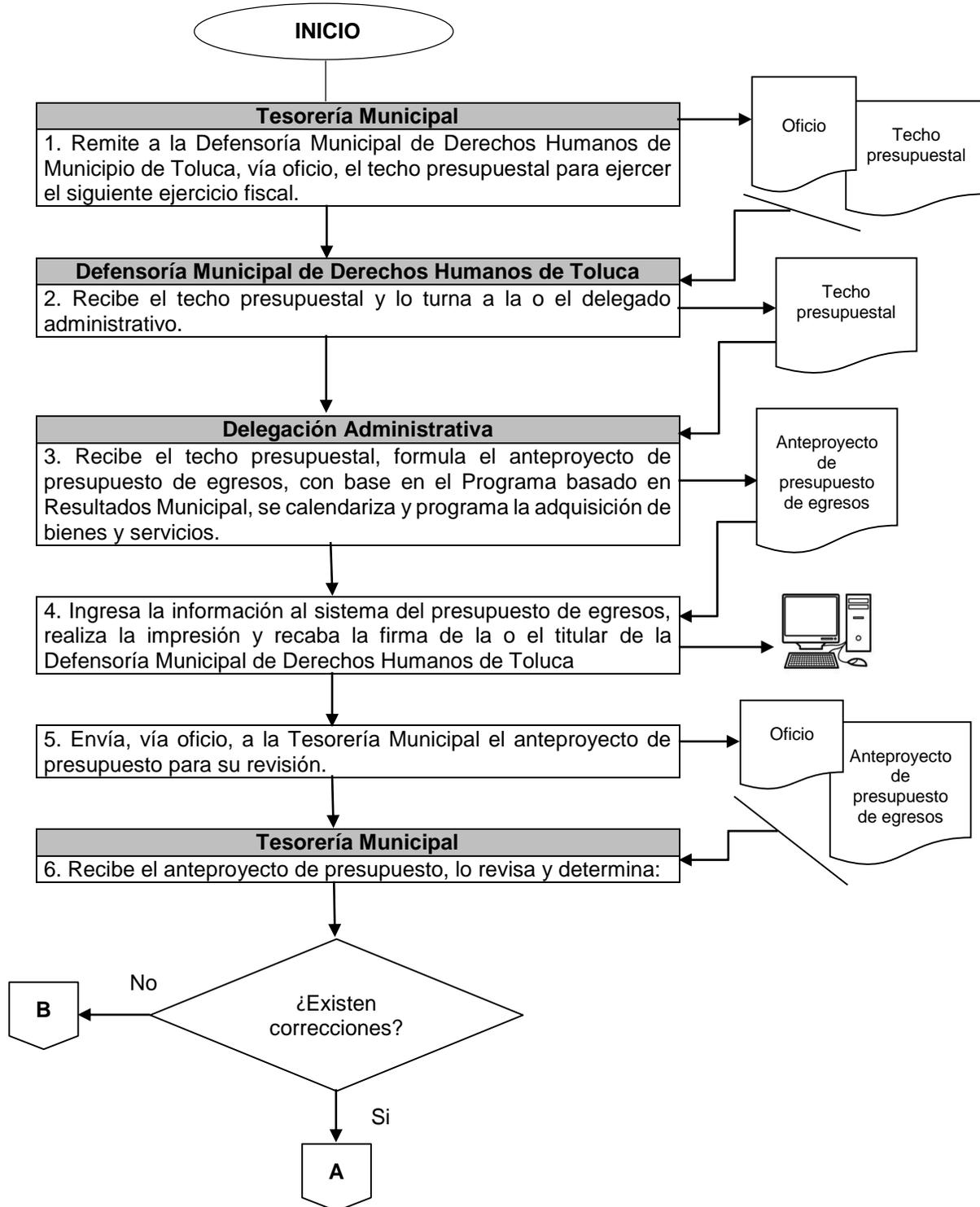
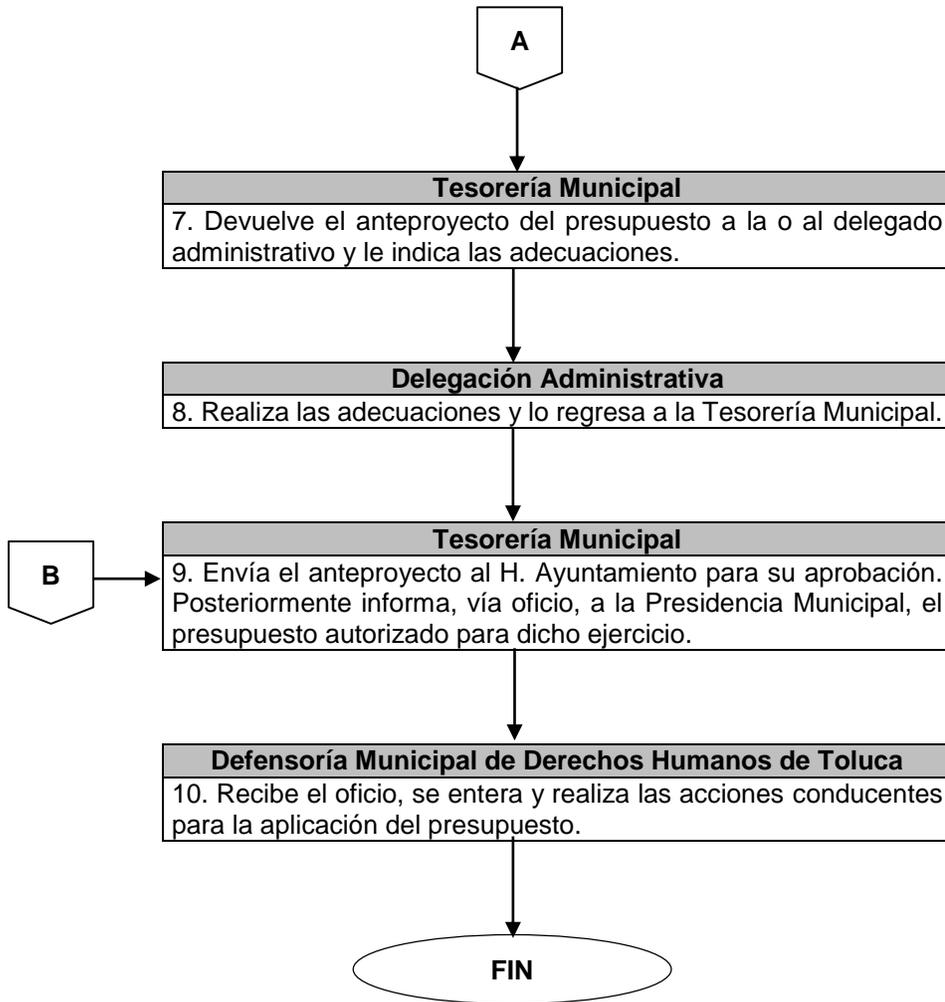


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------



Nombre del Procedimiento: **Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente**

Objetivo: Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa será responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La Delegación Administrativa estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad con lo solicitado.
- La Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros cinco días naturales de cada mes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

2. Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente

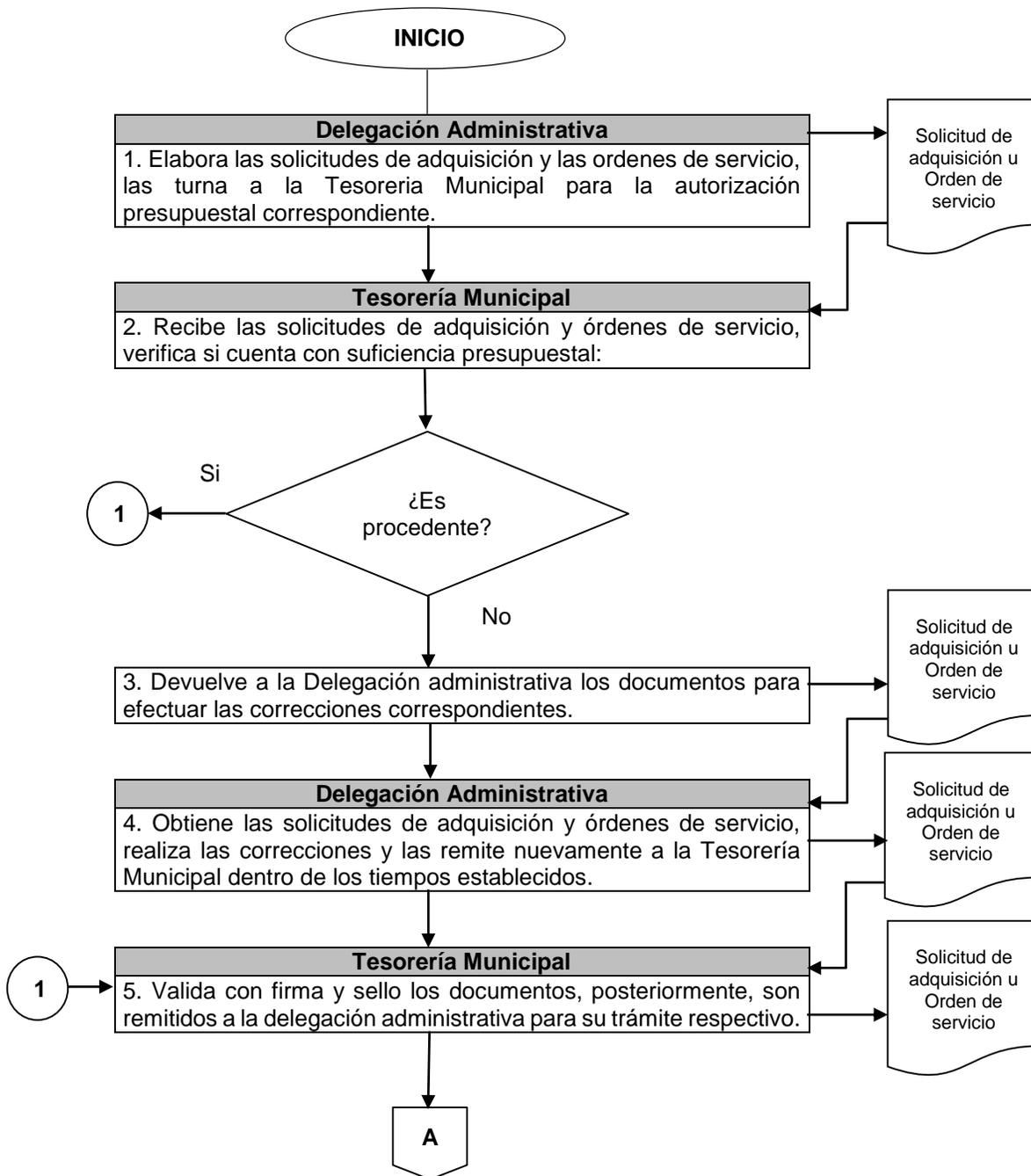
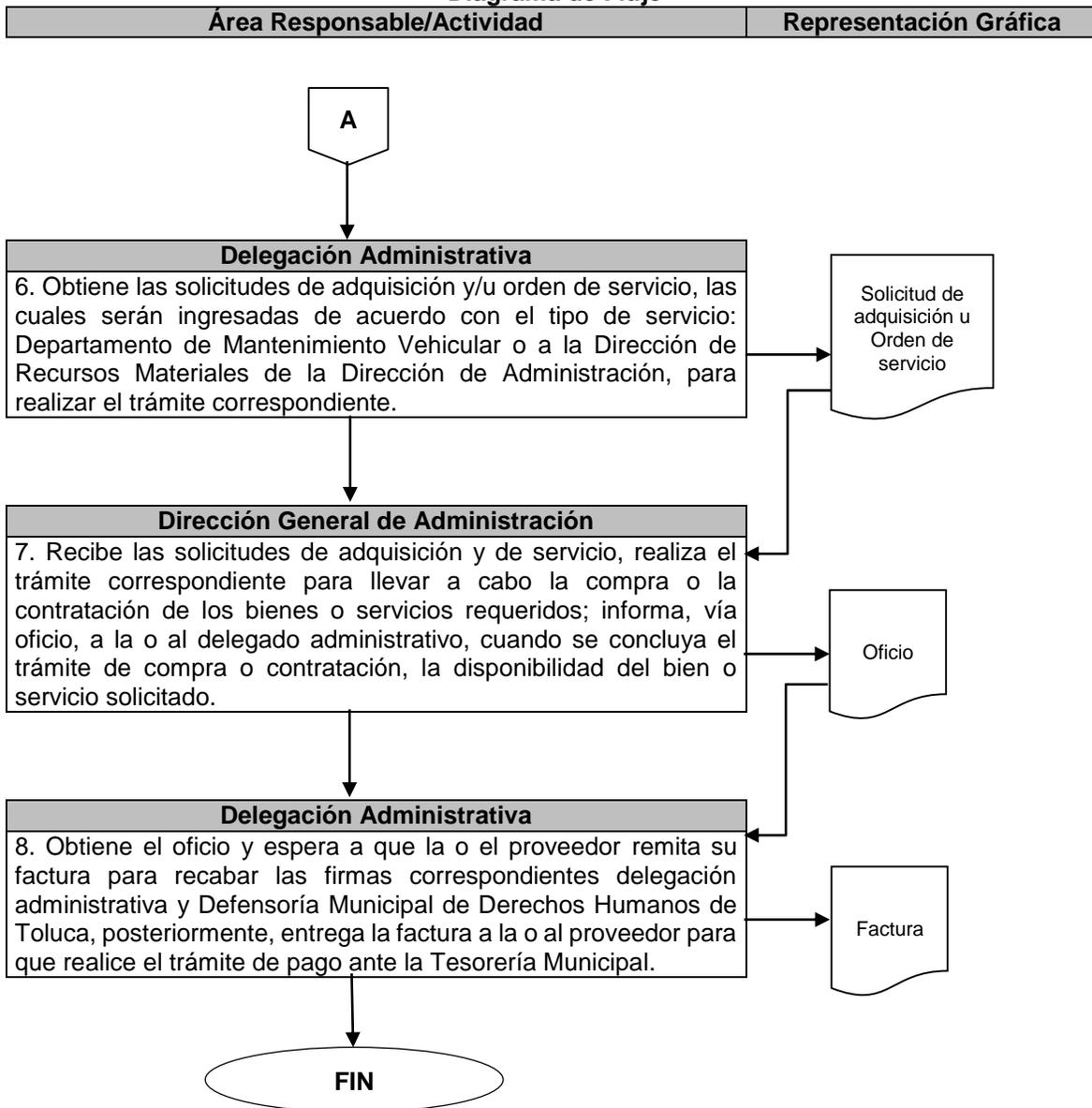


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento: **Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente**

Objetivo: Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación del fondo fijo, con la finalidad de obtener el reembolso de éste.

POLÍTICAS APLICABLES

- La delegación administrativa será el responsable del manejo y control del fondo revolvente y de cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de \$2000.00 (dos mil pesos M.N.).
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a cinco días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos del fondo revolvente.
- El fondo revolvente deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y los montos que determine la Tesorería Municipal.
- El reembolso de cantidades totales y parciales se hará mediante la comprobación respectiva. Por ninguna razón se deberá exceder la cantidad autorizada mensualmente.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como firma y sello correspondiente.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal o comprobarse con documentación original, el fondo revolvente asignado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

3. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente

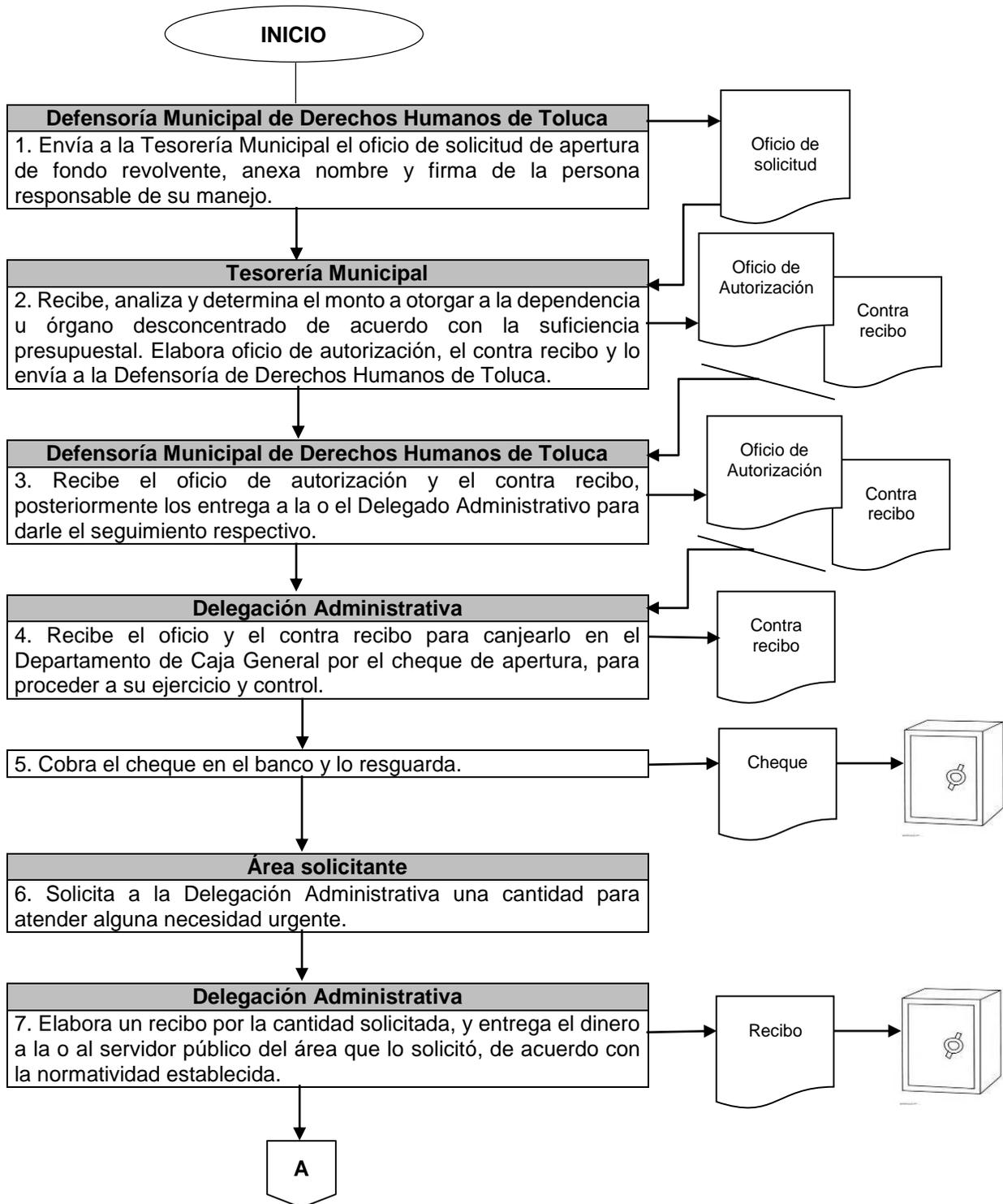


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

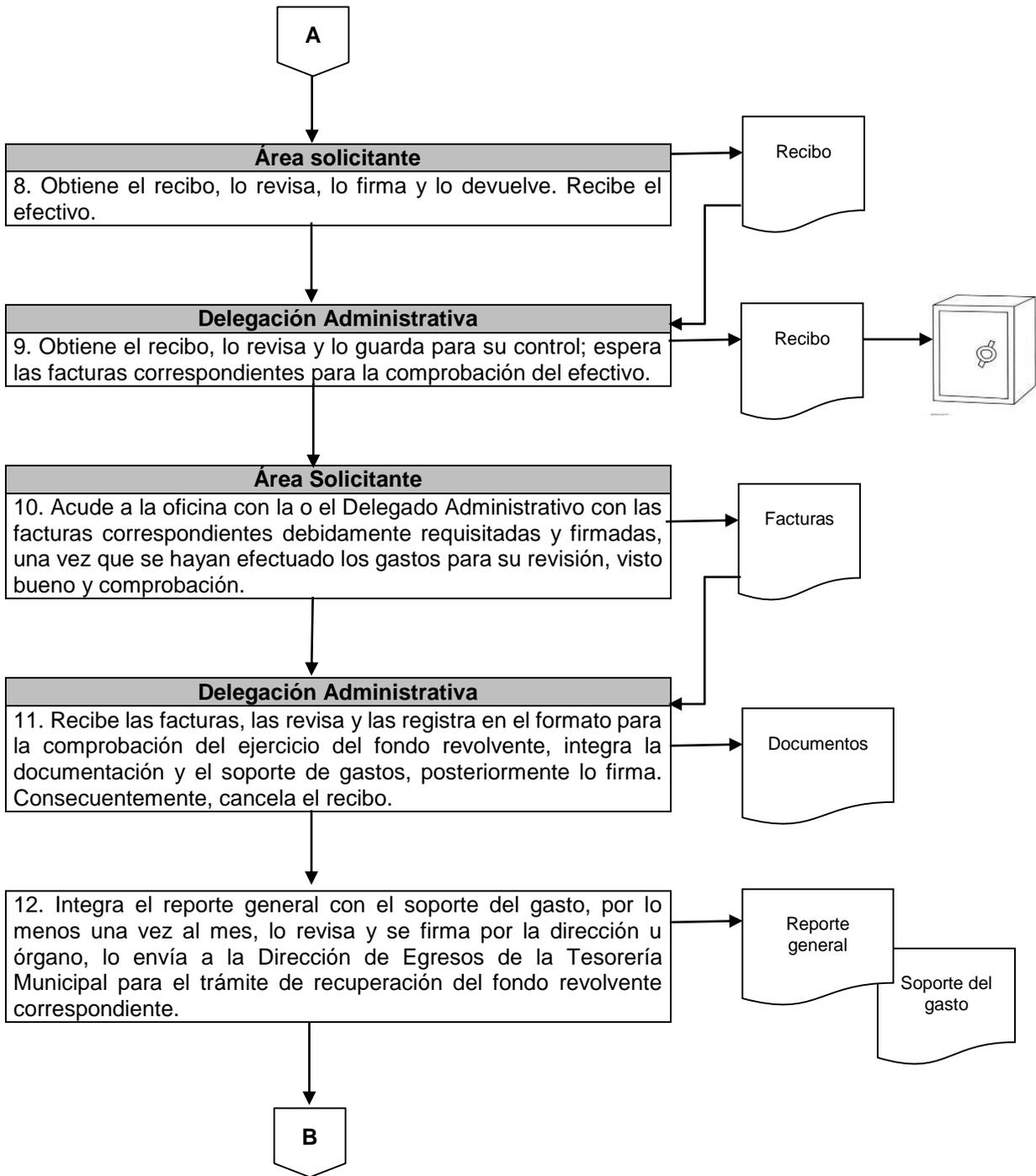
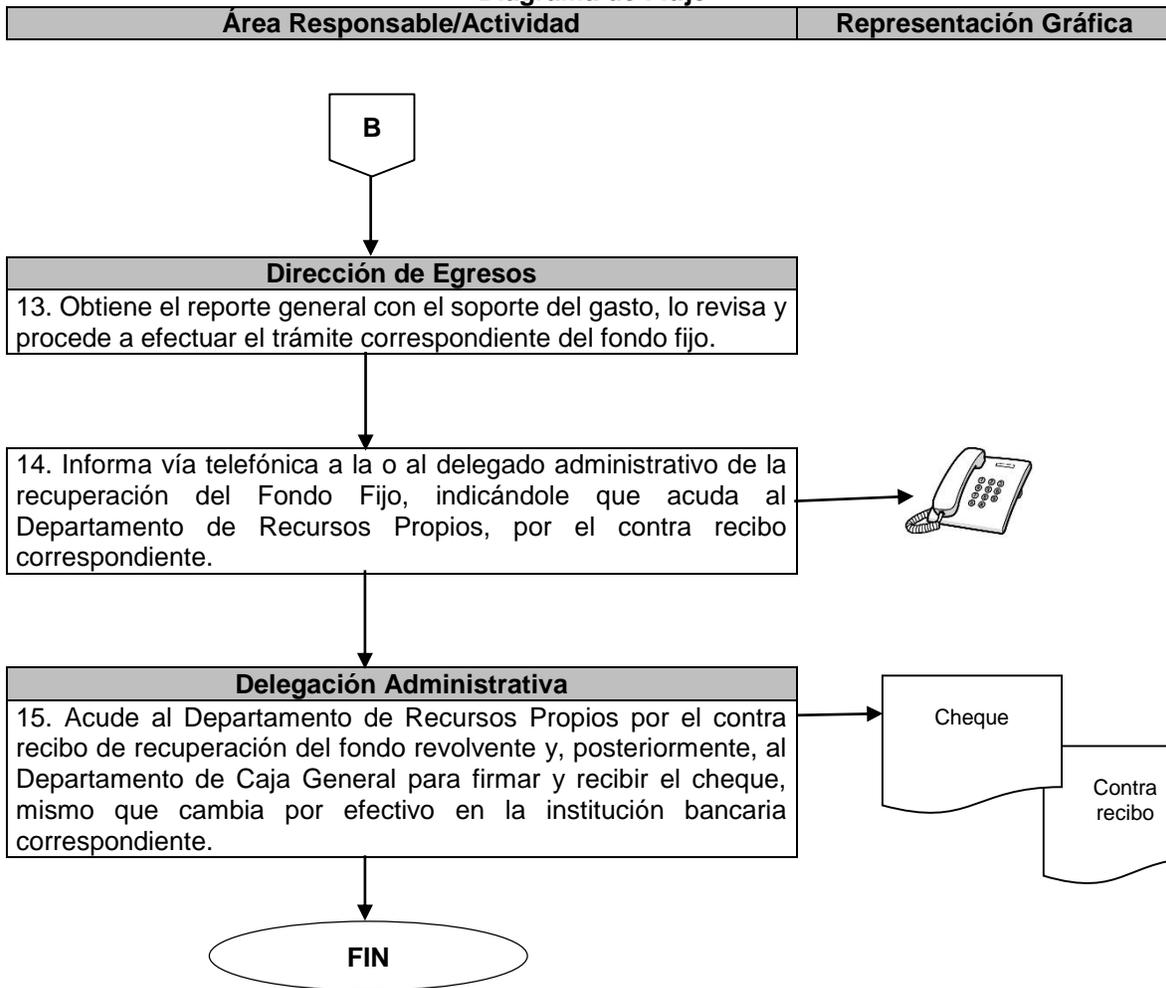


Diagrama de Flujo





Nombre del **Gastos a comprobar**

Procedimiento:

Objetivo:

Cubrir gastos que por premura de tiempo no se puedan realizar a través del trámite normal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Defensoría de Derechos Humanos del Municipio de Toluca realizará el trámite de “Gastos a comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La Delegación Administrativa deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario, la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrán solicitar nuevamente gastos a comprobar, hasta no justificar el 100% del anterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

4. Gastos a comprobar

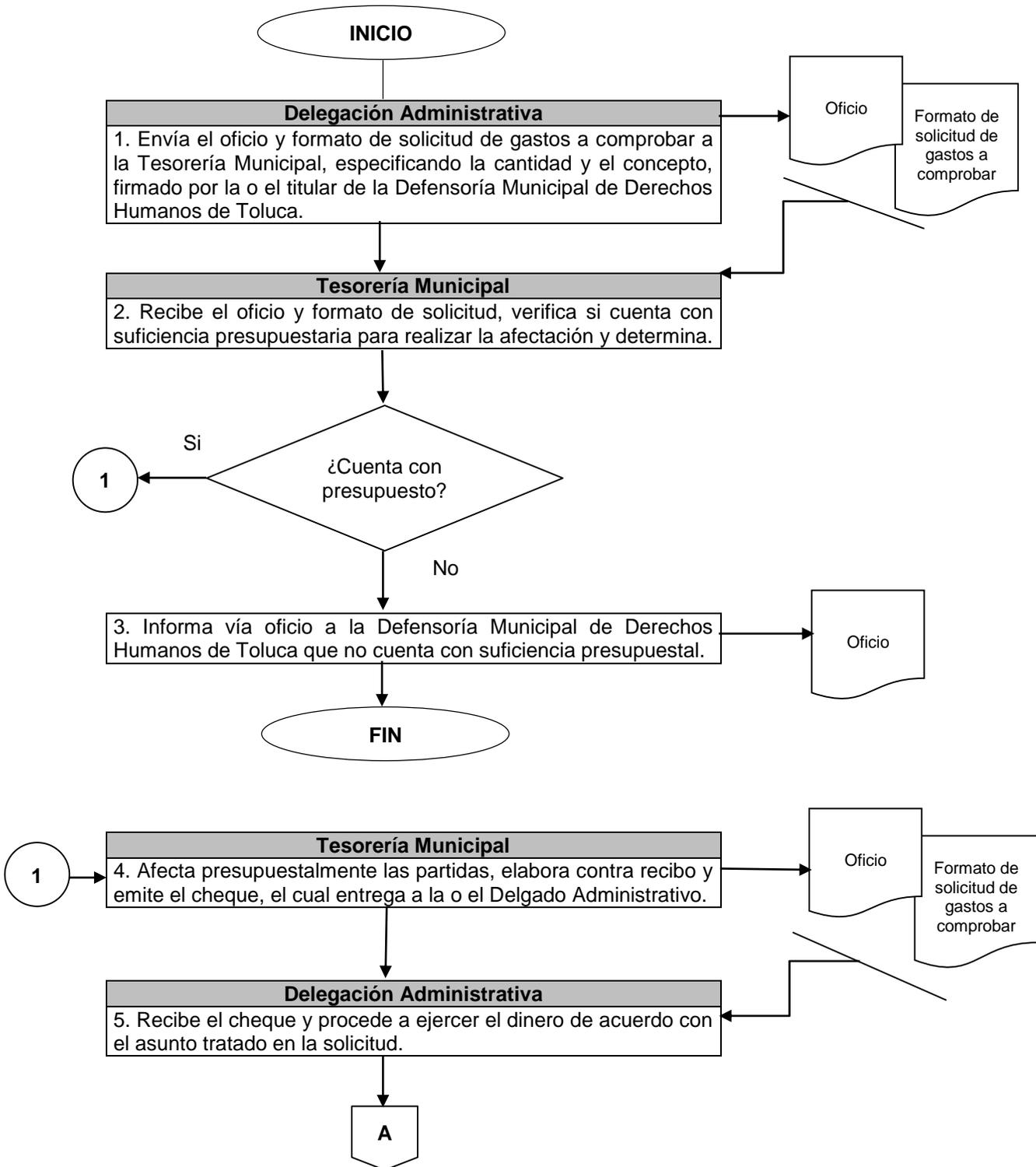
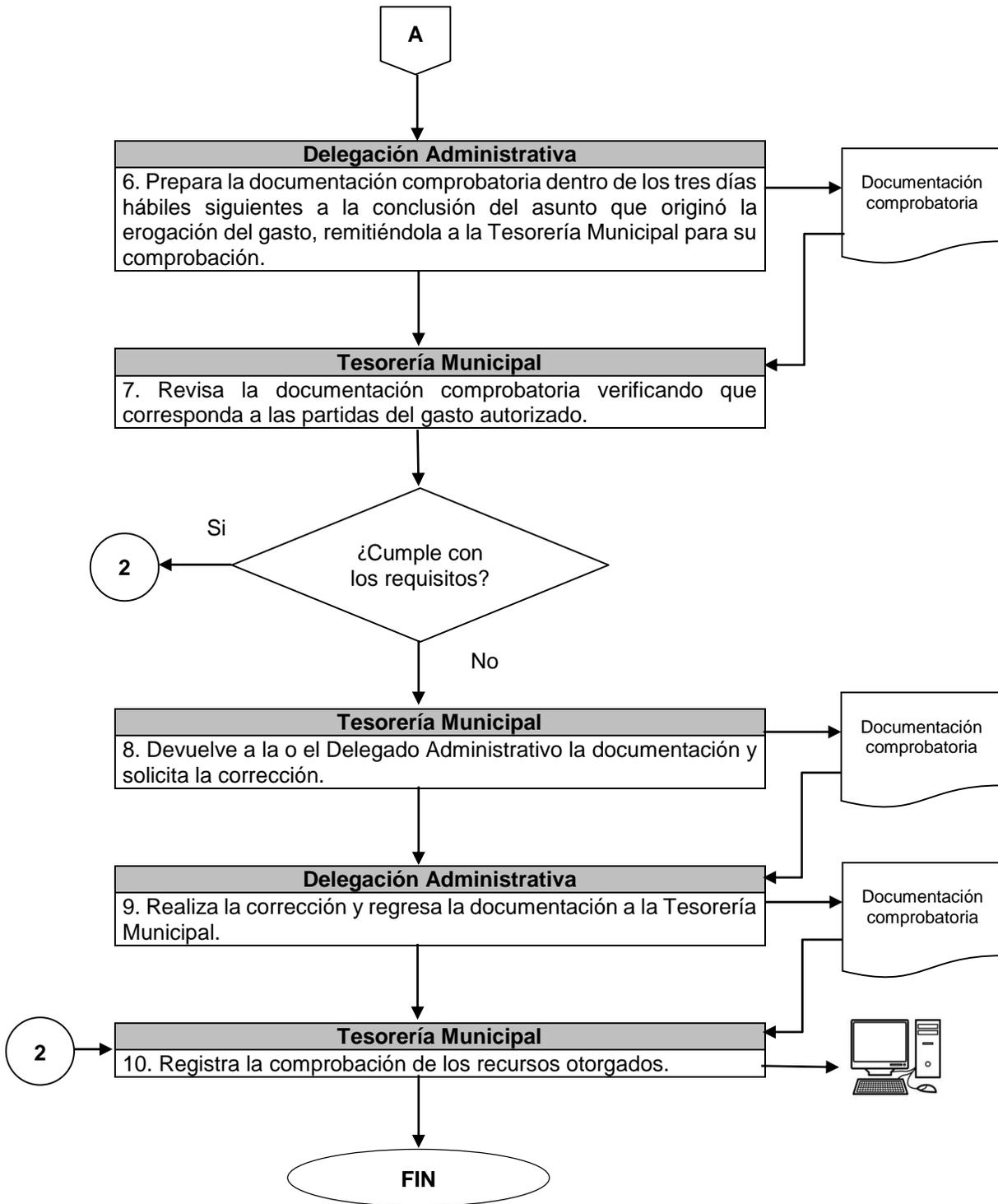


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Procedimiento: Adecuación Presupuestaria

Objetivo: Realizar modificaciones al presupuesto mensual, para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.
- La solicitud de modificación deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

5. Adecuación Presupuestaria

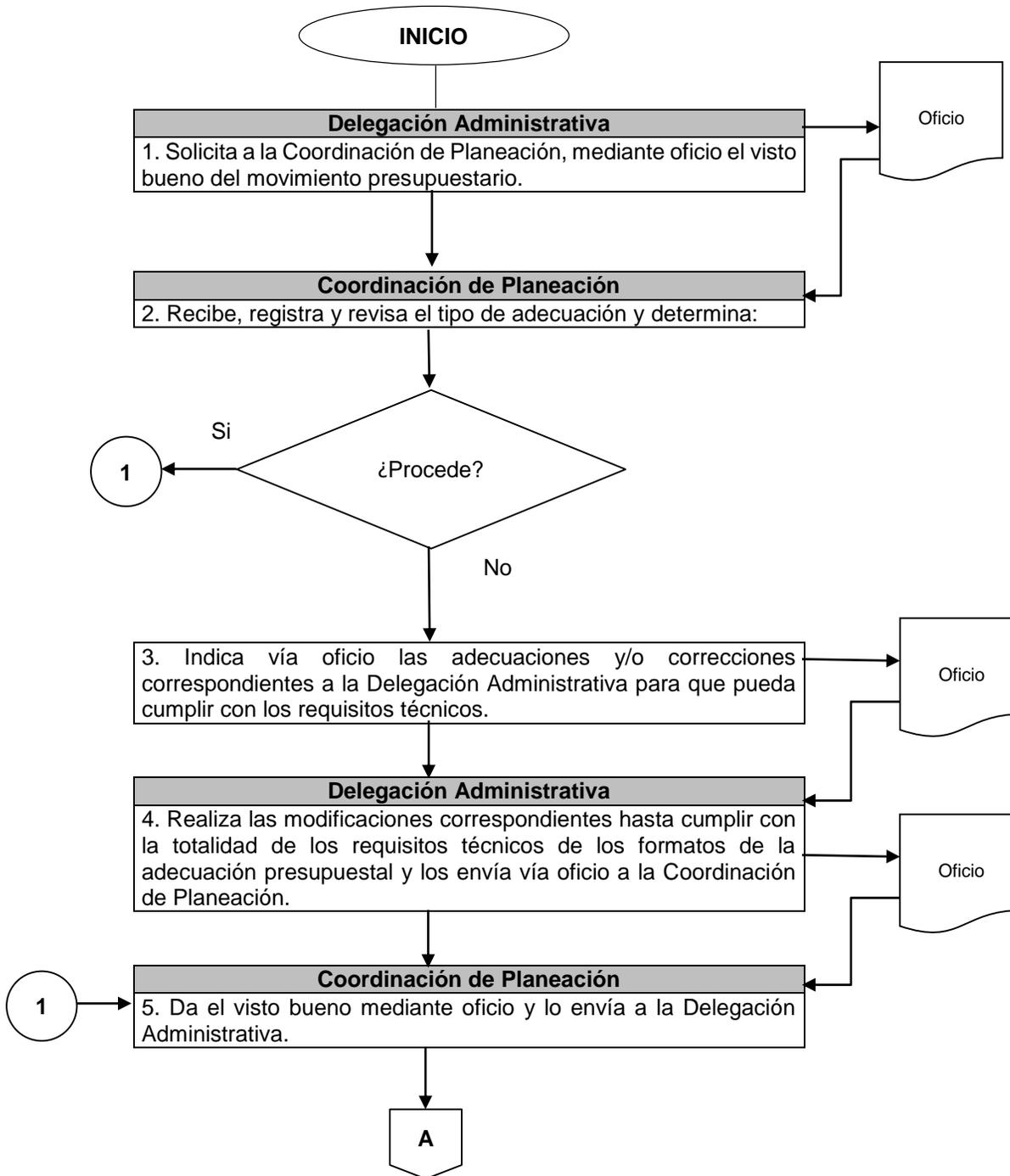
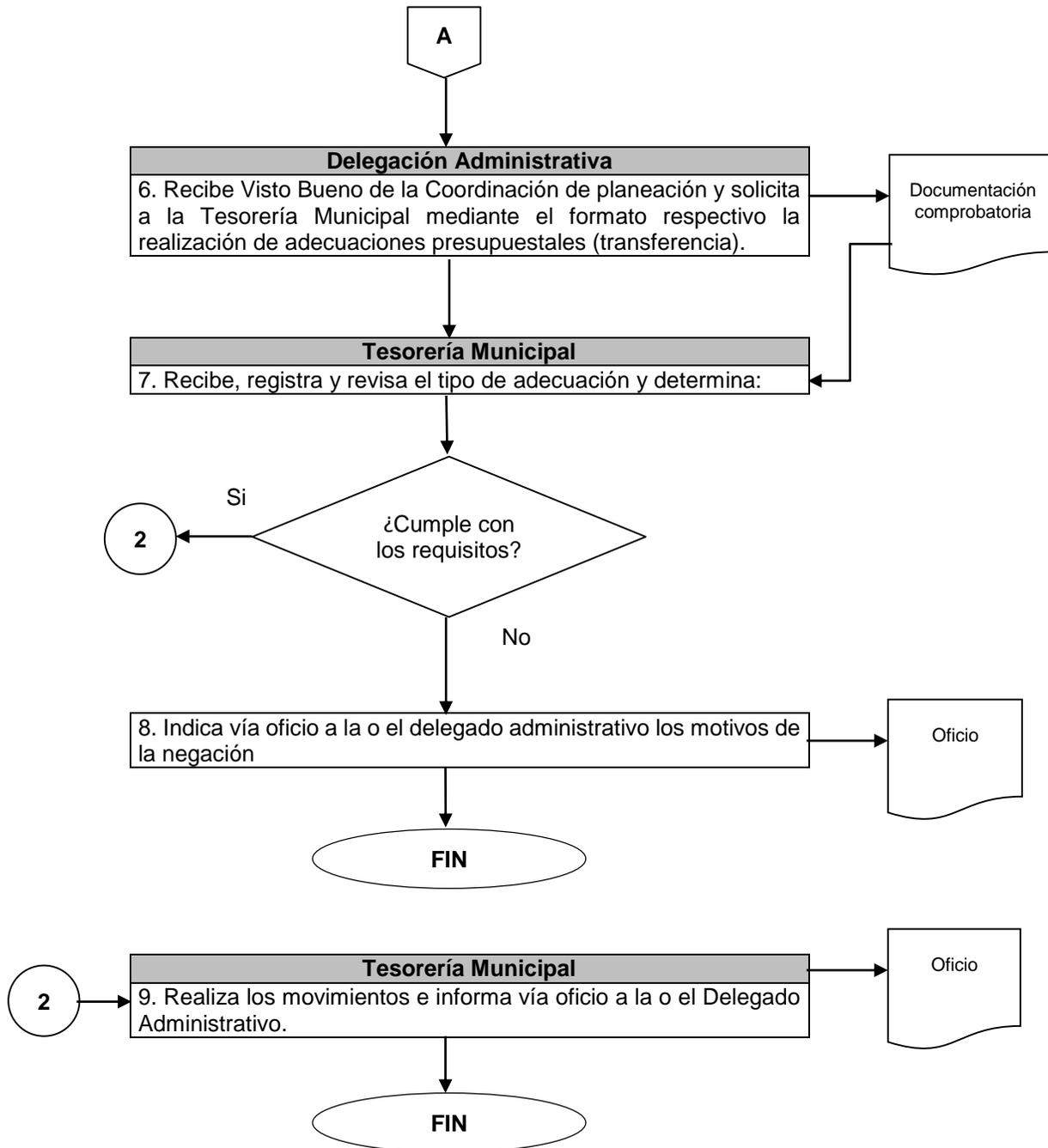


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Integración del Programa Anual de Adquisiciones

Procedimiento:

Objetivo:

Integrar las necesidades del área al Sistema de Compras Consolidadas y hacer eficiente los recursos programados en las partidas autorizadas.

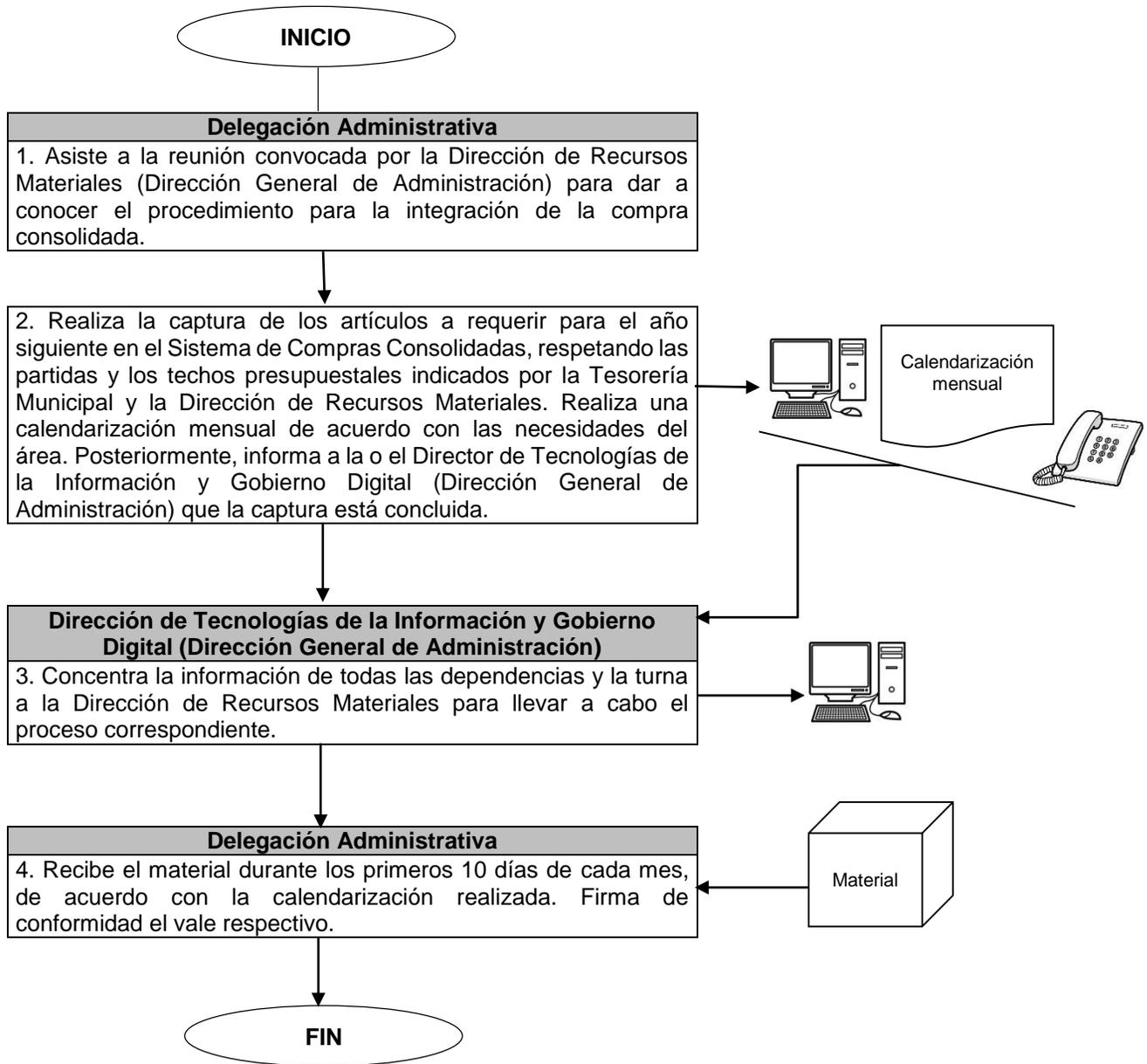
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales dará a conocer a la o al Delegado Administrativo el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La Delegación Administrativa deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo con la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La Delegación Administrativa deberá capturar el programa anual de adquisiciones en el Sistema de Compras Consolidadas.
- La Delegación Administrativa será la o el representante de la Defensoría Municipal en el Comité de Adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

6. Integración del Programa Anual de Adquisiciones



Nombre del Control de Combustible

Procedimiento:

Objetivo:

Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos al área de la Defensoría Municipal.

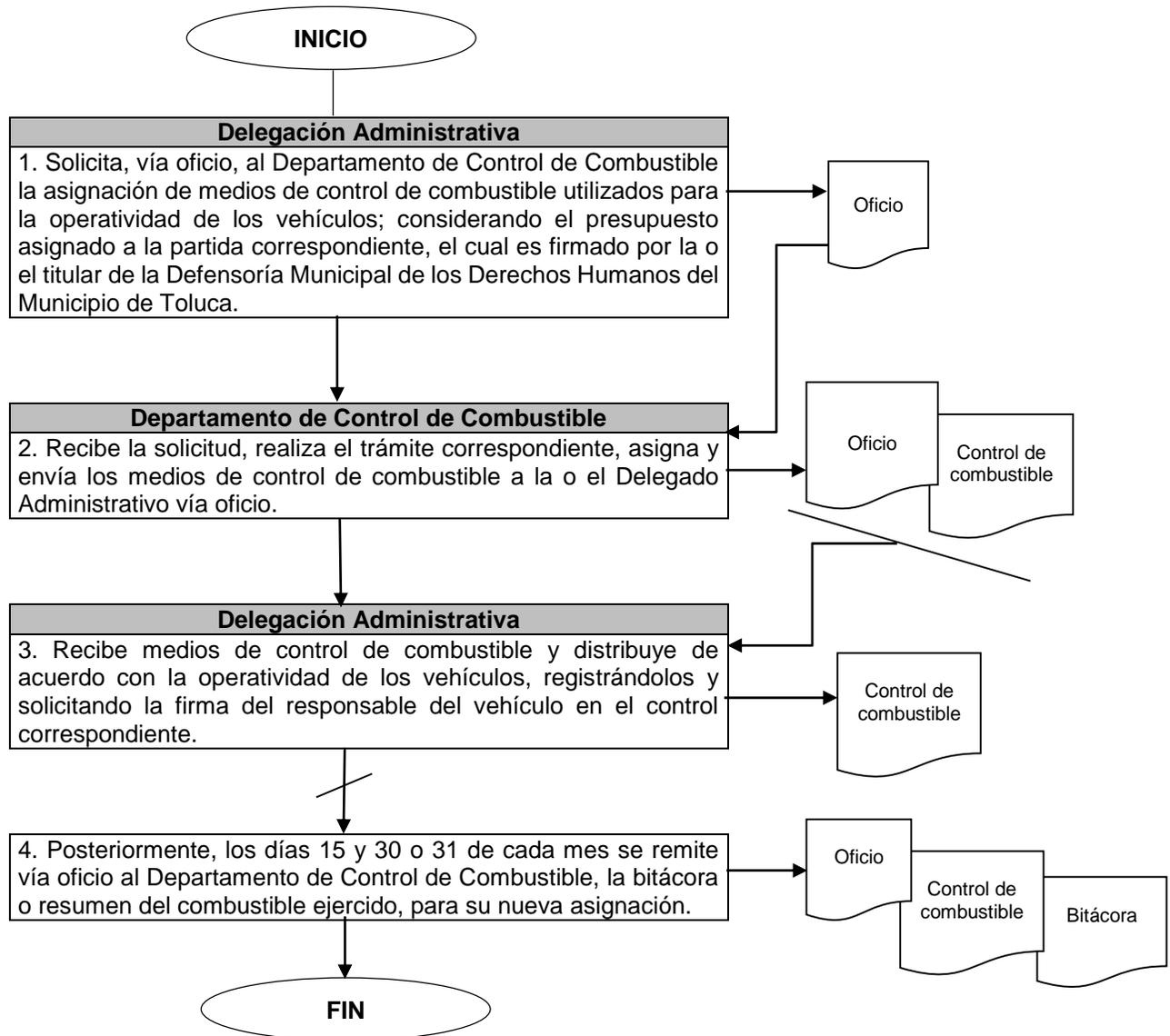
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la o el Delegado Administrativo la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Control de Combustible.
- Será responsabilidad de la o el Delegado Administrativo asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo con el presupuesto y las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Será responsabilidad de la o del Delegado Administrativo dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible será responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionado.
- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar el nombre de la o el servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

7. Control de Combustible



Nombre del Procedimiento: **Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales**

Objetivo: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las áreas de la Defensoría Municipal.

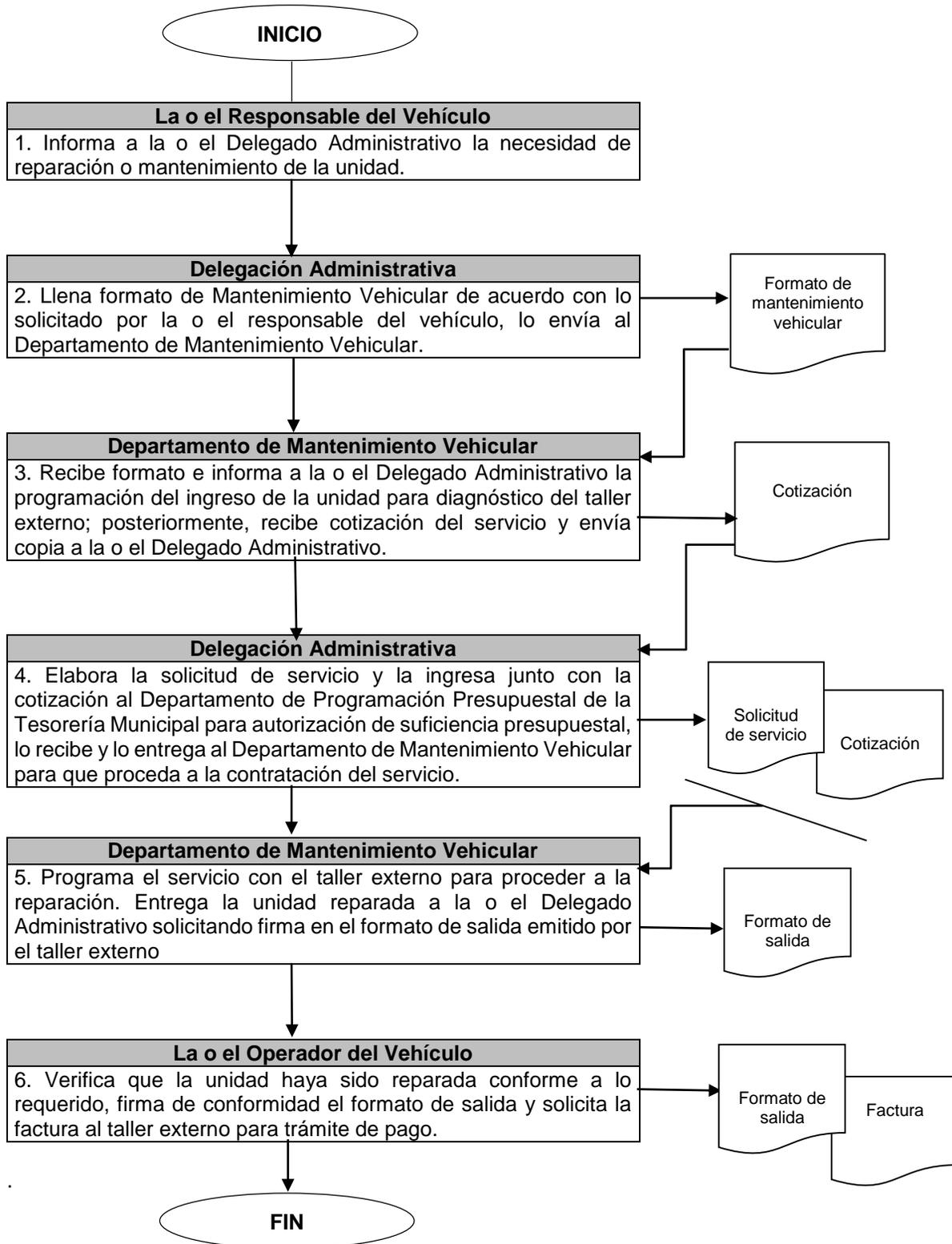
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de las unidades administrativas que cuentan con vehículos asignados, informar sobre las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas al Departamento de Mantenimiento Vehicular para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.
- Será responsabilidad de la o el Delegado Administrativo requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Toluca a la Tesorería Municipal.
- Será responsabilidad de la o del Delegado Administrativo dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- Será responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la o el Delegado Administrativo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

8. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales



Nombre del Alta de Personal

Procedimiento:

Objetivo:

Contratar al personal idóneo para ocupar las plazas disponibles en las áreas de la Defensoría Municipal, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y la Defensoría Municipal.

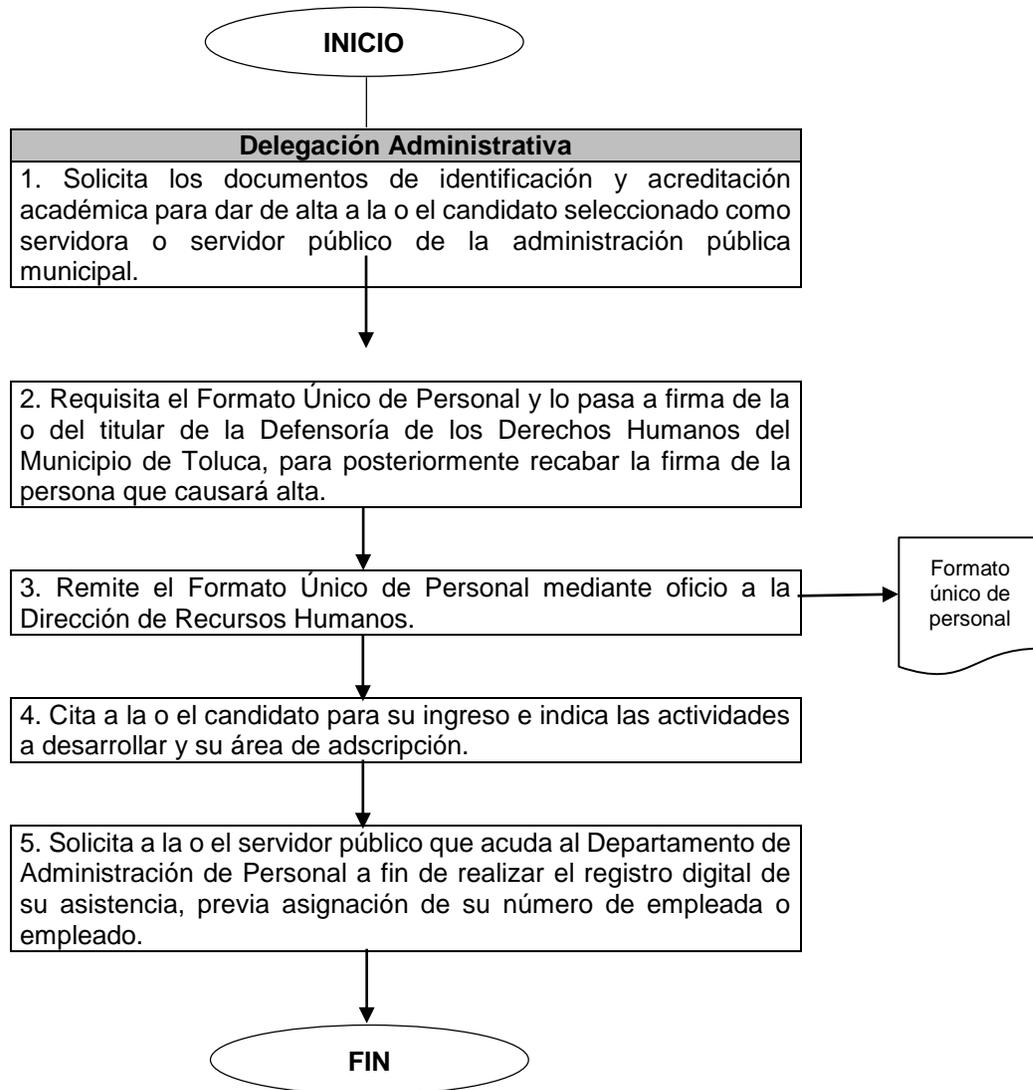
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el Formato Único de Personal.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Subdirección de Recursos Humanos.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de integrar el expediente, requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como recabar las firmas de autorización.
- Sera responsabilidad de la o el Delegado Administrativo, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las y los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el Delegado Administrativo, entregando copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Todo el personal de nuevo ingreso estará sujeto al registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría del Estado de México.
- Se establecerá en el Formato Único de Personal, el puesto funcional, descripción de este, adscripción, periodo de contratación y percepciones.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dirección y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir de los días 1 o 16 del mes de su contratación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

9. Alta de Personal



Nombre del Procedimiento: **Baja de Personal Administrativo**

Objetivo:

Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Defensoría Municipal con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca

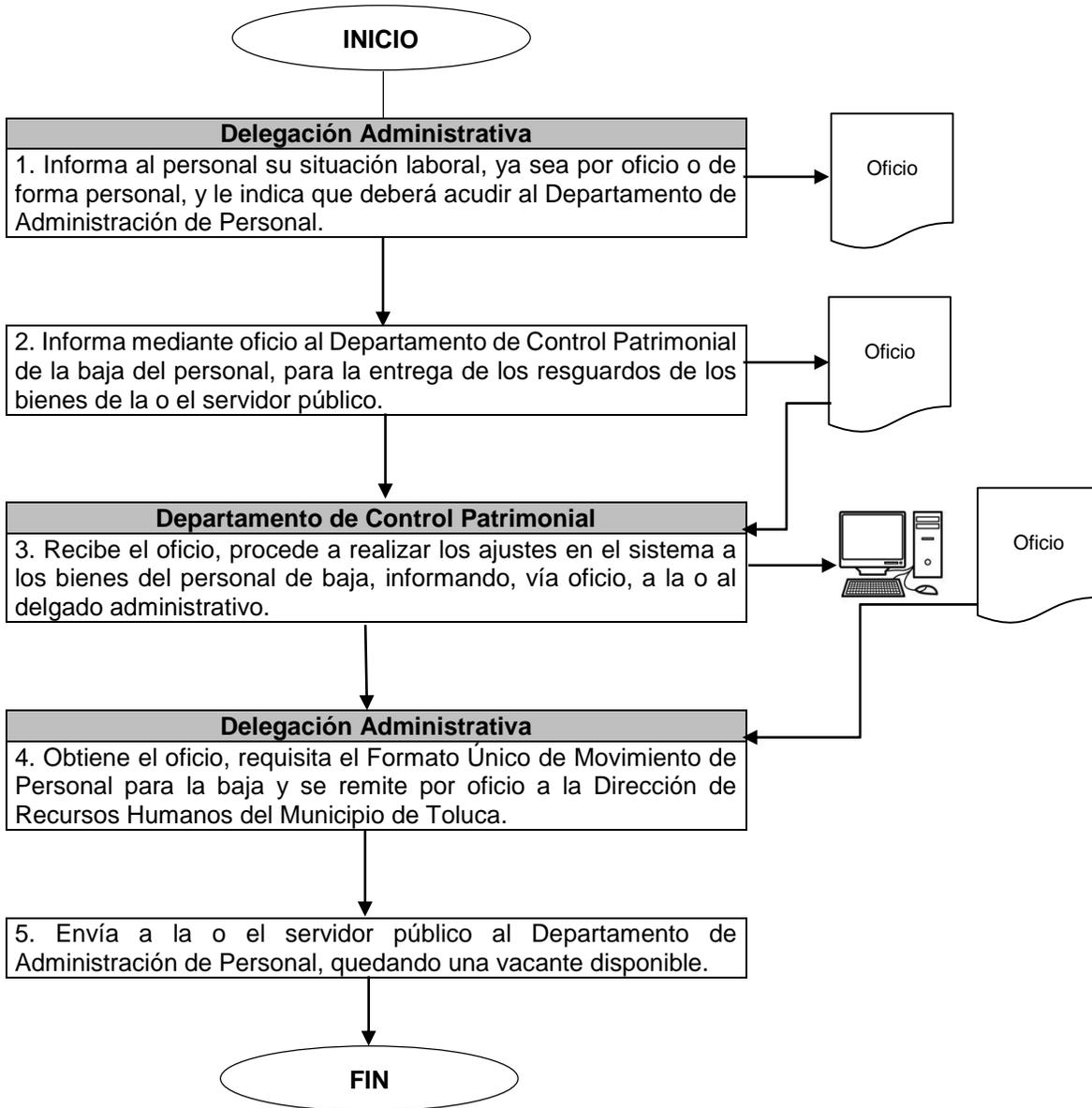
POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca deberán solicitar la baja del personal a la o el Delegado Administrativo, quien a su vez lo notificará a la Dirección de Recursos Humanos.
- Es responsabilidad de a la o el Delegado Administrativo informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el Delegado Administrativo remitirá por oficio el Formato Único de Movimientos de Personal debidamente requisitado y autorizado, a la Subdirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la o el Delegado Administrativo, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes, o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

10. Baja de Personal Administrativo



Nombre del Procedimiento: Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza

Objetivo: Integrar el Acta de Entrega-Recepción y establecer día y hora para que se lleve a cabo.

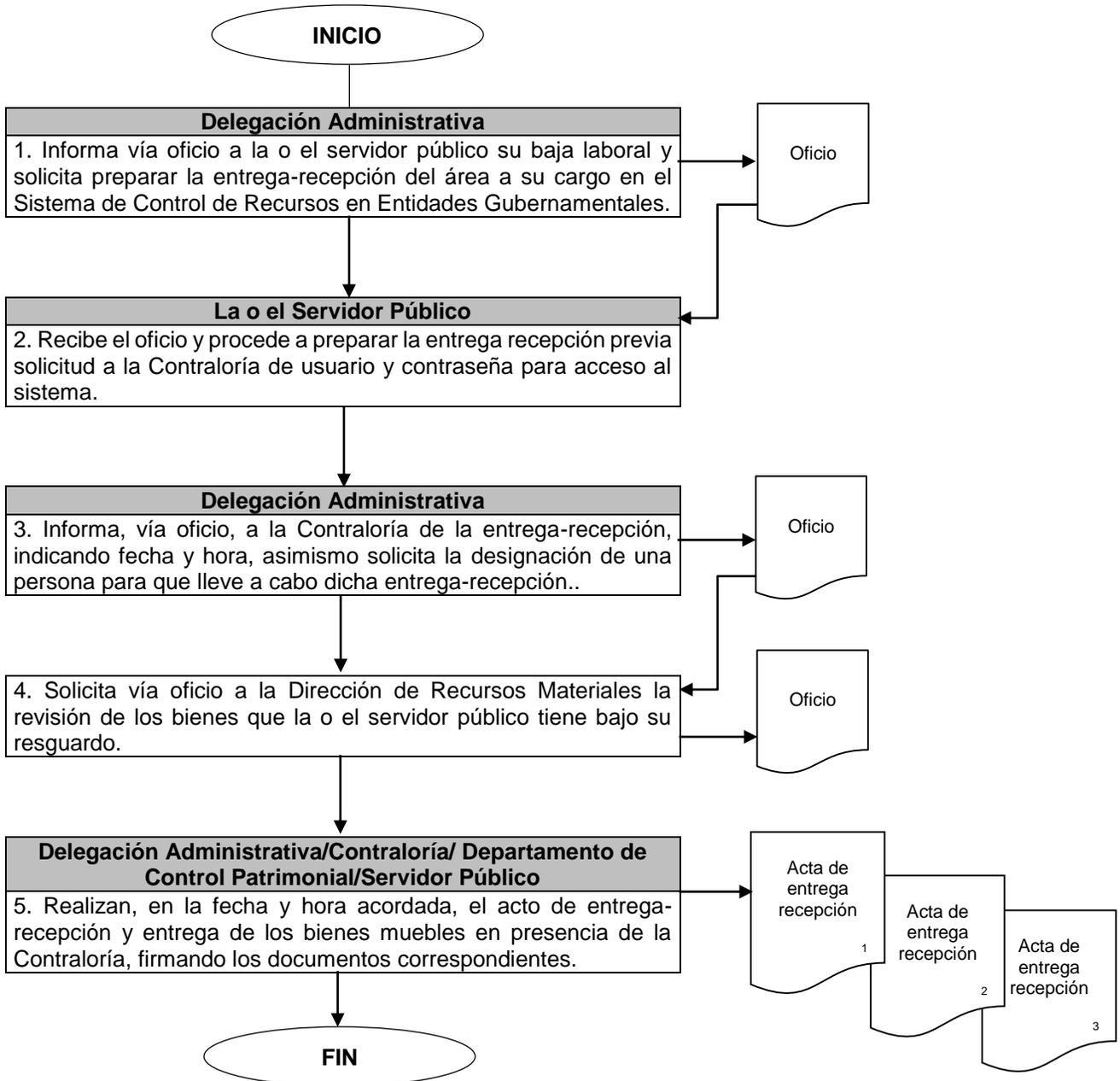
POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa será responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- La Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega-Recepción en cuatro tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), otro para la Contraloría, uno para la o el servidor público saliente y uno para la persona que será contratada para ocupar el puesto o comisión.
- La Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría, a la Dirección de Recursos Materiales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega-recepción.
- La Delegación Administrativa será responsable de atestiguar que la entrega-recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

11. Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza



IV. Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos

Nombre del Procedimiento: Pláticas Informativas sobre Derechos Humanos

Objetivo: Difundir, fomentar y fortalecer la Cultura de los Derechos Humanos a través de pláticas informativas entre la ciudadanía con la finalidad de concientizar y promover su respeto.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, será responsable de la difusión, promoción y divulgación de los derechos fundamentales en las delegaciones que conforman nuestro municipio, las cuales se efectúan a través de pláticas sobre diversos temas tendientes a difundir los derechos humanos.
- Las pláticas informativas serán dirigidas a población en general del municipio, prestando especial atención a los grupos de atención prioritaria de conformidad a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

1. Pláticas Informativas sobre Derechos Humanos

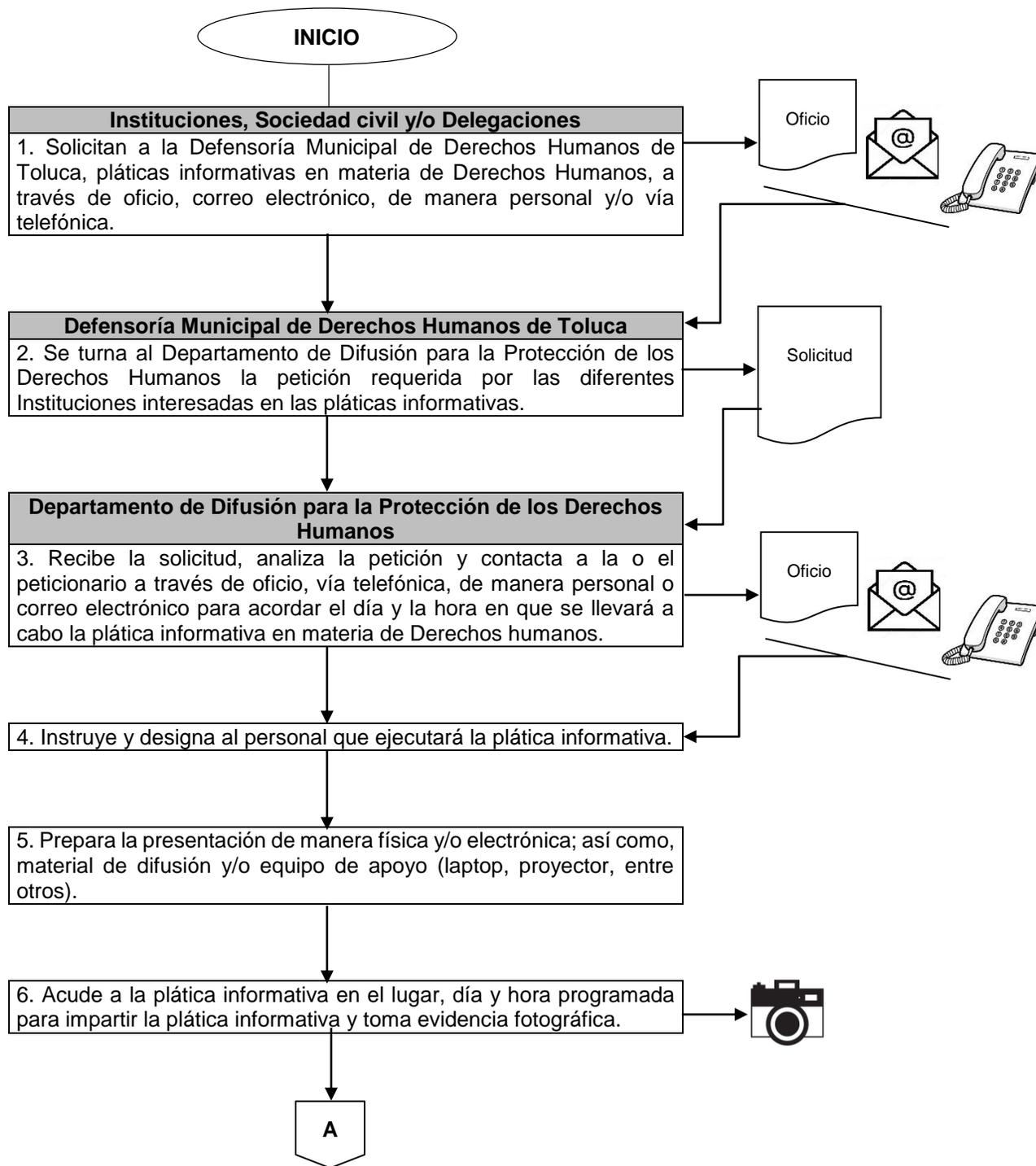
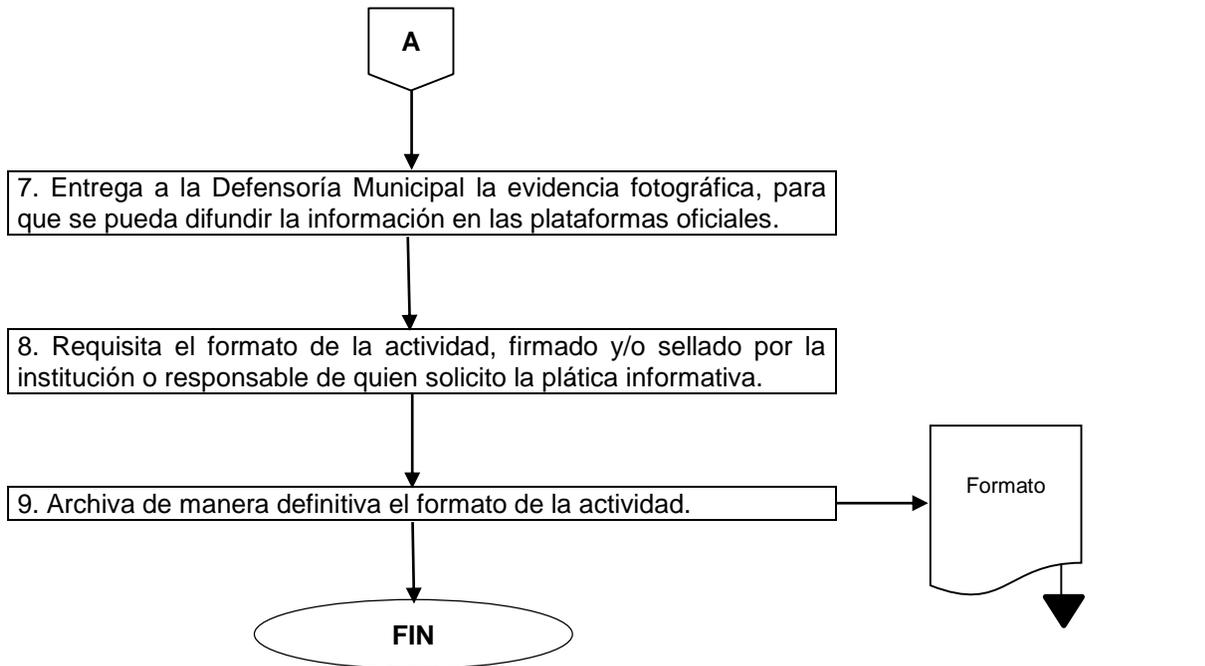


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------



Nombre del Procedimiento: **Capacitación a Servidores Públicos Municipales en Materia de Derechos Humanos**

Objetivo: Orientar y capacitar a las y los servidores públicos municipales, con el objeto de concientizarlos sobre la responsabilidad de realizar actos de autoridad debidamente fundados y motivados para reafirmar la importancia del ejercicio de su función en el respeto a los Derechos Humanos de la ciudadanía.

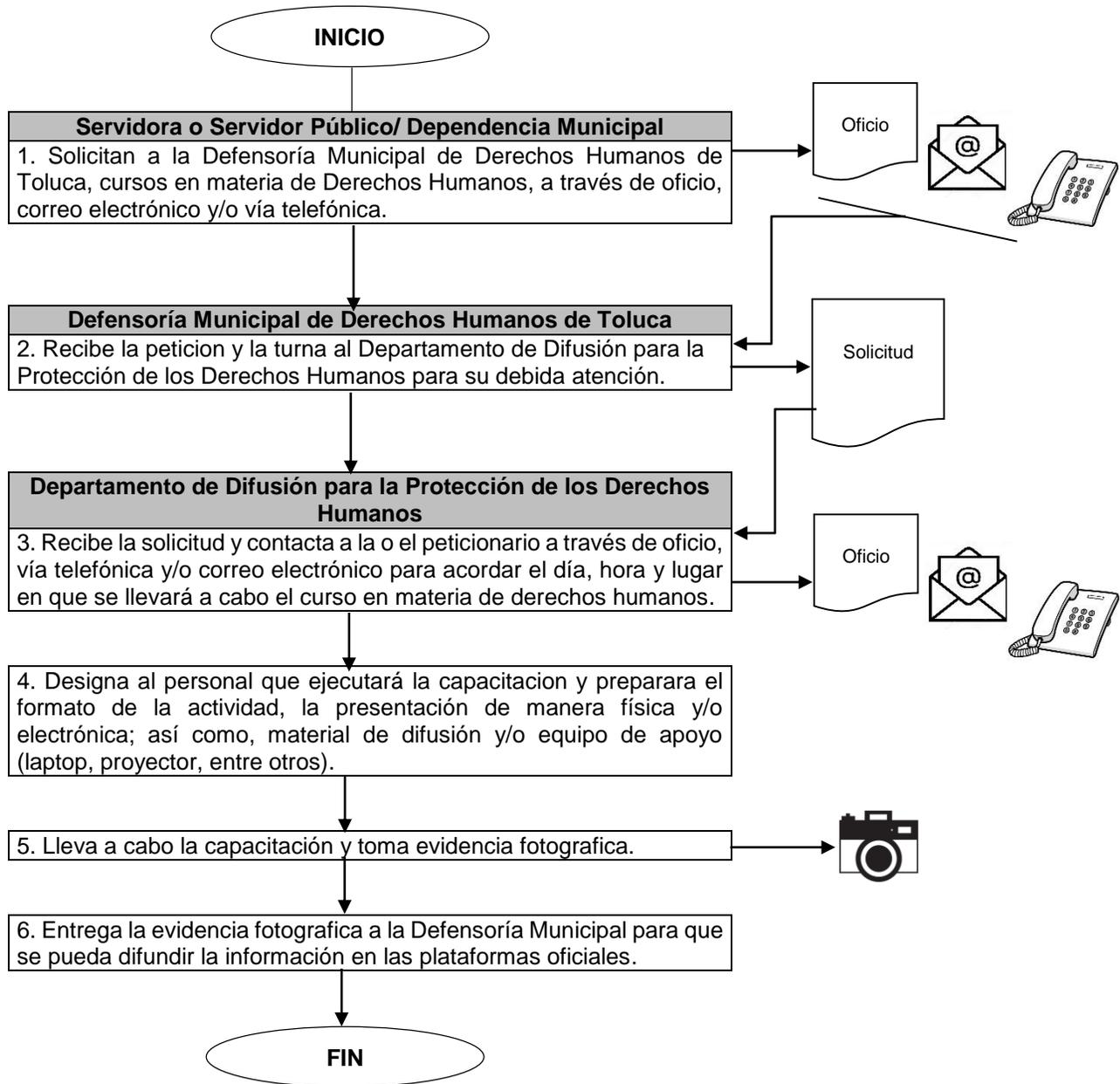
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, será el responsable de la difusión, promoción y divulgación de los derechos fundamentales a las y los servidores públicos de nuestro municipio, a través de cursos, que pueden ser impartidos a petición de parte o ser gestionados por el mismo departamento.
- Los cursos serán dirigidos a las y los servidores públicos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

2. Capacitación a Servidores Públicos Municipales en Materia de Derechos Humanos





Nombre del **Eventos Académicos y/o Culturales**

Procedimiento:

Objetivo:

Fortalecer la Cultura de los Derechos Humanos a través de la realización de eventos académicos y/o culturales para que la ciudadanía reconozca su importancia.

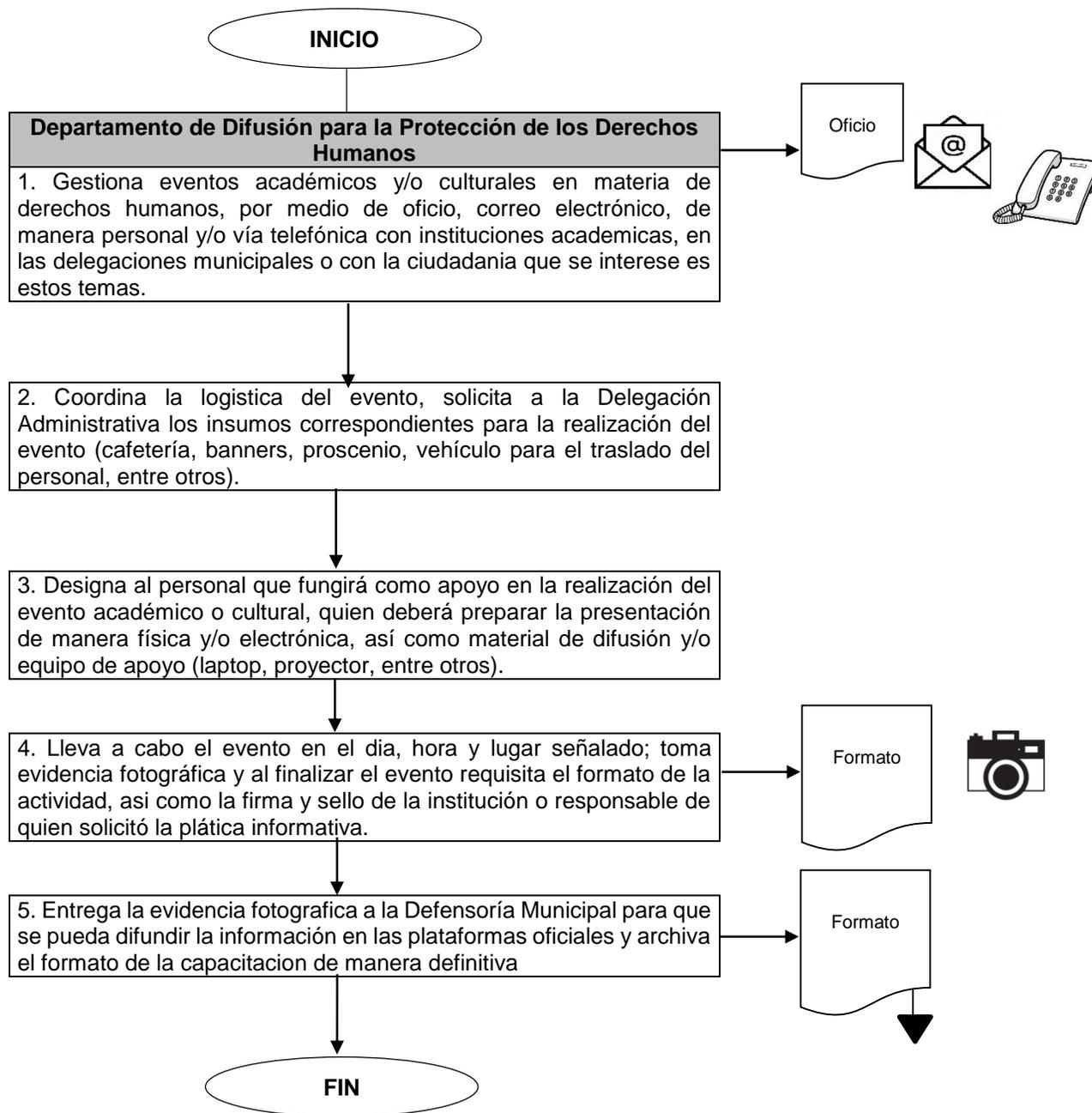
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos realizará obras de teatro con títeres, conferencias, congresos, talleres, actividades didácticas y/o culturales entre otros; en pro de los derechos humanos de la población.
- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos deberá gestionar la participación de autoridades especializadas en la materia para la realización de estos eventos.
- Los eventos académicos y culturales serán dirigidos a la población en general en el municipio de Toluca, prestando especial atención a los grupos de atención prioritaria.
- Los talleres, así como actividades didácticas y/o culturales serán dirigidos a niñas y niños, con una duración de cinco a diez horas previo acuerdo de las autoridades educativas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

3. Eventos Académicos y/o Culturales





Nombre del Procedimiento: **Jornadas Comunitarias**

Objetivo:

Realizar jornadas para acercar, difundir y fomentar los Derechos Humanos entre los grupos en situación de vulnerabilidad con la finalidad de concientizar y promover su respeto.

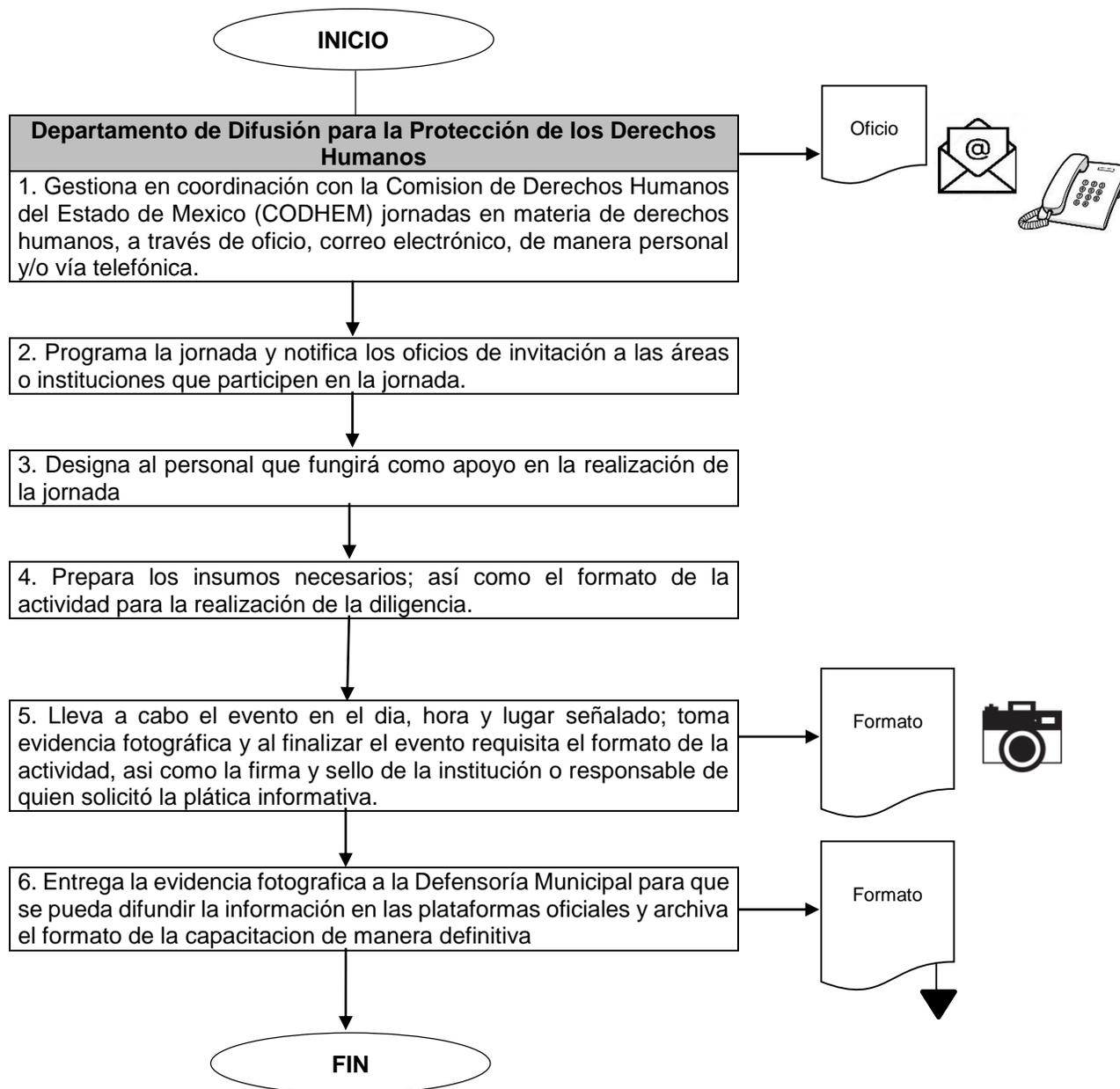
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos coadyuvará con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), a fin de allegar los servicios de ambas instancias a las delegaciones con alto índice de marginación del municipio de Toluca.
- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, será el responsable de realizar jornadas con grupos de atención prioritaria con el fin de promover los derechos humanos.
- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos en conjunto con el Departamento para la Protección de los Derechos Humanos serán responsables de colaborar para llevar a cabo dichas gestiones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

4. Jornadas Comunitarias



Nombre del **Red de niñas y niños defensores de Derechos Humanos**

Procedimiento:

Objetivo:

Crear una red de niñas y niños defensores en las instituciones educativas para difundir y replicar los Derechos Humanos entre comunidad estudiantil del municipio de Toluca.

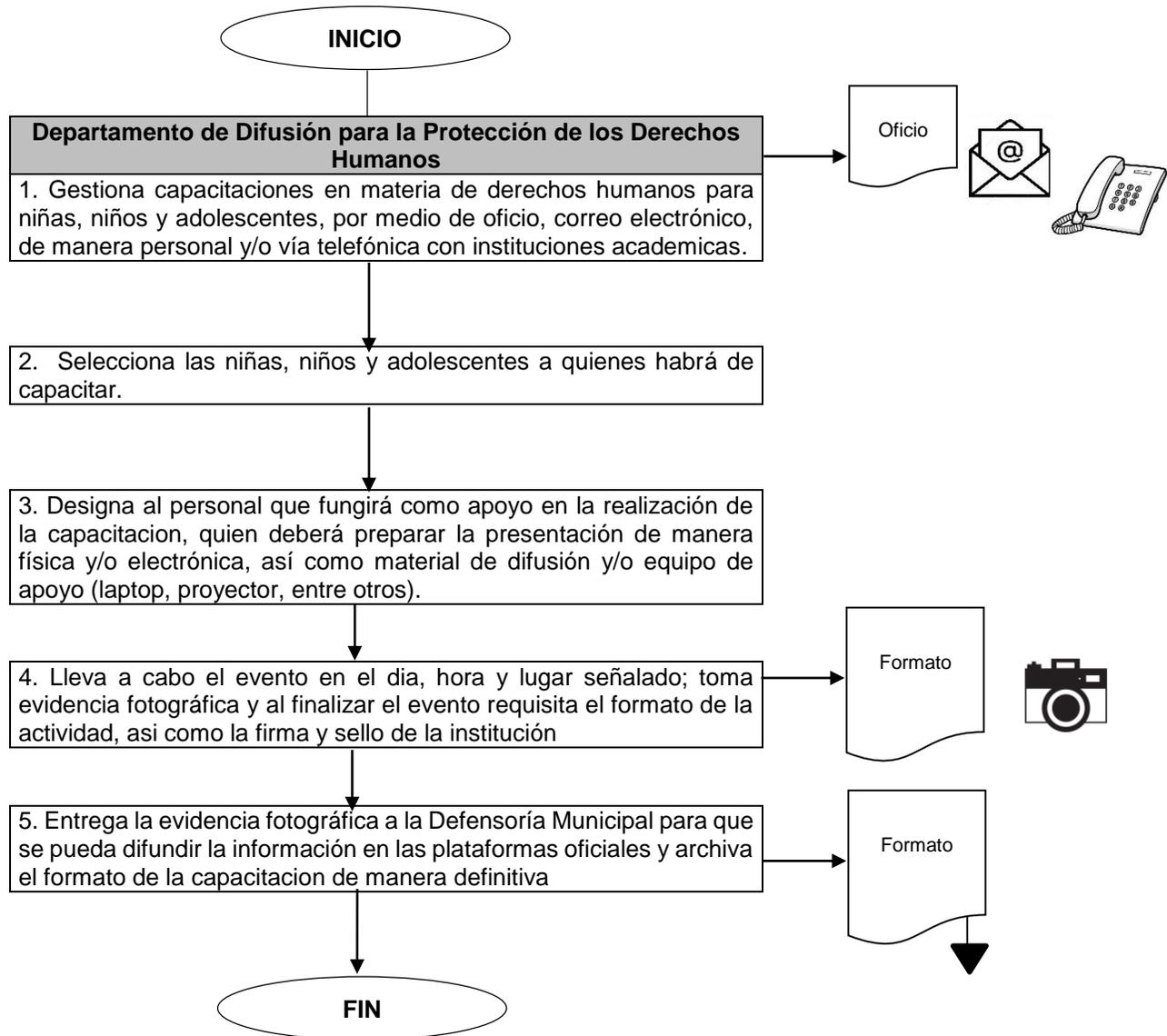
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos deberá crear una red de niñas, niños y adolescentes defensores de Derechos Humanos, con el fin de promover la paz, tolerancia y armonía entre la comunidad estudiantil.
- El Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, será responsable de capacitar a las niñas, niños y adolescentes del municipio en diferentes instituciones educativas en temas relacionados con sus derechos humanos.
- Los niños, niñas y adolescentes serán seleccionados conforme a la capacitación que se reciban por parte del personal del departamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

5. Red de niñas y niños defensores de Derechos Humanos



Nombre del Procedimiento: **Campaña de Difusión en Materia de Derechos Humanos dirigida a las niñas, niños y adolescentes**

Objetivo: Realizar campañas de difusión para dar a conocer la información respecto a los Derechos Humanos a las niñas, niños y adolescentes del municipio de Toluca con el objeto de que puedan reconocerlos y exigir su respeto.

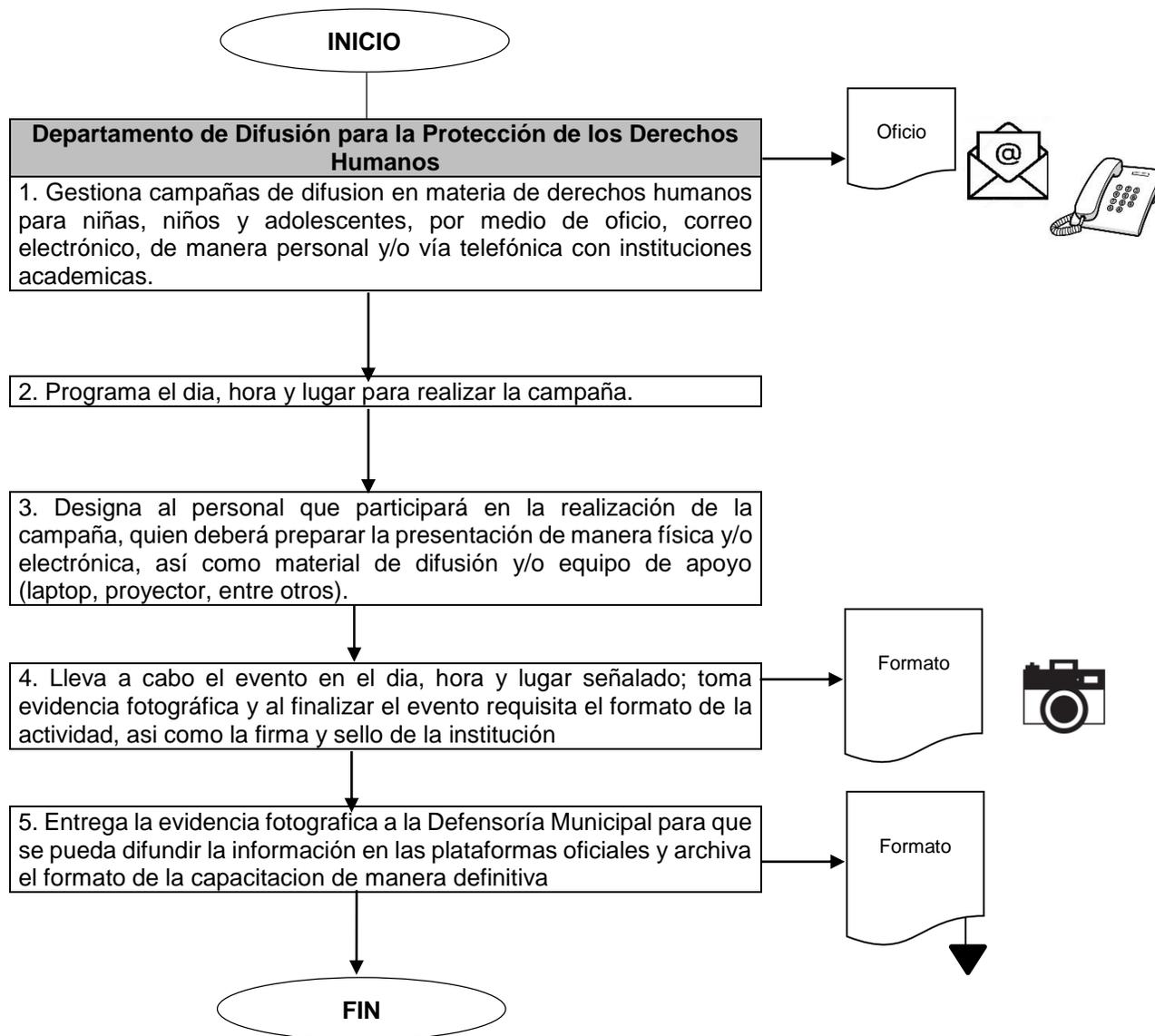
POLÍTICAS APLICABLES

- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Toluca, a través del Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, tiene la atribución de realizar campañas de difusión en materia de derechos humanos en la niñez.
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, a través del Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, será la responsable de difundir, de una manera didáctica entre las niñas y niños del municipio de Toluca, las diferentes temáticas de los derechos humanos con un enfoque de no discriminación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

6. Campaña de Difusión en Materia de Derechos Humanos dirigida a las niñas, niños y adolescentes



V. Departamento para la Protección de los Derechos Humanos

Nombre del Procedimiento: Asesoría Jurídica, Canalización y/o Acompañamiento de la o el Usuario

Objetivo: Asesorar y orientar jurídicamente a las y los habitantes, visitantes o transeúntes del municipio a fin de hacer de su conocimiento la obligación de toda autoridad de respetar sus derechos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos brindará asesorías jurídicas en asuntos relacionados con la vulneración a derechos humanos.
- La asesoría jurídica se brindará de manera personal en asuntos relacionados con la vulneración a derechos humanos, en las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, en un horario de 9:00 a 18:00 horas o a los siguientes números telefónicos 214-91-13 o 773-29-66.
- El Departamento de Protección de los Derechos Humanos no representará a las y los usuarios ante autoridades; no obstante, en caso de que el asunto no sea competencia de algún organismo de protección de derechos humanos, la labor de esta Defensoría es canalizar a las personas a las instancias correspondientes.
- El seguimiento a la asesoría se realizará de manera personal en materia penal, laboral, administrativa, civil, familiar, amparo, fiscal, agrario, según sea el caso, mediante el acompañamiento de personal de la Defensoría a las instituciones públicas encargadas de resolver las necesidades de la población.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

1. Asesoría Jurídica, Canalización y/o Acompañamiento de la o el usuario

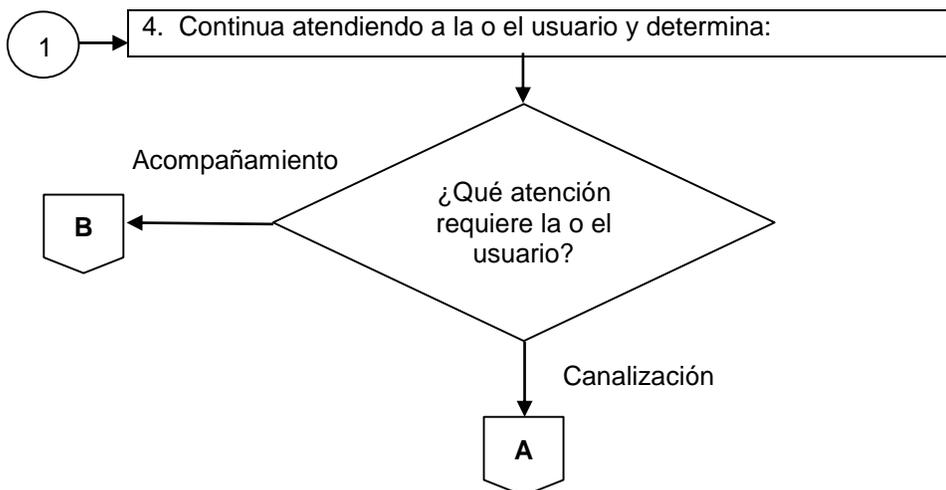
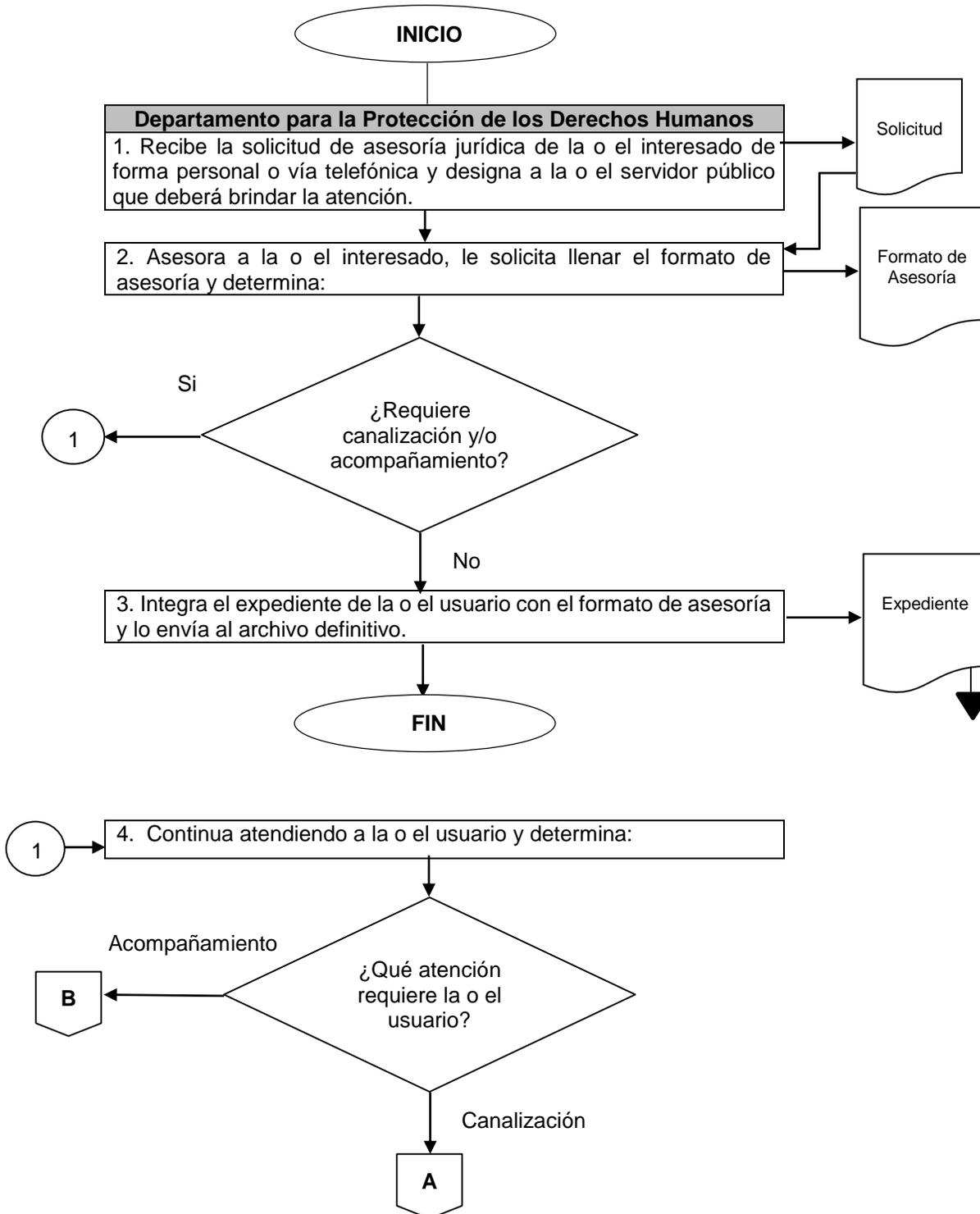


Diagrama de Flujo

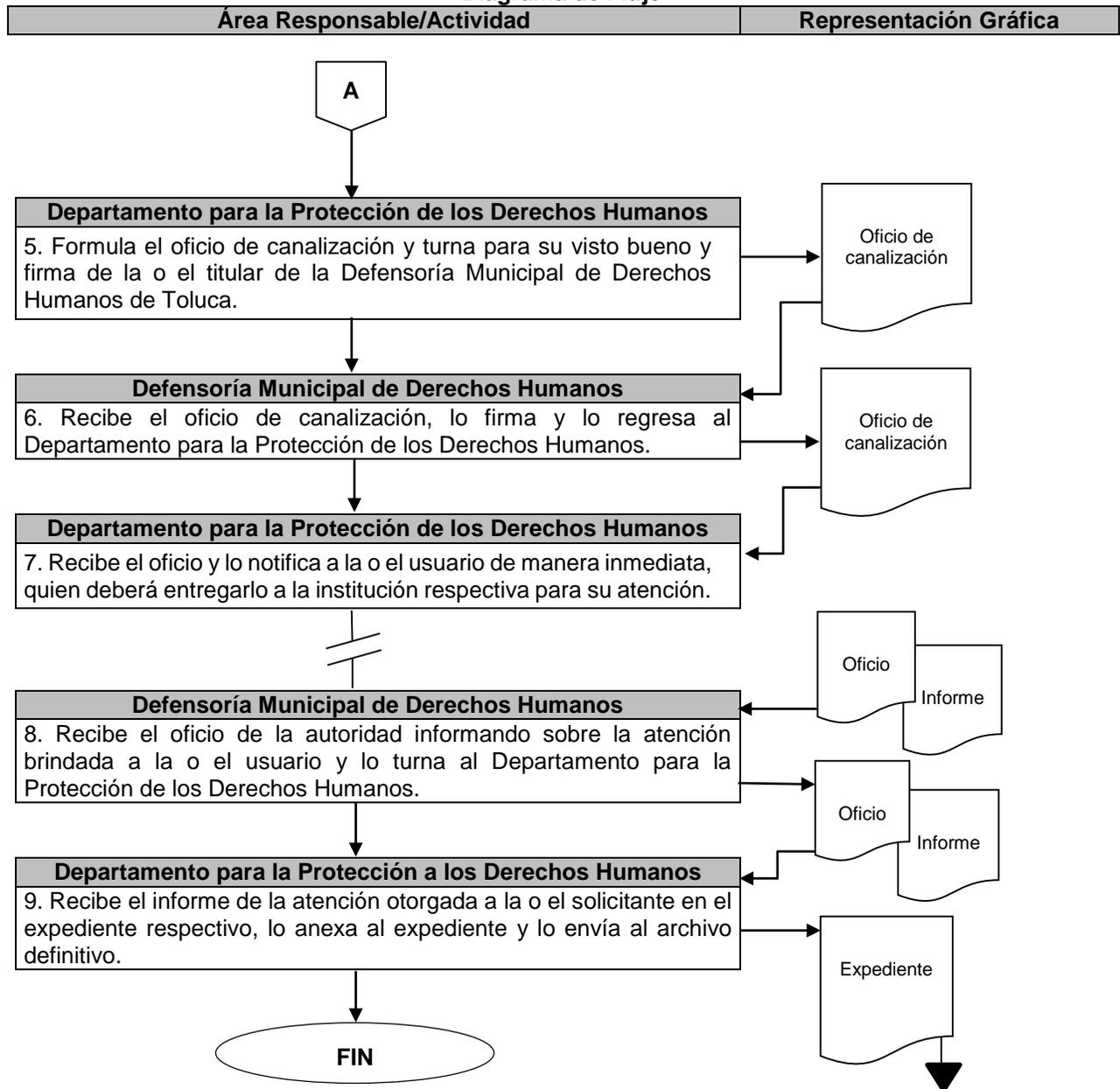
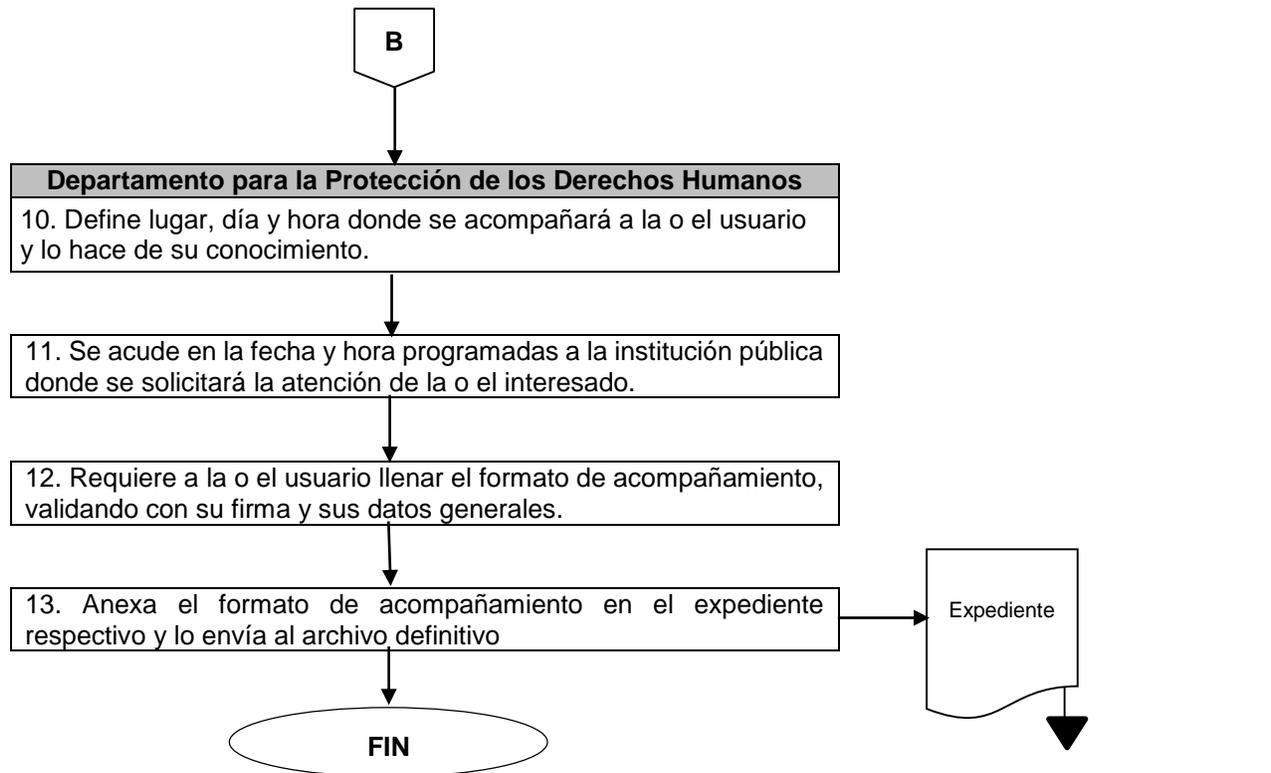


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Procedimiento: **Visitas a la Oficialía Calificadora del Ayuntamiento de Toluca**

Objetivo:

Realizar visitas para verificar y supervisar que las personas privadas de su libertad se encuentren en condiciones adecuadas y no se vulneren los derechos humanos de éstas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos, será responsable de verificar que se protejan los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, para lo cual se auxiliará de su personal, mismo que fungirá como observador para verificar el respeto de los derechos humanos e informe sobre el motivo de su arresto, infracción o multa correspondiente.
- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos programará las visitas a los centros de cumplimiento de sanciones administrativas.
- Las visitas realizadas a los centros de cumplimiento de sanciones administrativa serán realizadas sin previo aviso a éstas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

2. Visitas a la Oficialía Calificadora del Ayuntamiento de Toluca

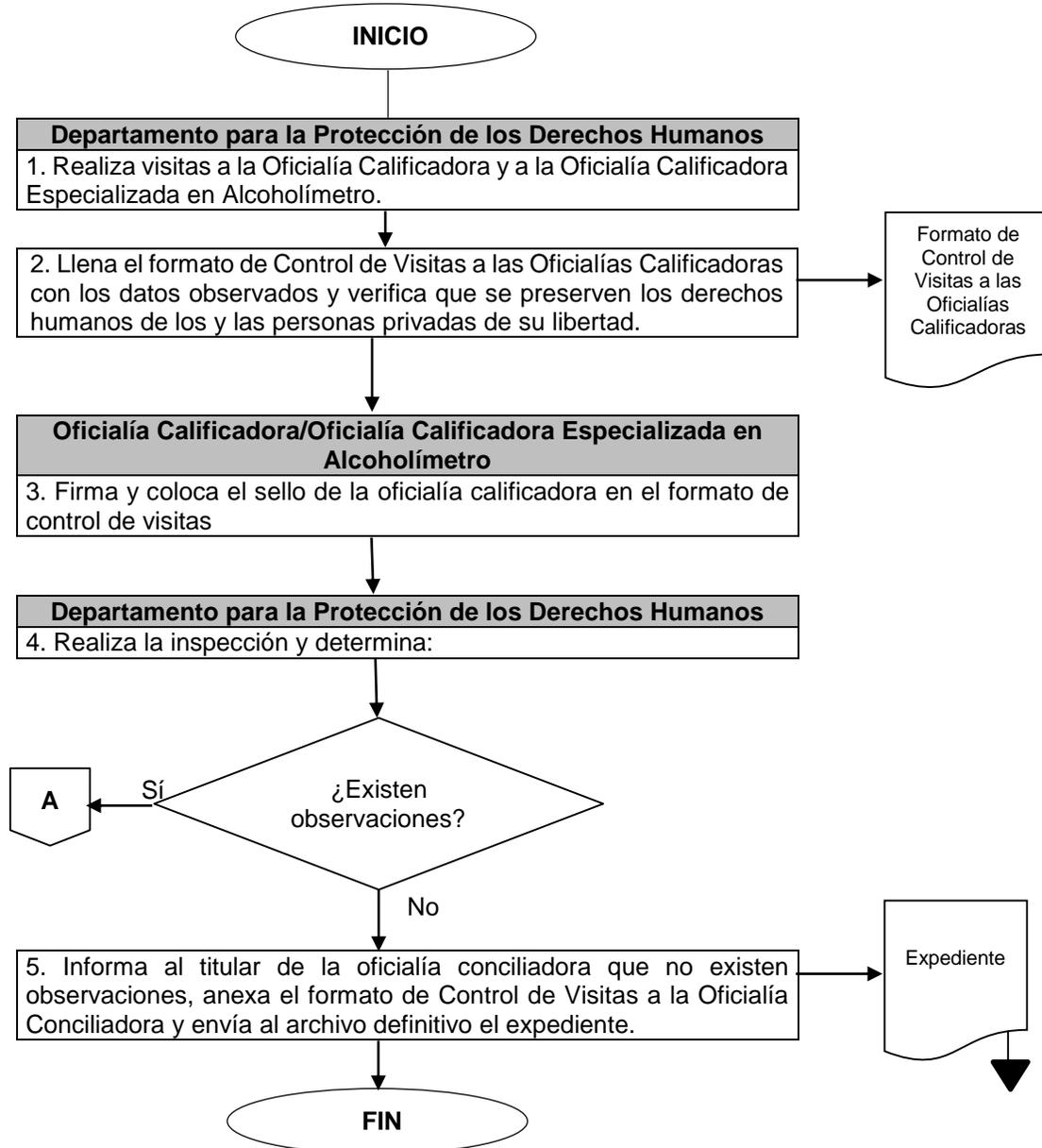
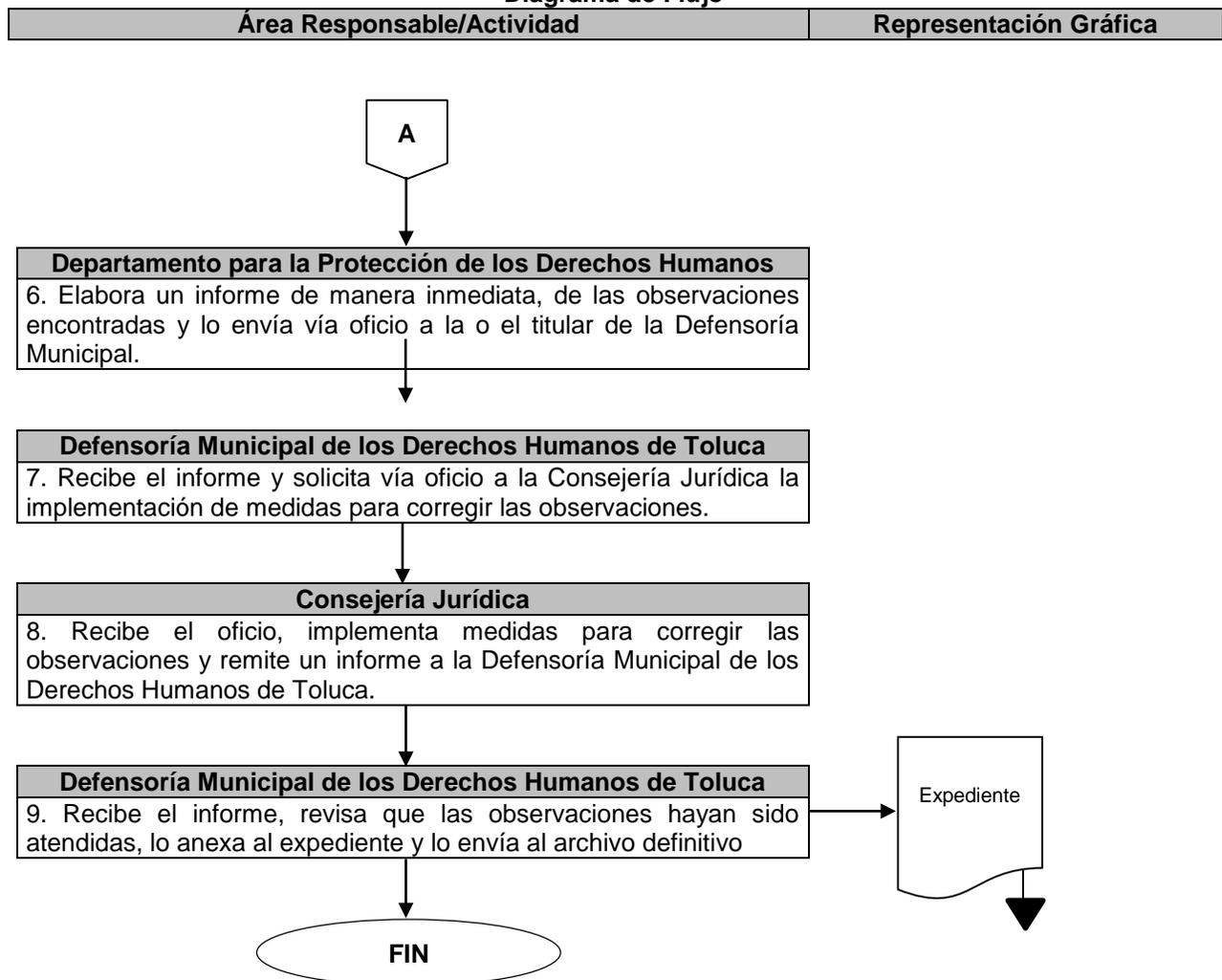


Diagrama de Flujo





Nombre del Procedimiento: Operativos Realizados por las Dependencias del Municipales

Objetivo: Observar que durante el desarrollo de los operativos que realicen las dependencias municipales se respeten los derechos humanos de las personas.

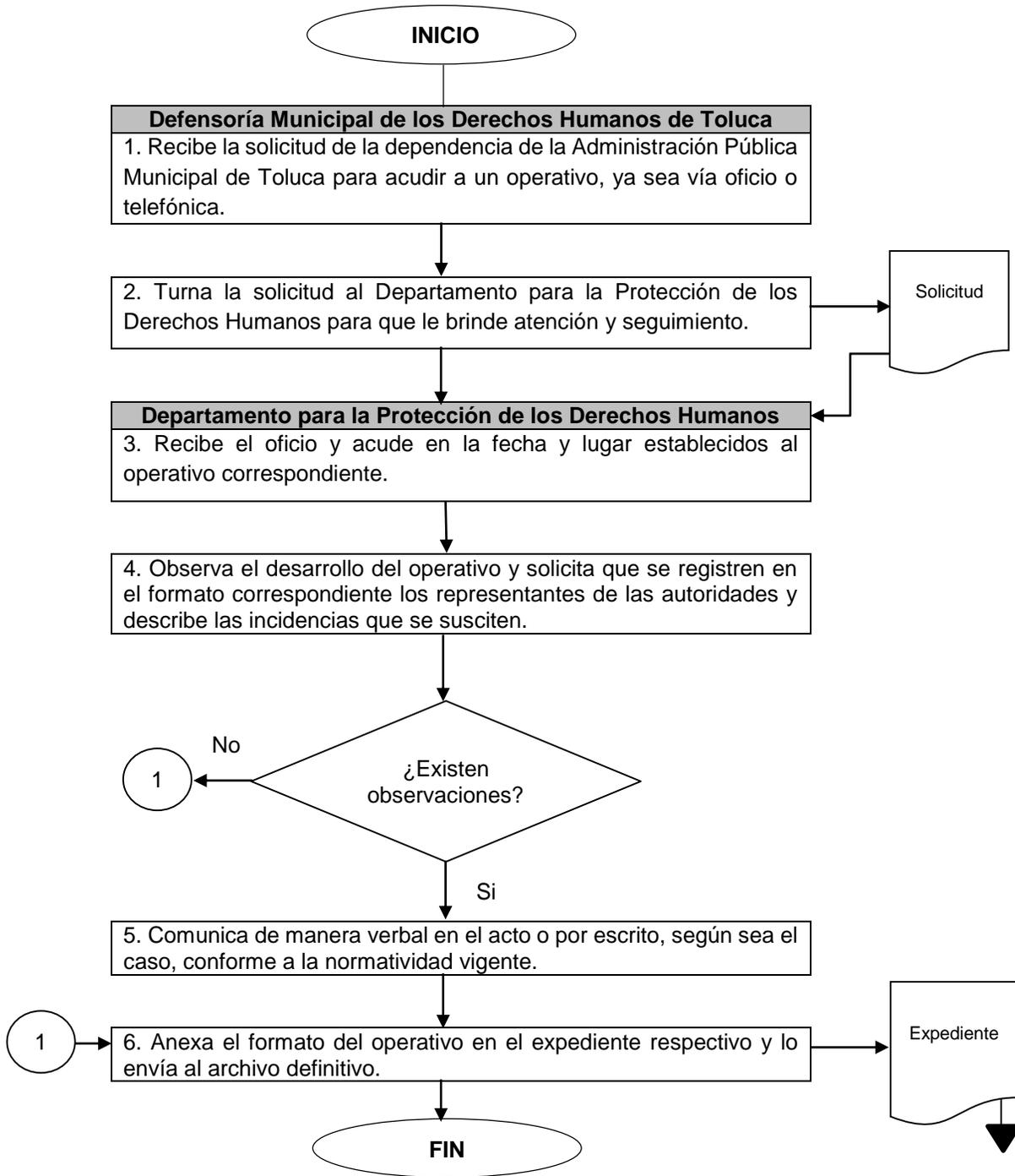
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos será responsable de observar que durante los operativos realizados por las y los servidores públicos del municipio de Toluca, no sean vulnerados los derechos humanos de las personas que se encuentran consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, nuestra Carta Magna y demás legislaciones vigentes y aplicables en la materia.
- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos deberá atestiguar que durante los operativos no se inflijan ni se toleren actos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes tanto a la ciudadanía como a las y los servidores públicos que interactúan en el operativo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

3. Operativos Realizados por las Dependencias del Municipales





Nombre del Procedimiento: **Quejas recibidas en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca**

Objetivo: Recibir las quejas de la población cuando se presume de violación a los derechos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

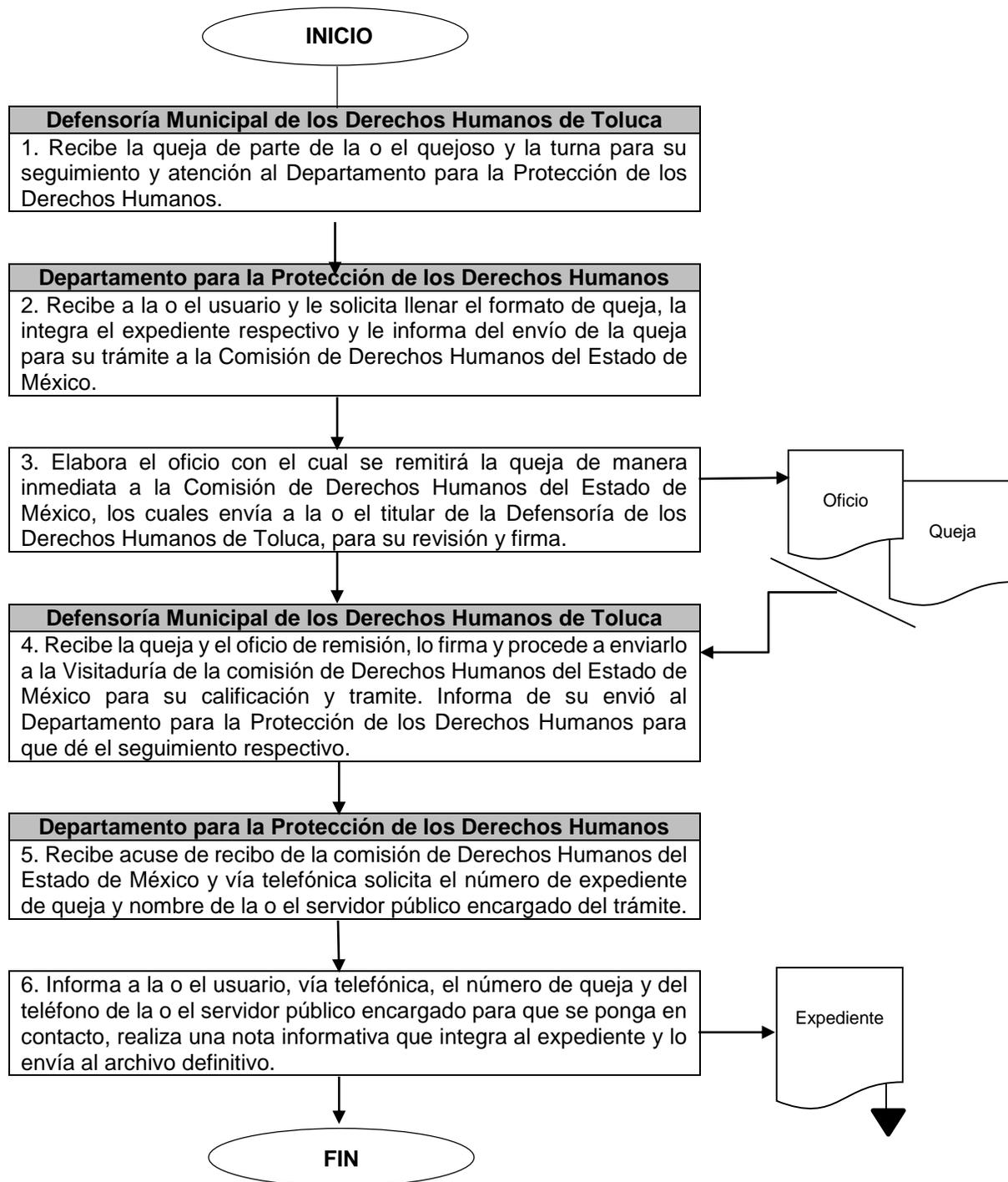
- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos será responsable de recibir las quejas e informar a las y los ciudadanos de su envío a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para su trámite.

- El formato de queja expedido por la comisión de Derechos Humanos del Estado de México, lo proporcionará el Departamento para la Protección de los Derechos Humanos a la o el quejoso y deberá presentarse por escrito y contener la siguiente información:
 1. Los generales de la persona quejosa;
 2. Descripción del motivo de la queja; y
 3. Firma de la persona quejosa.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

4. Quejas recibidas en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca





Nombre del Procedimiento: Seguimiento de Quejas iniciadas en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en contra de servidores públicos del Municipio de Toluca

Objetivo: Dar seguimiento a la solicitud de informes que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México realiza al Ayuntamiento, para la integración del procedimiento de quejas iniciadas en contra de servidores públicos.

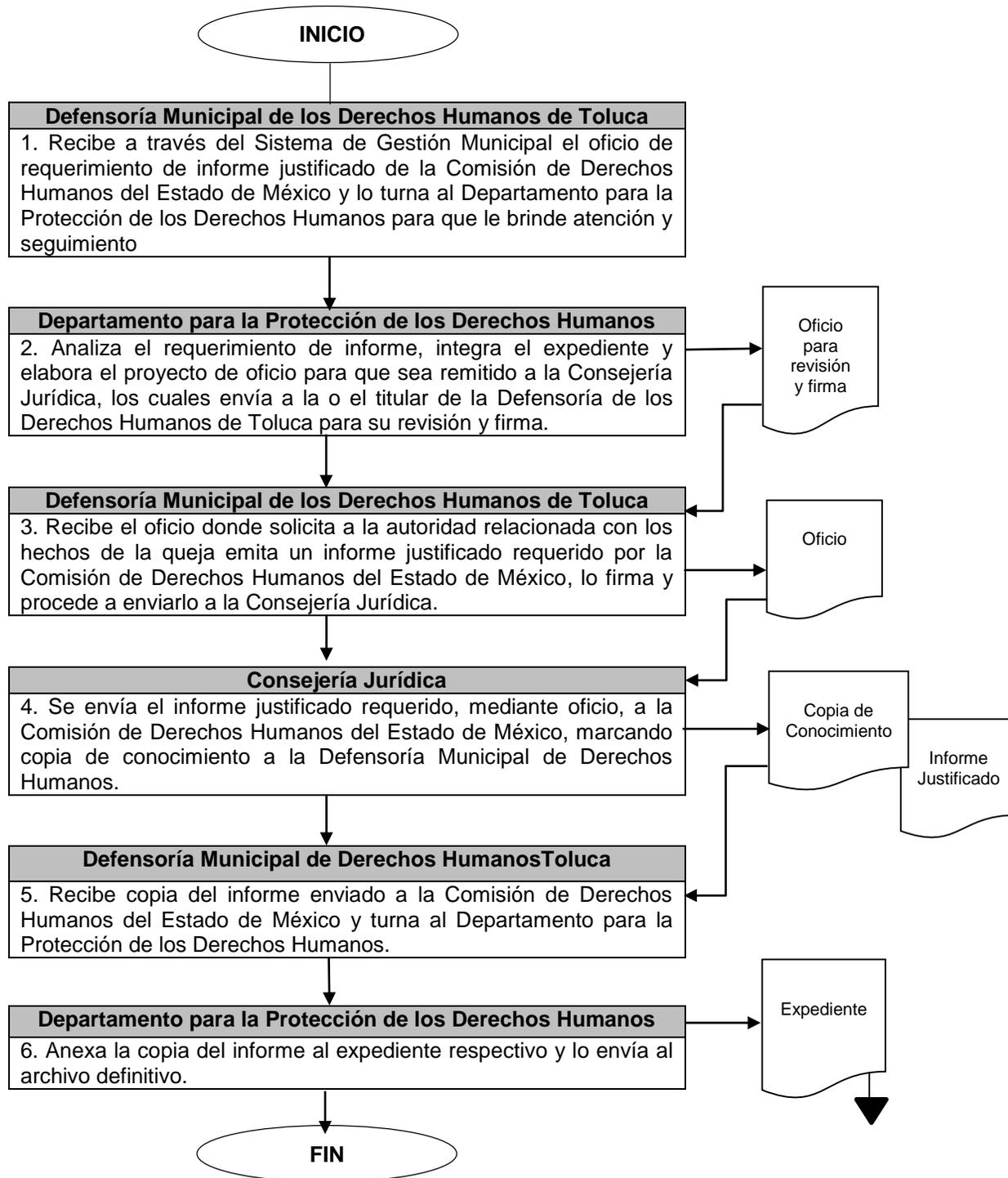
POLÍTICAS APLICABLES

- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, a través del Departamento para la Protección de los Derechos Humanos, será la responsable de dar seguimiento a las solicitudes de información de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, relacionada con la integración de expedientes de queja.
- La Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca no interactuará con las personas que aparecen como quejosas o quejosos en los requerimientos de informes de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos brindaría la asesoría en materia de Derechos Humanos a las áreas del Ayuntamiento de Toluca, relacionadas con hechos de Queja, para que emitan dentro del término requerido los informes solicitados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Ayuntamiento de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

5. Seguimiento de Quejas iniciadas en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en contra de servidores públicos del Municipio de Toluca.





Nombre del Procedimiento: **Recomendaciones Emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Ayuntamiento de Toluca**

Objetivo: Verificar de manera eficiente el cumplimiento de las Recomendaciones que realice la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para agilizar el procedimiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos será el responsable de verificar el cumplimiento a las recomendaciones que realice la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Ayuntamiento de Toluca por vulneraciones a los derechos humanos de las personas que habitan y transitan por el municipio de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

6. Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México al Ayuntamiento de Toluca

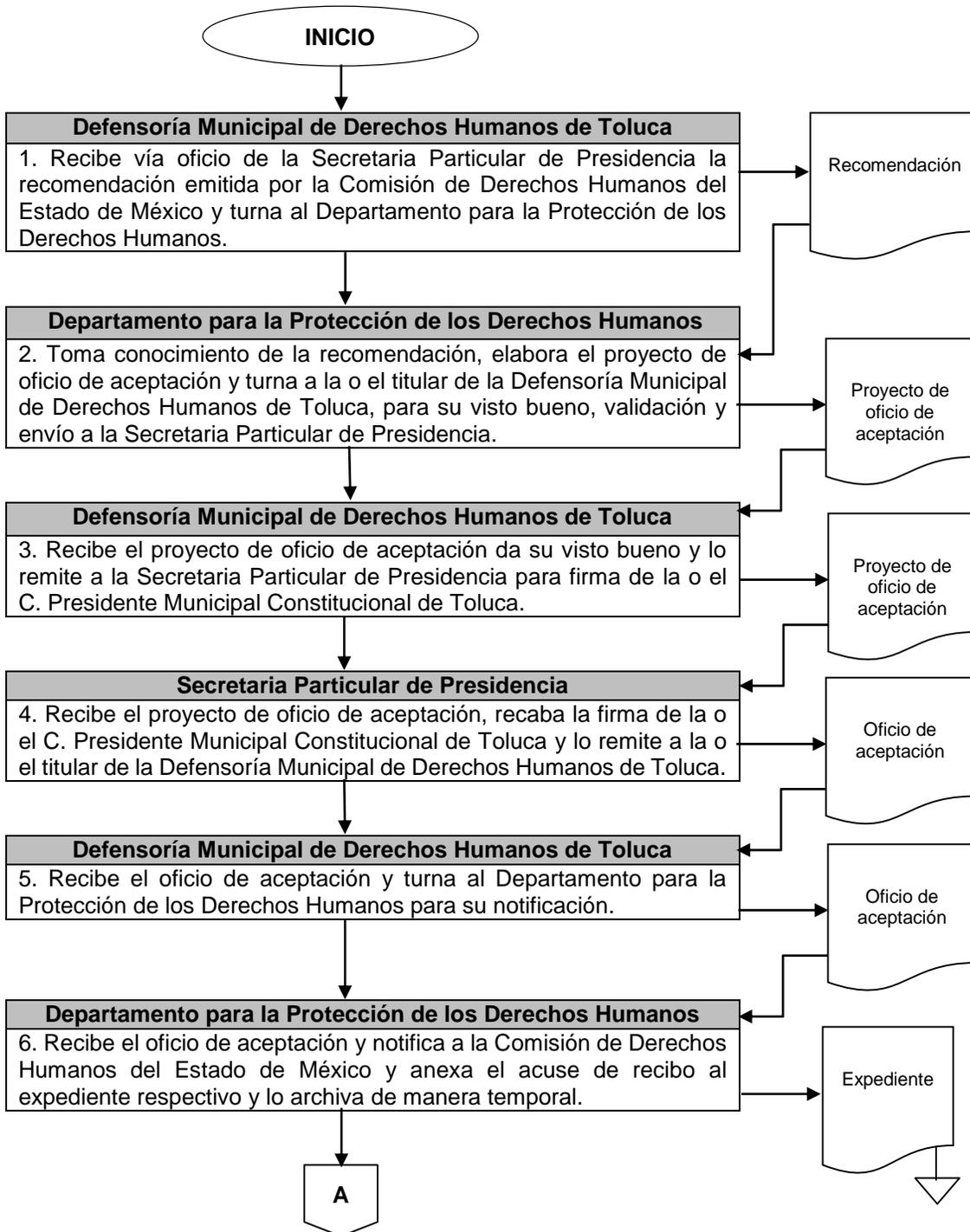


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

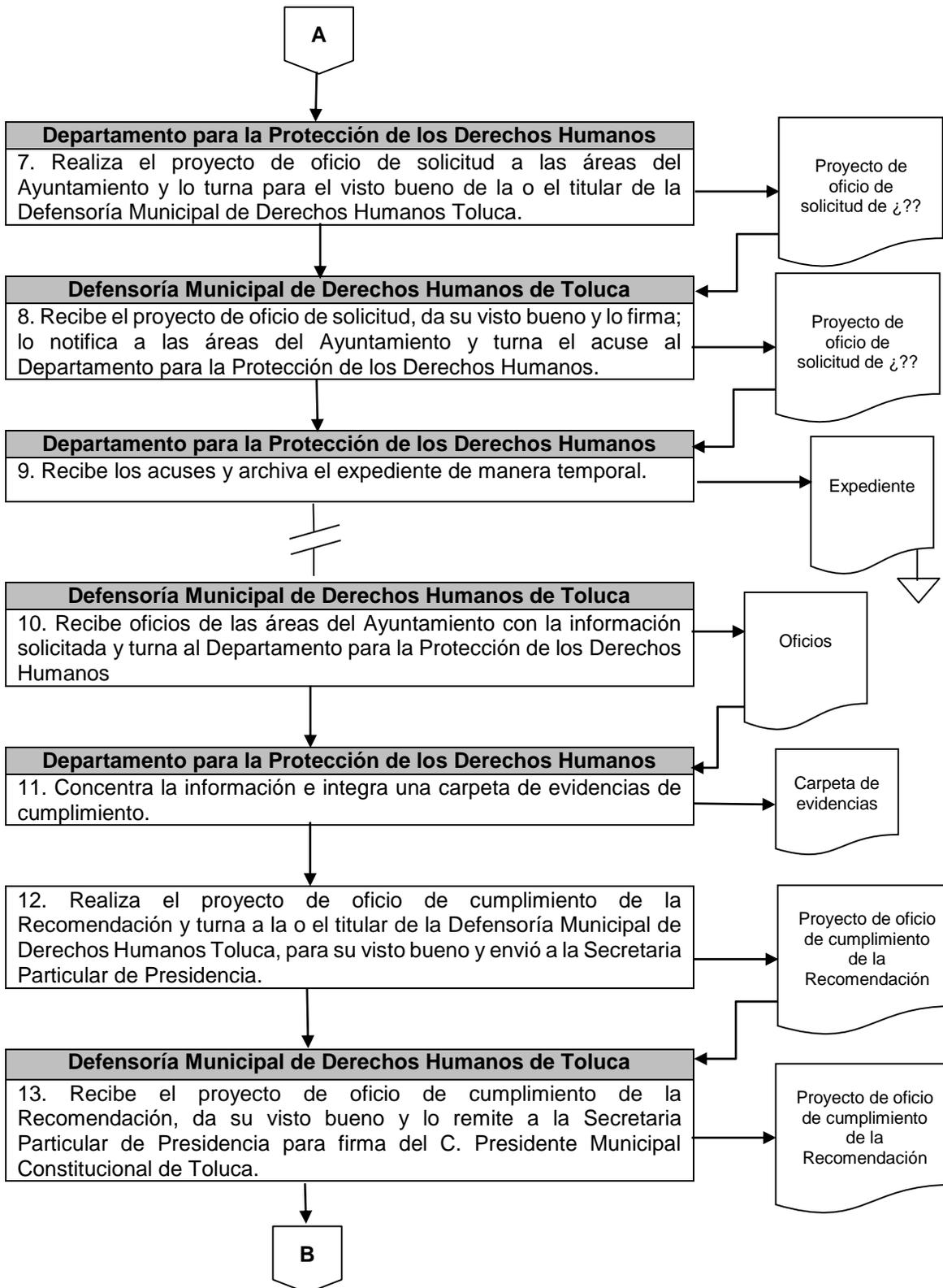
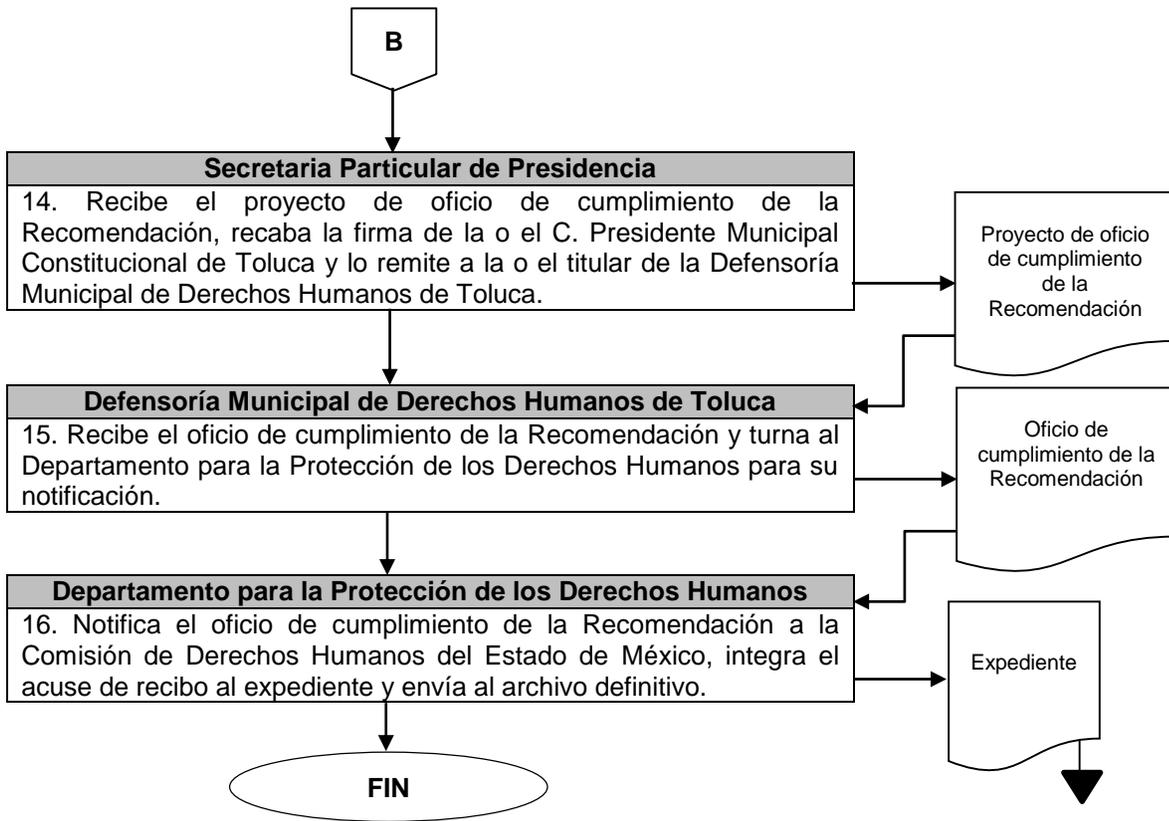


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Procedimiento: **del** **Visitas de verificación de buenas prácticas de los derechos humanos en las áreas del Ayuntamiento**

Objetivo: Verificar las buenas prácticas de respeto a los derechos humanos en el ejercicio de las funciones de las y los servidores públicos dentro de las dependencias que integran el ayuntamiento de Toluca.

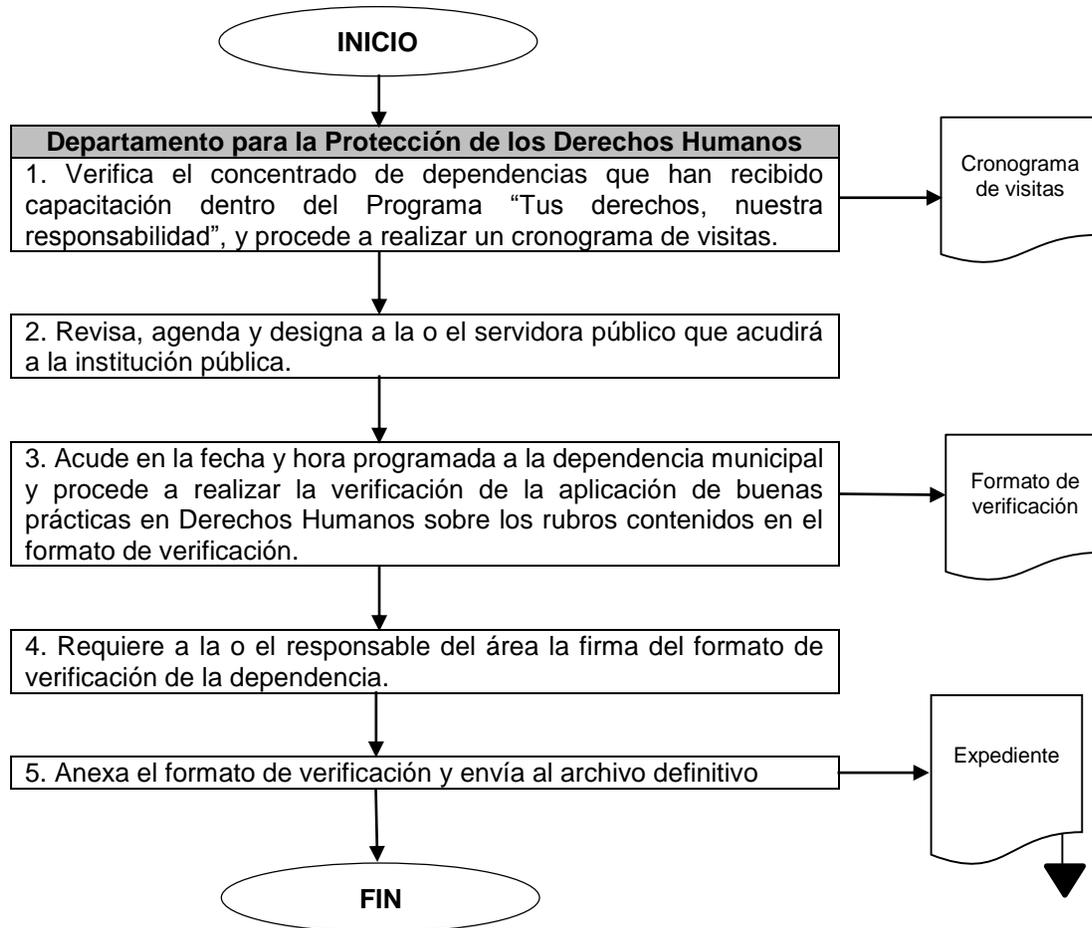
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos será el responsable de tutelar los derechos humanos de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, a través de visitas de verificación en las dependencias que integran el ayuntamiento de Toluca.
- La visita de verificación se realizará sin previo aviso a las diversas dependencias del ayuntamiento ya que la o el servidor público asignado por la Defensoría Municipal observará los rubros contenidos en el formato respectivo mismo que firmará el responsable del área como constancia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

8. Visitas de verificación de buenas prácticas de los derechos humanos en las áreas del Ayuntamiento





Nombre del Procedimiento: **Convenios con Organizaciones No Gubernamentales e Instituciones Públicas y Privadas que Promuevan y Protejan los Derechos Humanos**

Objetivo: Gestionar y dar seguimiento a los convenios con organizaciones no gubernamentales o instituciones públicas y/o privadas, con el objetivo de promover, proteger y garantizar los derechos humanos de las y los habitantes del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento para la Protección de los Derechos Humanos, será el encargado de elaborar y dar seguimiento a los convenios que se celebren con organizaciones no gubernamentales o instituciones públicas y/o privadas que promuevan y protejan los derechos humanos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

8. Convenios con Organizaciones no Gubernamentales e Instituciones Públicas y Privadas que Promuevan y Protejan los Derechos Humanos

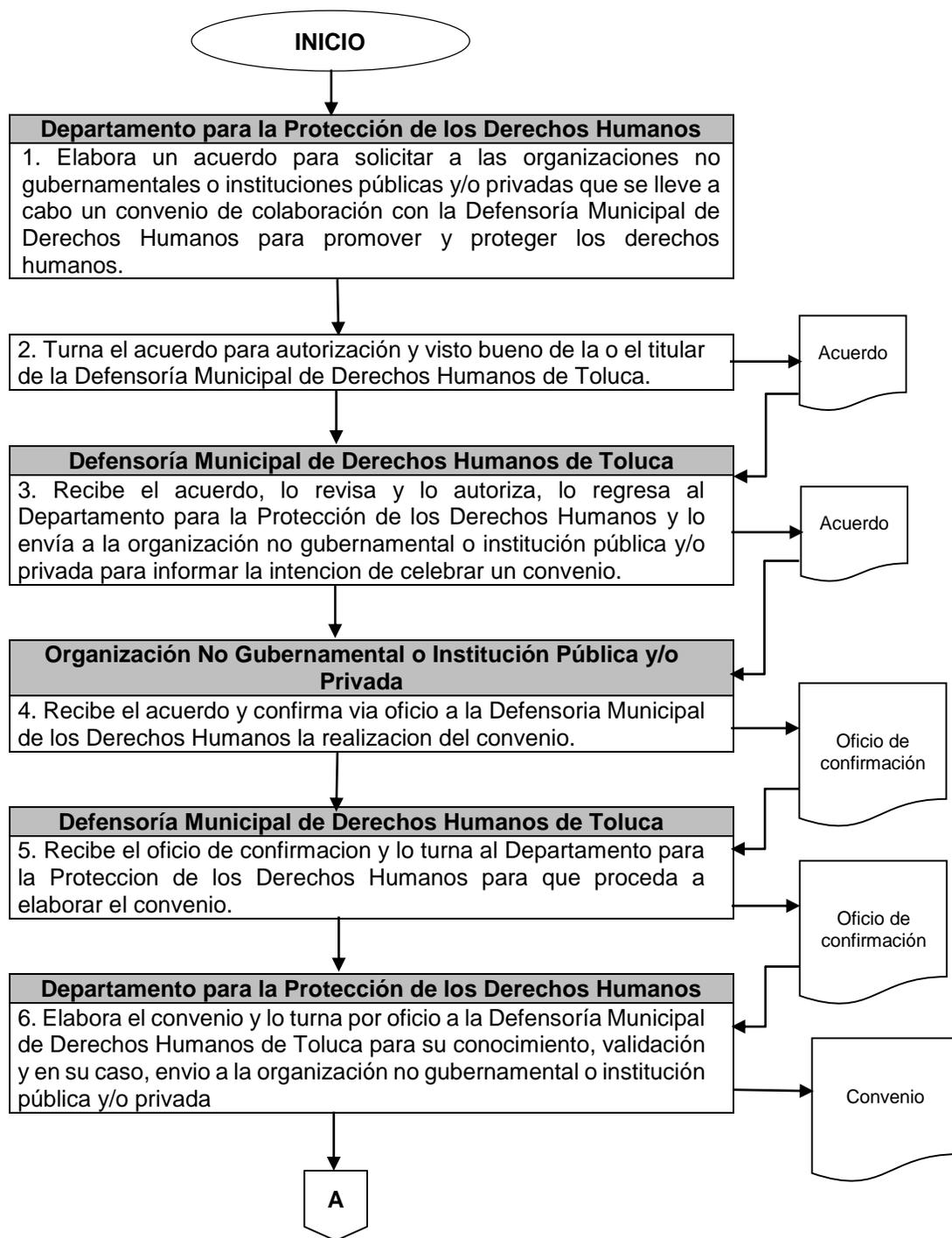


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

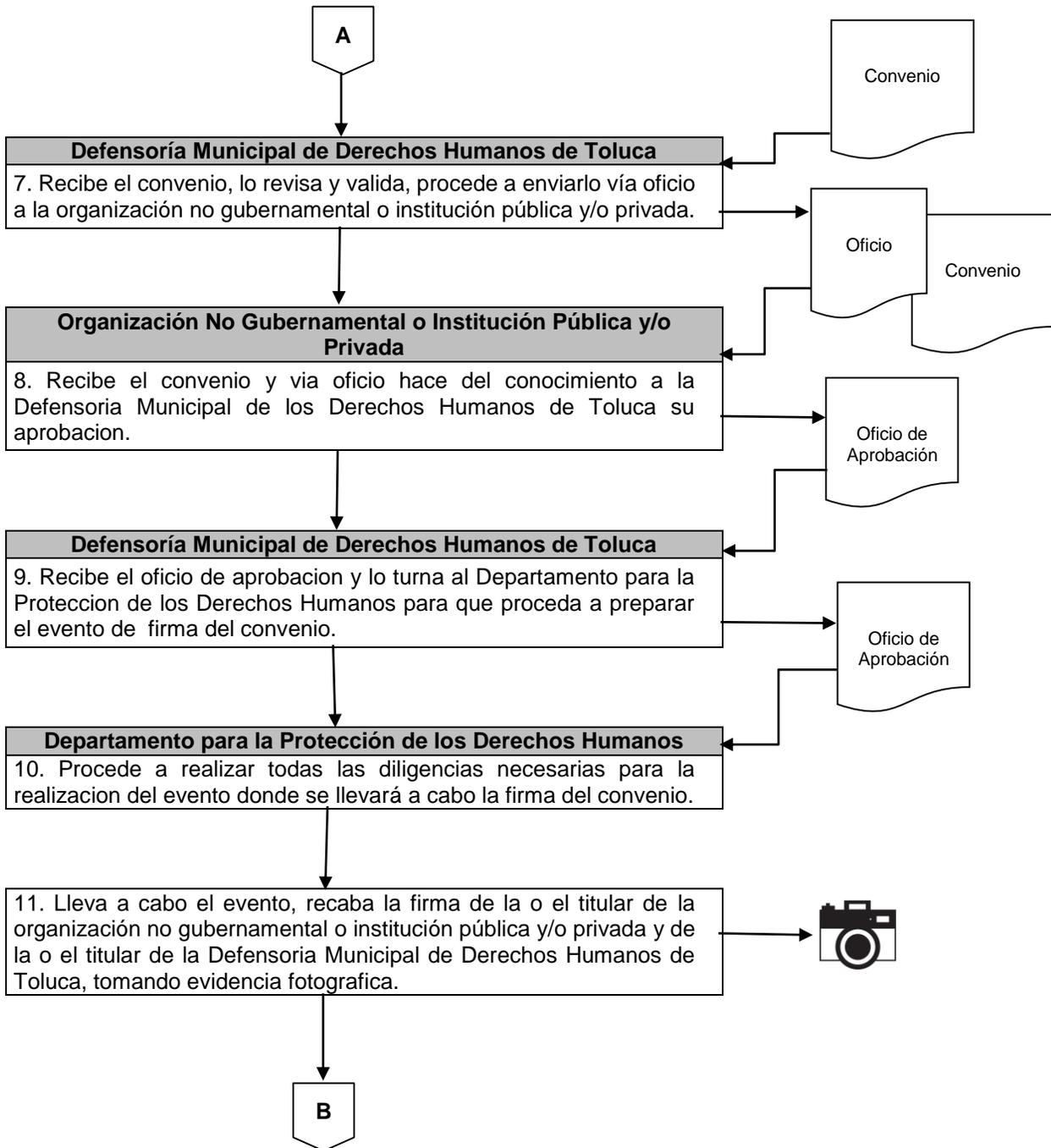
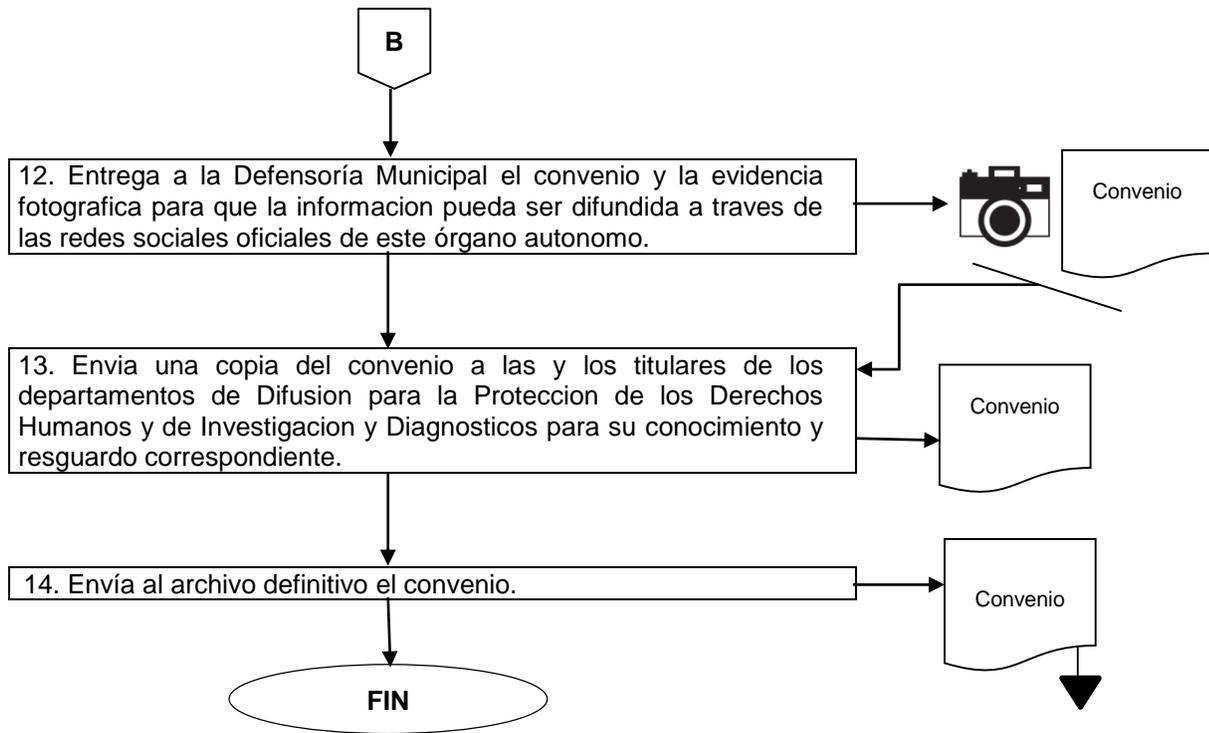


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





VI. Departamento de Investigación y de Diagnósticos

Nombre del Procedimiento: del **Diagnóstico Anual Sobre los Derechos Humanos en el Municipio de Toluca**

Objetivo: Elaborar un diagnóstico sobre la situación actual para conocer las vulneraciones de los derechos humanos en el municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Investigación y Diagnóstico, será el responsable de realizar los diagnósticos que considere pertinentes en coordinación con otras instituciones gubernamentales, académicas, organismos y sociedad civil.
- Para la colaboración con otras dependencias u organismos, será necesario establecer el objetivo y tema principal del diagnóstico, para elegir las opciones de colaboración.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

1. Diagnóstico Anual Sobre los Derechos Humanos En el Municipio de Toluca

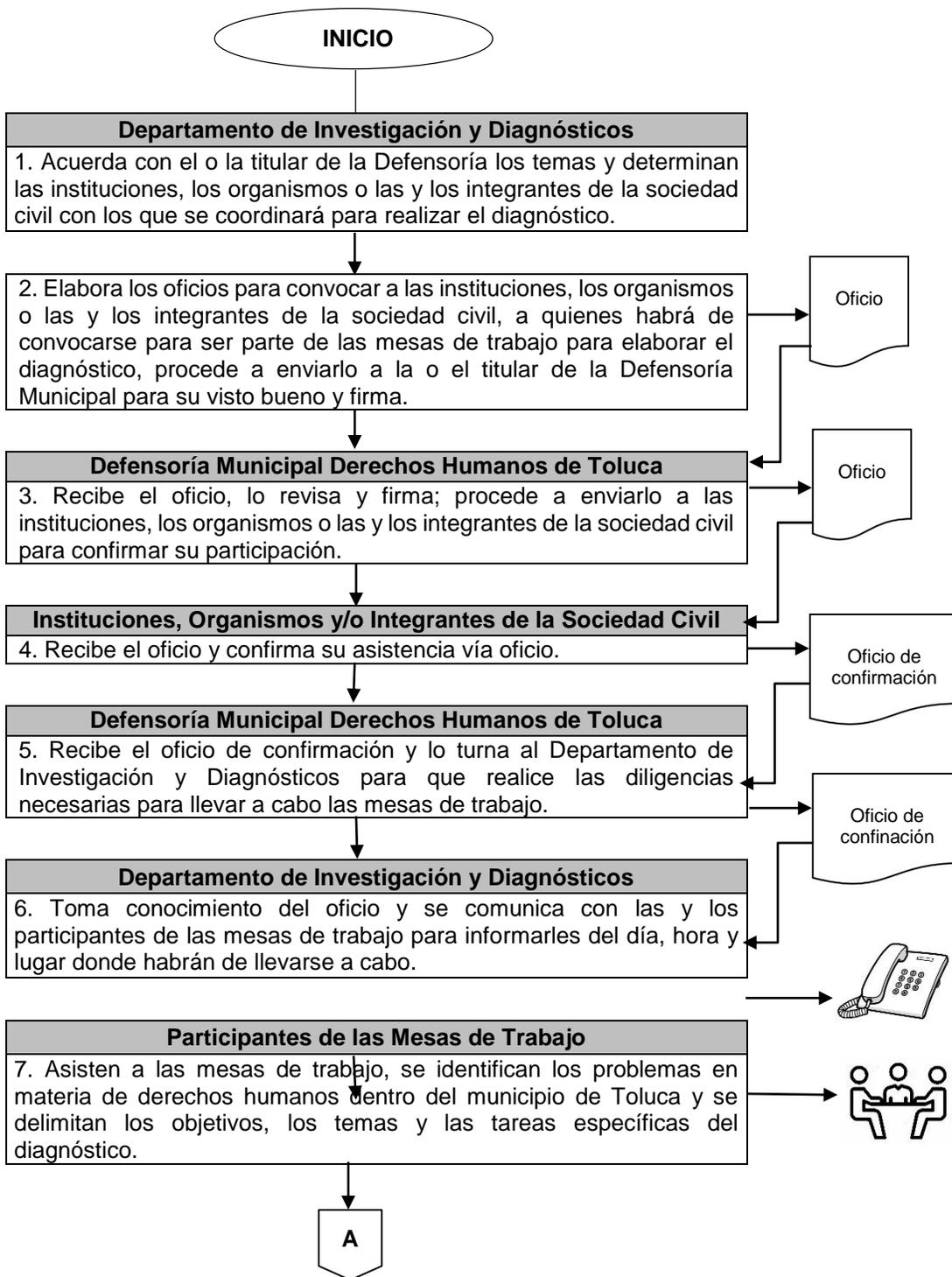
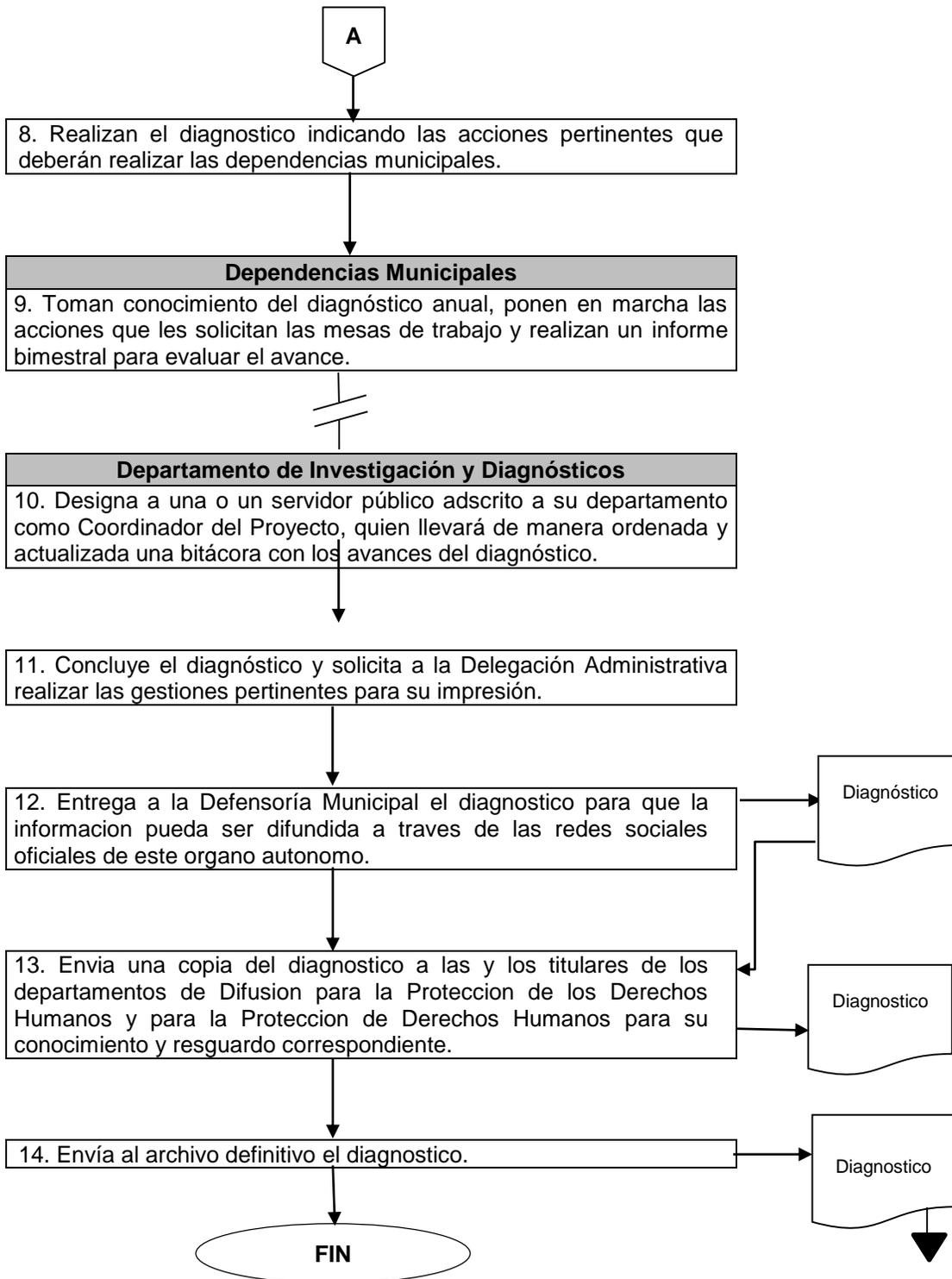


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Procedimiento: Imprimir Material que Difunda los Derechos Humanos en el Municipio de Toluca

Objetivo: Fortalecer la divulgación y promoción de los derechos humanos mediante la edición, publicación y distribución de material de difusión.

POLÍTICAS APLICABLES

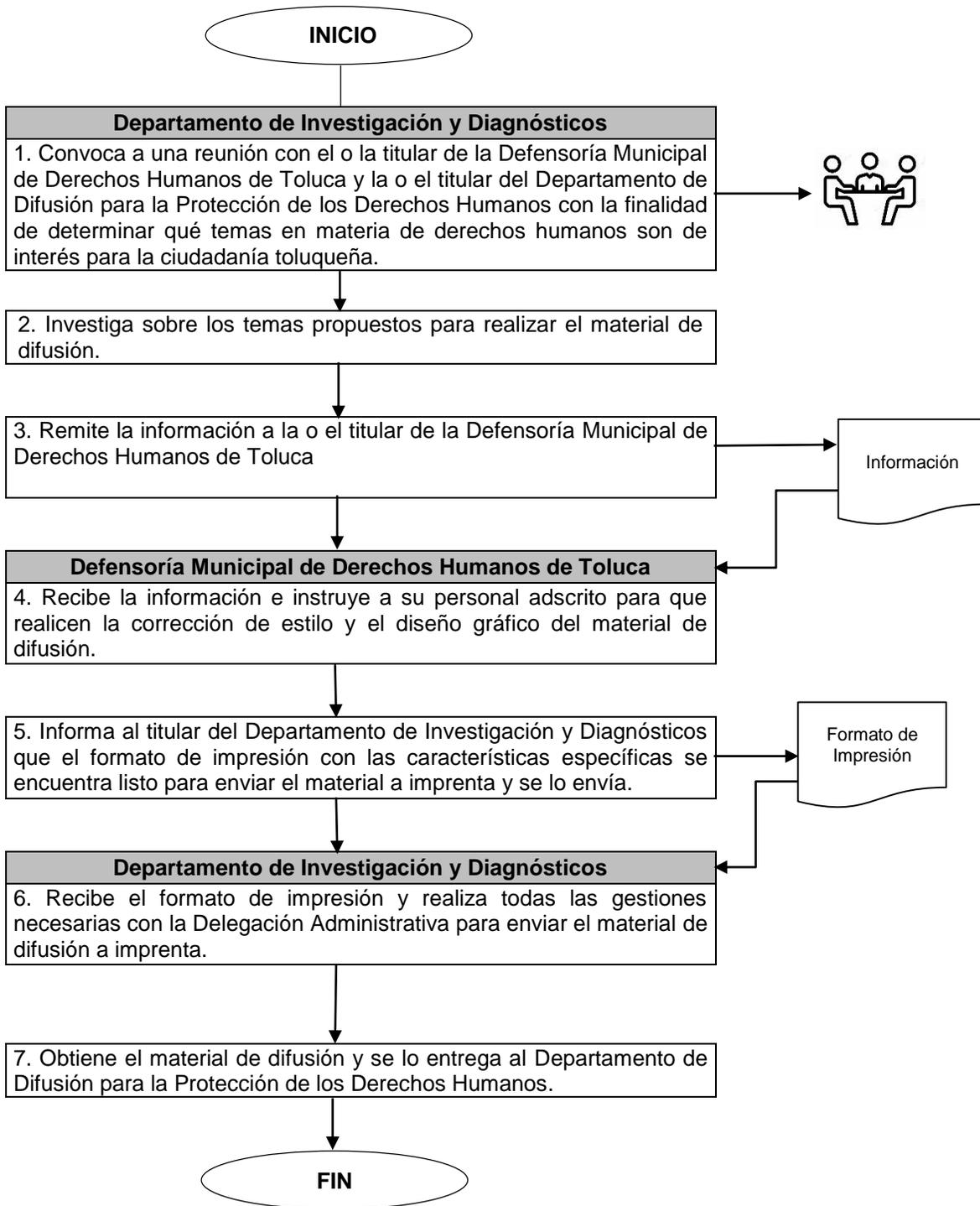
- El Departamento de Investigación y Diagnósticos trabajará en coordinación con la o el Defensor Municipal y el Departamento de Difusión para la Protección de los Derechos Humanos, con la finalidad de obtener temas de interés entre las y los habitantes del municipio de Toluca.

El Departamento de Investigación y Diagnósticos será el encargado de investigar sobre los temas propuestos, así como de realizar el proceso de edición de los materiales de difusión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

2. Imprimir Material que Difunda los Derechos Humanos en el Municipio de Toluca





Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Libros Especializados en Materia de Derechos Humanos**

Objetivo: Crear e imprimir libros en materia de Derechos Humanos para la población en general.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Investigación y Diagnósticos será el medio de comunicación entre las y los autores, así como del Consejo Editorial para la publicación de libros.
- El Consejo Editorial será el encargado de dictaminar si una investigación ha de ser publicada en un libro, así como de la revisión de proyectos académicos en temas de ensayos y artículos periodísticos de la Defensoría Municipal.
- Las y los investigadores, académicos y especialistas deberán apegar sus investigaciones a los lineamientos que estipula el Consejo Editorial.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------

3. Elaboración de Libros Especializados en Materia de Derechos Humanos

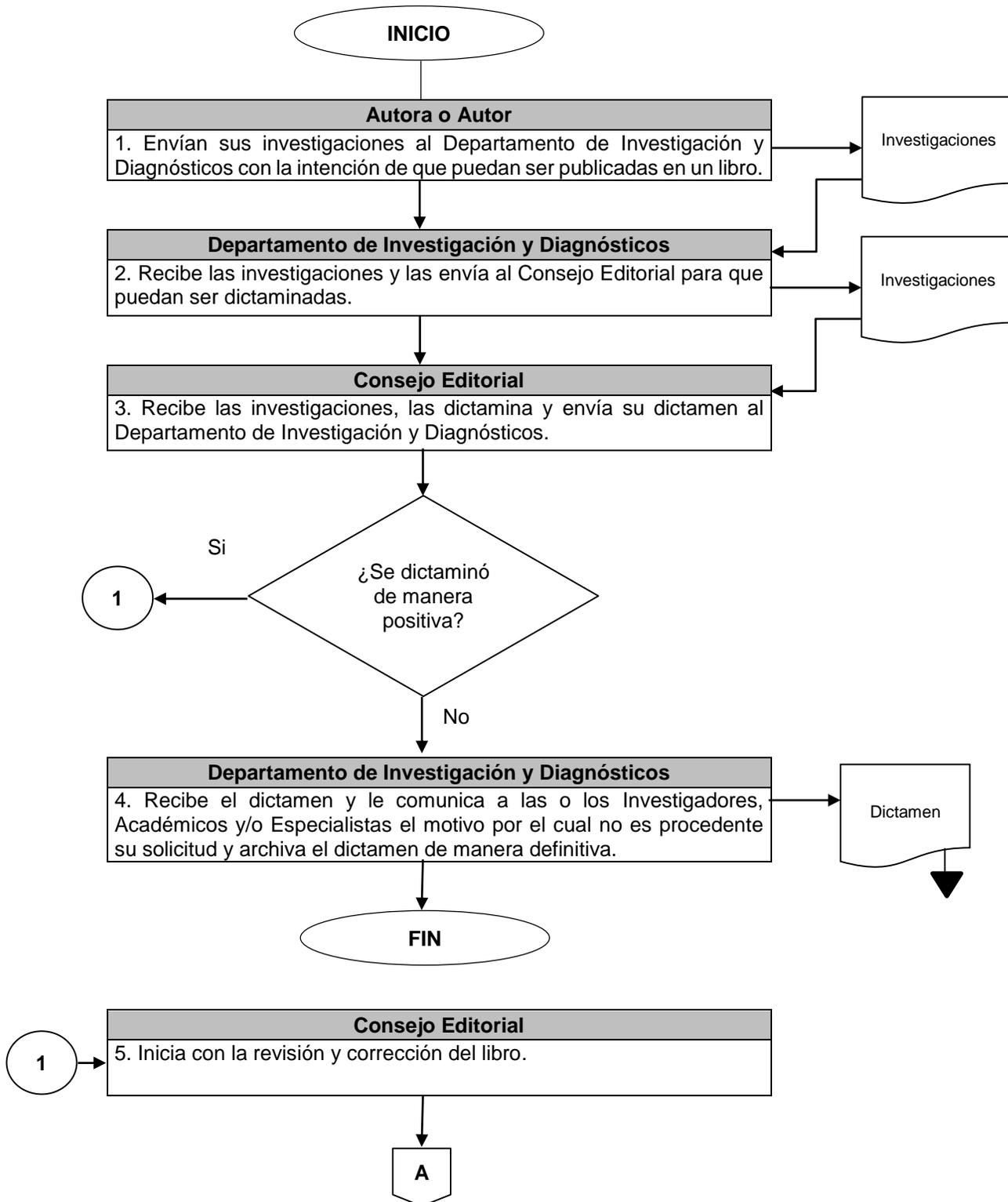
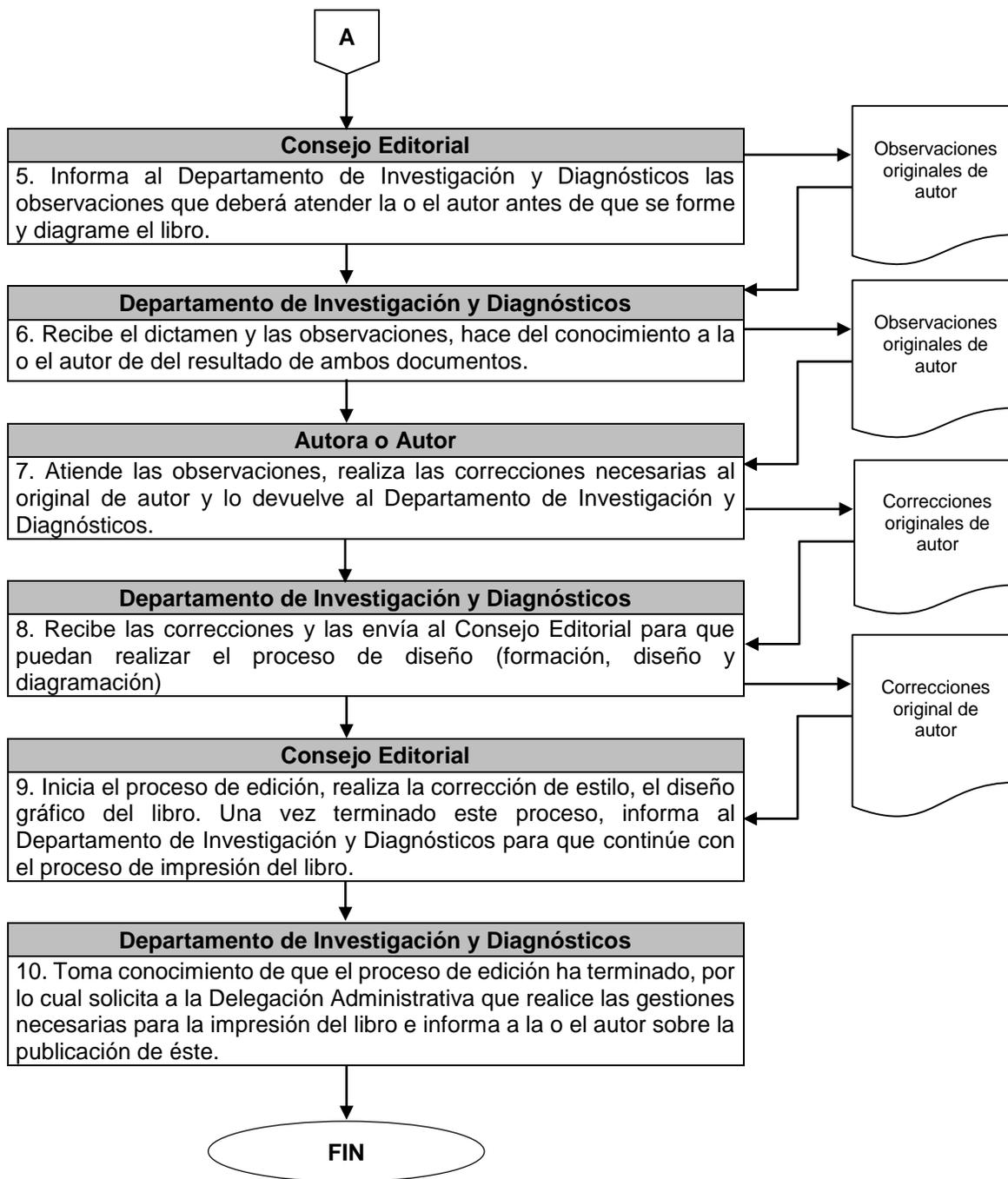


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
----------------------------	------------------------





Nombre del Procedimiento: **Presentación de Libros e Informe Anual de Actividades en materia de Derechos Humanos**

Objetivo: Realizar presentaciones de los libros especializados en materia de derechos humanos y del Informe Anual de Actividades de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca.

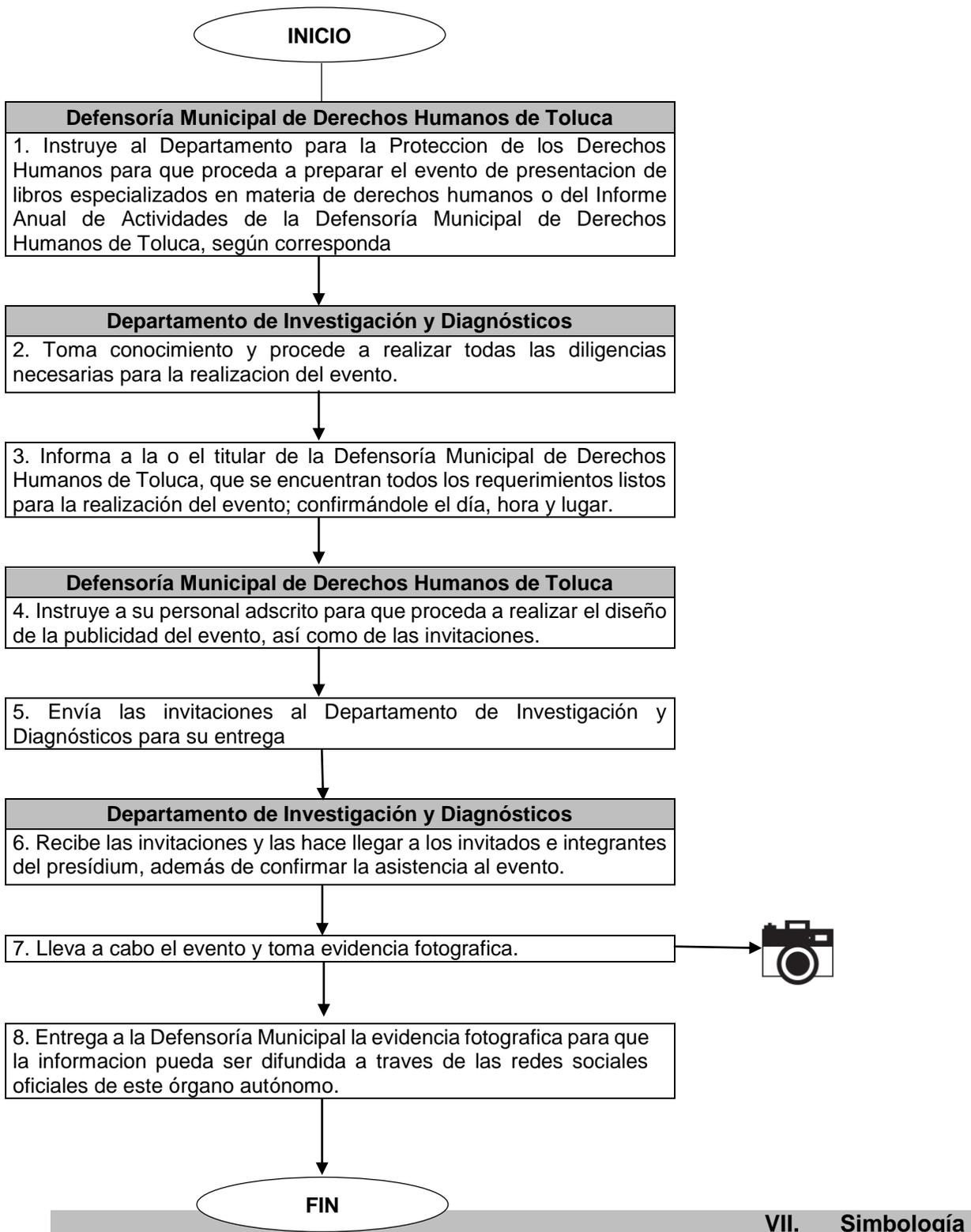
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Investigación y Diagnósticos será el medio de comunicación entre las y los autores, así como del Consejo Editorial para la publicación de libros.

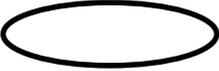
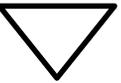
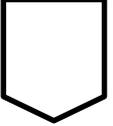
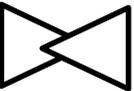
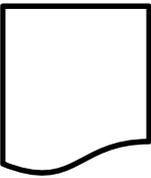
Diagrama de Flujo

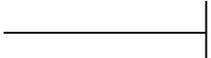
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
-----------------------------------	-------------------------------

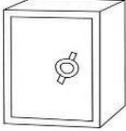
4. Presentación de Libros e Informe Anual de Actividades en materia de Derechos Humanos



VII. Simbología

Símbolo	Interpretación
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad combinada. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	Archivo temporal. Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Destrucción de documentos. Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N".

	<p>Formato no impreso. Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.</p>
	<p>Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.</p>
	<p>Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña flecha.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>
	<p>Paquete de materiales. Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.</p>

	<p>Registro y/o controles. Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control.</p> <p>Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.</p>
	<p>Conector. Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.</p>
	<p>Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.</p>
	<p>Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.</p>
	<p>Caja Fuerte. Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.</p>
	<p>CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.</p>
	<p>Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.</p>
	<p>Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación</p>
	<p>Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.</p>

	<p>Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.</p>
	<p>Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.</p>
	<p>Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.</p>
	<p>Credencial. Es un documento que acredita la identidad de una persona y le otorga derechos.</p>



Dra. María José Bernal Ballesteros

Defensora Municipal de los
Derechos Humanos de Toluca

Fernando Zimbrón Romero
Delegado Administrativo

Zulairam Janet Arreola Arreola

Jefa del Departamento de Difusión para la
Protección de los Derechos Humanos

Marco Francisco Flores Solís

Jefe del Departamento para la
Protección de los Derechos Humanos

Arturo Cisneros Avilés

Jefe del Departamento de Investigación y
Diagnósticos



IX. Distribución

El original del Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, se encuentra en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca, ubicada en avenida José Vicente Villada #114, planta baja, colonia la Merced y Alameda, Toluca de LER, Estado de México, C.P. 50080.

Existen versiones en medio digital en:

- <http://www.defensoriatoluca.gob.mx/>

Página Oficial de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Toluca



X. Registro de Ediciones

Primera edición Julio de 2020 (Elaboración del Manual).



XI. Validación.

Dra. María José Bernal Ballesteros
Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca



Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Responsable de la Elaboración:
Dra. María José Bernal Ballesteros
Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca

Responsables de su revisión:
Dra. María José Bernal Ballesteros
Defensora Municipal de los Derechos Humanos de Toluca

Agosto 2020
Toluca, Estado de México.



Fe de erratas.

Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



FE DE ERRATAS

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 7.89 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA SE PÚBLICA LA SIGUIENTE FE DE ERRATAS:

1. A LA PORTADA DE LA GACETA MUNICIPAL SEMANAL NÚMERO 27/2020 DE FECHA 8 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

DICE	DEBE DECIR

Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



Edición a cargo de la
Secretaría del Honorable Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

Gaceta Municipal Semanal
28/2020
22 de septiembre de 2020



**LICENCIADO EN DERECHO
JUAN RODOLFO SÁNCHEZ GÓMEZ
Presidente Municipal Constitucional**

Alma América Rivera Tavizón
Primera Síndico

Cruz Urbina Salazar
Segundo Síndico

Ana Janet Cruz Rodríguez
Tercera Síndico

Irma Rodríguez Albarrán
Primera Regidora

José Antonio Díaz Sánchez
Segundo Regidor

Concepción Heidi García Alcántara
Tercera Regidora

Arturo Chavarria Sánchez
Cuarto Regidor

Araceli Martínez Gómez
Quinta Regidora

Erick Omar Mandujano Romero
Sexto Regidor

María Eugenia Muciño Martínez
Séptima Regidora

Sandro Abdías Mejía Sanabria
Octavo Regidor

Marite del Rio Domínguez
Novena Regidora

Marlet Esthefanía Rodea Díaz
Décima Regidora

Geciel Mendoza Flores
Décimo Primer Regidor

Nelly Dávila Chagolla
Décima Segunda Regidora

Estrella Eulalia Garduño Zaldívar
Décima Tercera Regidora

Eladio Hernández Álvarez
Décimo Cuarto Regidor

Paola Jiménez Hernández
Décima Quinta Regidora

Eymar Javier Gutiérrez Ramírez
Décimo Sexto Regidor

Carlos Sánchez Sánchez
Secretario del Ayuntamiento