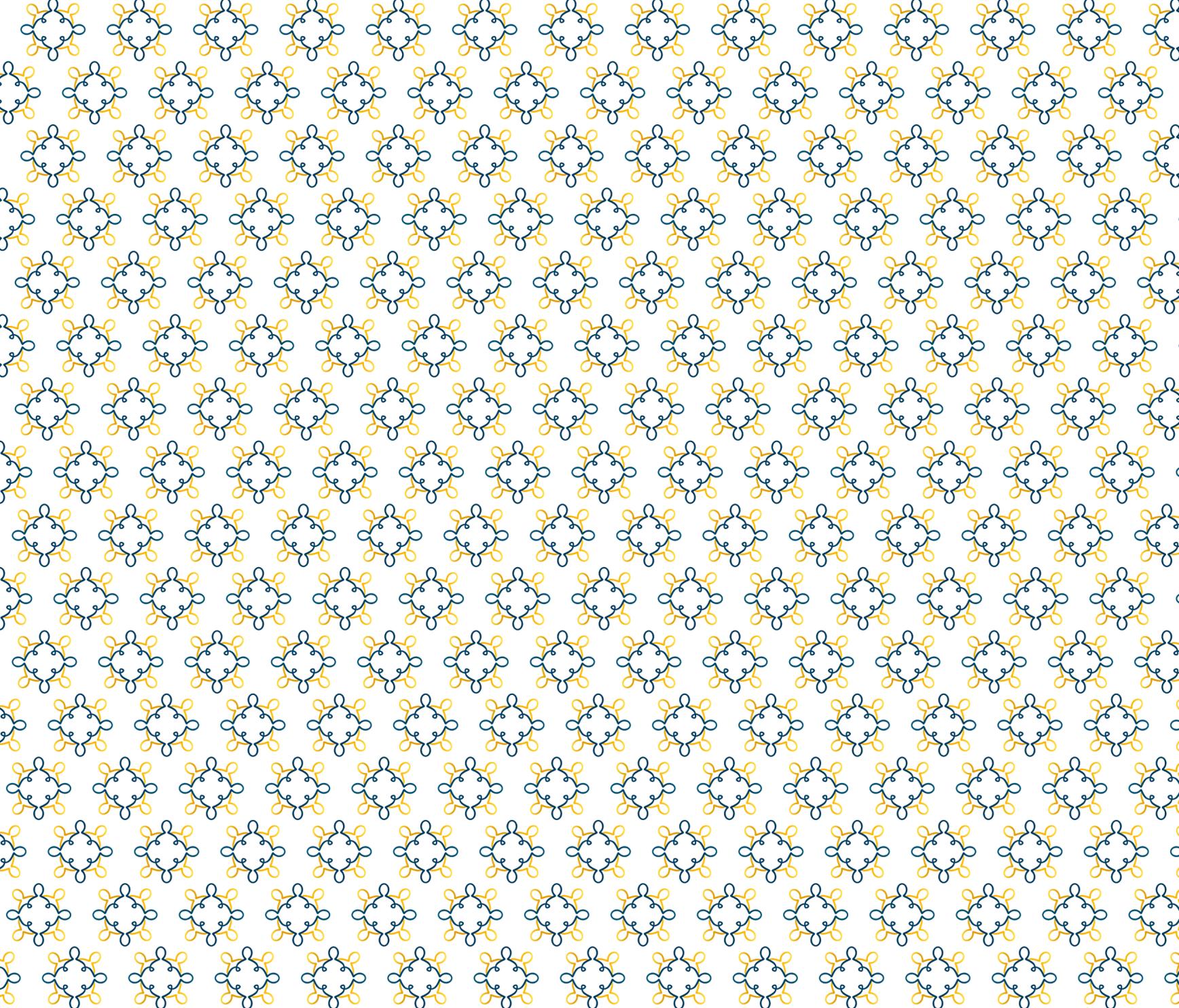




COMISIÓN ESTADAL DE
DERECHOS HUMANOS
NUEVO LEÓN

PLAN DE **DESARROLLO INSTITUCIONAL**

2017 · 2020





**PLAN DE
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

2017-2020



Sofía Velasco Becerra

Presidenta

Mercedes Jaime de Fernández

Enrique Hernán Santos Arce

Jaime Garza González

Oswaldo Wendlandt Hurtado

Consejera y Consejeros

Luis González González

Secretario Ejecutivo

José G. Garza Lozano

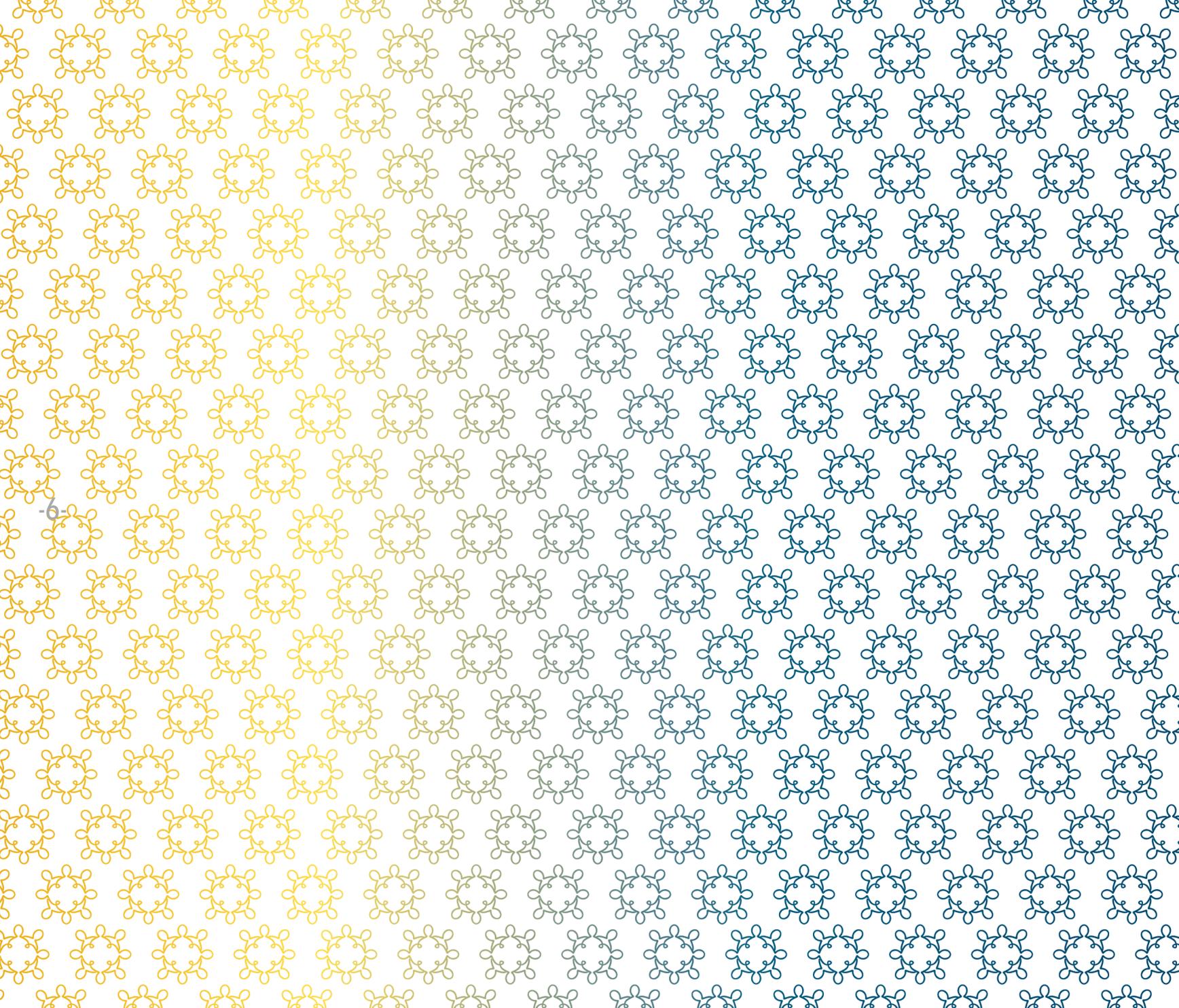
Coordinador del Proyecto

Blanca Daniela Gómez Guerra

Diseño

CONTENIDO

Agradecimientos.....	6
Presentación.....	8
1. Los retos de la Institución.....	10
2. Criterios de elaboración.....	14
3. Objetivo general del Plan.....	24
4. Misión y visión de la Comisión.....	26
5. Ejes rectores del Plan.....	28
Eje I. Promoción.....	30
Eje II. Protección.....	48
Eje III. Rediseño institucional.....	62
Eje IV. Cercanía y confianza con la sociedad.....	76
6. Seguimiento, metas e indicadores del Plan.....	88



The page is framed by a decorative border consisting of repeating floral motifs. The motifs are arranged in a grid pattern, with larger circular designs and smaller, simpler designs interspersed. The border is composed of thin, dark lines.

AGRADECIMIENTOS

Se les agradece a todas las personas que participaron en la elaboración del presente Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020, desde las ciudadanas y los ciudadanos que amablemente participaron respondiendo la consulta pública, hasta el personal de esta Comisión que contribuyó formulando propuestas que permitieron integrar los diagnósticos, los objetivos, las estrategias y líneas de acción de una forma clara y objetiva.



COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

335N

PRESENTACIÓN

El presente Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 (Plan), representa una transformación en el trabajo interno de esta Comisión, y busca impactar en su desempeño los próximos años. Se elaboró con el resultado de un amplio diagnóstico que tuvo como finalidad conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Institución, y poder establecer una planeación estratégica que permita realizar eficientemente nuestras atribuciones constitucionales de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos en el Estado.

Este documento es el primer plan de desarrollo institucional en la historia de esta Comisión Estatal, por lo cual, estoy consciente de que implica grandes retos su implementación, pero también tengo la seguridad de que servirá sustancialmente para incrementar las posibilidades de éxito de la Institución en el corto y mediano plazo.

Para conocer las prioridades, aspiraciones y demandas de la sociedad, fue necesario realizar una consulta pública; esto nos permitió definir los objetivos, las estrategias y las líneas de acción que pudieran llegar a resolver las necesidades sociales en materia de derechos humanos. De igual forma, el personal de las diversas áreas de la Comisión participó en su elaboración, logrando con esto una perspectiva interna y externa de lo que se espera del organismo.

El Plan está dividido en cuatro ejes rectores, el primero de ellos corresponde a la promoción de los derechos humanos; y se compone por estrategias que se espera que contribuyan a consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos en el Estado. El segundo se refiere a la protección de los derechos humanos, y tiene como finalidad garantizar la protección y defensa más amplia de estos derechos de una manera ágil y sencilla. El tercer eje corresponde al rediseño institucional, y tiene por objetivo reestructurar el funcionamiento de las áreas, y lograr formar servidoras y servidores públicos de excelencia, que puedan brindarle a la población de Nuevo León un servicio de calidad. Por último, se encuentra el eje de cercanía y confianza con la sociedad, el cual se integra por estrategias que contribuirán a impulsar la cercanía con la sociedad y fortalecer su confianza, para lograr una participación más activa y propositiva.

Se trata de un Plan ambicioso, que puede ser cumplido en su totalidad en un periodo de aproximadamente tres años; es claro en los plazos en los que se tienen que ejecutar las líneas de acción, y precisa cuáles son las áreas responsables de llevarlas a cabo; también anexa un mecanismo de seguimiento, que tiene la finalidad de evaluar año tras año los avances en los objetivos, las estrategias y las líneas de acción del Plan, y así alcanzar las metas planteadas.

Al cumplir cabalmente el presente Plan, podremos estar hablando de que el Estado de Nuevo León contará con una de las comisiones de derechos humanos más eficientes del país.

Mtra. Sofia Velasco Becerra

Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León



1

LOS RETOS DE LA INSTITUCIÓN

»» LOS RETOS DE LA INSTITUCIÓN

En estos momentos, la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León (Comisión) aún enfrenta retos importantes en la consolidación de la reforma constitucional en materia de derechos humanos publicada el día 10 de junio de dos mil once; estos retos se han tratado de superar con el poco presupuesto que se le ha destinado a esta Comisión a través de los años. Realizando una comparación entre este organismo y las comisiones estatales de derechos humanos de otras entidades federativas, se concluyó que con los recursos públicos que recibió esta Institución en el año dos mil quince, se colocó en el lugar número veinte a nivel nacional en destino de presupuesto para el tema de los derechos humanos, otorgando solamente \$10.84 pesos por cada uno de los habitantes del Estado.

A pesar de lo anterior, esta Comisión es una Institución joven, estando próxima a cumplir 25 años desde su creación; además, cuenta con un personal con vocación de servicio y un fuerte compromiso por el respeto y la protección de los derechos humanos, lo cual genera un equilibrio en comparación a las necesidades que presenta el organismo.

Derivado del cambio de Presidencia en el mes de abril del dos mil dieciséis, se estudiaron los trabajos que ha realizado la Comisión en los últimos años y su impacto en los servicios que ofrece, observando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. De este análisis, se desprendieron indicadores positivos y negativos, los cuales se analizarán a detalle en el capítulo 5 de este Plan, dedicado a los ejes rectores. Resulta necesario mencionar de inicio, que se encontró un gran déficit de estadísticas, desde la poca medición en el desempeño de la Institución, hasta la nula medición de la cultura de los derechos humanos en el Estado, por lo cual, fue complejo integrar el presente documento y medir los retos que enfrentará la Comisión en los siguientes años.

La promoción de los derechos humanos se encuentra avanzando pero no desarrollándose a su máximo potencial, debido a la falta de una estrategia integral que contenga acciones que coadyuven verdaderamente en la prevención de violaciones a los derechos humanos, que sea una guía para subsanar las áreas de oportunidad como: las bajas capacitaciones a servidoras y servidores públicos; el poco uso de las nuevas tecnologías para la promoción y difusión; la reducida participación en medios de comunicación; la poca generación de políticas públicas en materia de derechos humanos por parte de las autoridades municipales y estatales; entre otros grandes retos que se deberán de enfrentar para consolidar una cultura de respeto y protección de los derechos humanos en Nuevo León.

Por otra parte, a la Comisión se le presentan importantes retos en la protección y defensa de los derechos humanos; en el año dos mil quince aumentó un 84% el número de orientaciones en comparación del año dos mil catorce, y en el dos mil dieciséis aumentó un 2% en comparación del año anterior inmediato.¹ En la parte de las quejas siguen cifras estables en los últimos tres años; sin embargo, los acontecimientos recientes en los sistemas penitenciarios han aumentado e implican un plan de vigilancia y supervisión intensivo por parte de la Comisión.

Se identificó que una de las barreras para efectuar una protección y defensa de calidad era en parte el Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, es por eso, que se trabajó durante varios meses con diversas áreas de la Comisión para crear un nuevo ordenamiento, y el veintiuno de abril de dos mil diecisiete se publicó en el Periódico Oficial del Estado el nuevo Reglamento Interno; esta normatividad busca facilitar la resolución de casos de manera pronta y eficazmente.

Además, en lo referente a la atención empleada en la orientación y recepción de quejas, la Comisión cuenta con grandes retos como: la gestión efectiva de quejas en línea; el establecimiento de protocolos de atención integral; la creación de

espacios accesibles para cualquier persona; el establecimiento de metas y objetivos que agilicen los procesos de resolución; las estrategias para defender derechos de grupos en situación de vulnerabilidad, por mencionar algunos.

Otro de los retos importantes en la organización de la Comisión, es el funcionamiento efectivo del reciente rediseño institucional, el cual, fue publicado el pasado veintiséis de abril de dos mil diecisiete en el Periódico Oficial del Estado, mediante la emisión de la nueva estructura orgánica de la Institución.

Por otra parte, se identificó un descuido en la formación profesional del personal, debido a que no existe en la práctica un servicio profesional en derechos humanos que garantice la selección, ingreso, capacitación, evaluación y permanencia del personal que integra o pretende integrar esta Institución.

Adicionalmente a lo anterior, existen grandes retos para lograr una cercanía efectiva con la sociedad, esto debido a que no ha existido una estrategia sólida que permita la implementación de distintos medios de interacción con las personas que requieren los servicios de la Comisión. Algunas oportunidades que se identificaron con referencia a lo anterior son las siguientes: no se

cuenta con oficinas o módulos regionales en el Estado, convirtiéndose de esta forma en uno de los únicos tres organismos públicos protectores de derechos humanos en el país que no cuentan con dichas sedes alternas² y, no se cuenta con visitadurías móviles de tiempo completo que permitan acercarse con las y los habitantes de las zonas lejanas del Área Metropolitana de Monterrey.

Asimismo, existe el reto de recobrar la confianza con la sociedad, lo cual no es una tarea menor, ya que se deberán de realizar acciones que permitan brindarle seguridad y cercanía a distintos sectores de la sociedad, mediante estrategias como: incrementar y fortalecer la participación y relación con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), a través de la participación en audiencias públicas; garantizar el respeto y salvaguarda de los derechos humanos de los grupos en situación de vulnerabilidad; fortalecer las acciones con las instituciones de educación superior, para que integren permanentemente el tema de los derechos humanos en sus agendas universitarias; señalar libre y enfáticamente las violaciones a los derechos humanos, así como realizar las acciones necesarias para que las autoridades adopten criterios de respeto y protección de los derechos humanos en las normas, programas y acciones que realicen y, por último, aumentar las interacciones con empresas y sus organizaciones gremiales,

con la finalidad de que emprendan buenas prácticas en la materia al interior de sus industrias. En el año dos mil dieciséis se realizaron trabajos para ejecutar algunas de las estrategias anteriores; sin embargo, se deberán intensificar los esfuerzos para los siguientes tres años.

Como se desprende de los retos anteriormente mencionados, existen áreas de oportunidad que deben ser estudiadas y resueltas en el corto y mediano plazo; es por eso que la Comisión se deberá centrar en transformar la manera en que las funcionarias y los funcionarios de la Comisión brindan los servicios de promoción, difusión, protección y defensa de los derechos humanos, con la finalidad de que se logre una verdadera efectividad en sus acciones.

1 Datos obtenidos de los informes anuales de actividades de la Comisión, de los años dos mil catorce, dos mil quince y dos mil dieciséis.

2 Instituto Nacional de Estadística y Geografía; Encuesta Intercensal 2015, consultada en fecha trece de junio de dos mil dieciséis, en la página web: www.inegi.org.mx



2

CRITERIOS DE ELABORACIÓN

» CRITERIOS DE ELABORACIÓN

Marco jurídico

De acuerdo a lo establecido en el artículo 15, fracciones III y VIII, de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, la persona titular del organismo deberá dictar las medidas que juzgue conveniente para el mejor desempeño de las funciones de esta Institución; también deberá formular las propuestas generales conducentes a lograr una mejor protección de los derechos humanos en el Estado.

En este sentido, de inicio se observó el marco jurídico de la Comisión para conocer los alcances que se tenían en la elaboración del presente Plan de Desarrollo Institucional, concluyendo que éste ayudará a dar cumplimiento al artículo mencionado en el párrafo que antecede, debido a que el presente documento es una herramienta de planeación que coadyuvará a mejorar el desempeño de la Institución, en relación con las acciones de protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos.

Por su parte, el artículo 37, fracción I, del Reglamento Interno, establece que la Unidad de Desarrollo Institucional es la encargada de proponer a la Secretaría Ejecutiva el Plan de Desarrollo Institucional; en este sentido, la mencionada Unidad integró el presente Plan, implementando una metodología que sirvió para conocer en qué estado estructural se encuentra la Comisión, y promover la participación de la sociedad, así como de las servidoras y los servidores públicos de la Institución.

Consulta Pública

Con la finalidad de construir un Plan de Desarrollo Institucional incluyente y enfocado en la sociedad, se emprendió una consulta pública que acopió los intereses, aspiraciones y demandas de la sociedad, como parte fundamental para la definición de los ejes, las estrategias y líneas de acción que se establecen en esta guía institucional. Para ello, se diseñó un formulario con cinco preguntas y con cuatro respuestas opcionales, a excepción de la última pregunta que se estableció de respuesta libre. Dicho formulario se muestra a continuación:

Pregunta 1 ¿Cuál de los siguientes objetivos debe ser tratado con prioridad por parte de la Comisión?			
Incrementar la promoción de los derechos humanos	Fortalecer la defensa de los derechos humanos	Aumentar la cercanía con la gente	Otra
Pregunta 2 ¿Qué se debe reforzar en la promoción de los derechos humanos?			
La capacitación a servidoras y servidores públicos	Informar a las ciudadanas y los ciudadanos la forma de ejercer sus derechos	La elaboración de estudios e investigaciones para prevenir violaciones a derechos humanos	Otra
Pregunta 3. ¿Qué debería hacer la Comisión para mejorar la defensa de los derechos humanos?			
Hacer los procedimientos más ágiles y sencillos	Contar con más oficinas	Facilitar la presentación de quejas y denuncias por medio de internet	Otra
Pregunta 4. ¿Con quiénes se debe aumentar la colaboración?			
Universidades	Organizaciones de la Sociedad Civil	Autoridades	Otra
Pregunta 5 ¿Cuál proyecto le gustaría que la Comisión realice?			

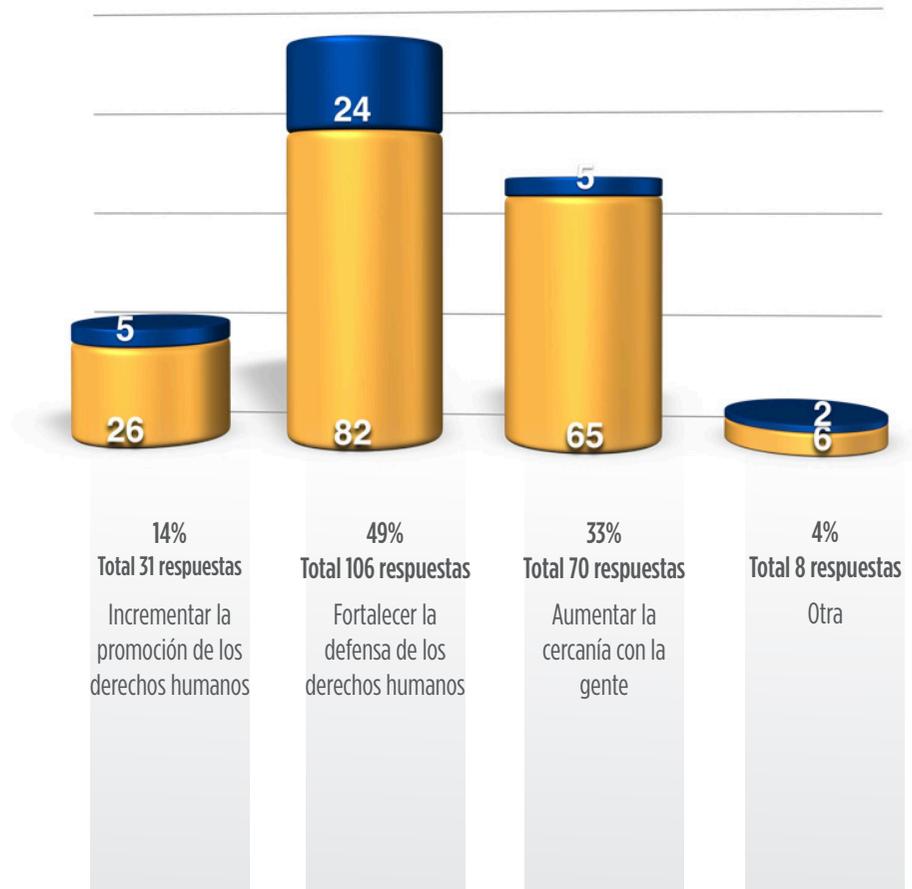
La publicación de la consulta tuvo una duración de treinta días naturales, iniciando el veintitrés de agosto y concluyendo el veintiuno de septiembre del año dos mil dieciséis. La consulta se realizó vía internet a través de la página web de la Comisión y mediante sus redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram); también se aplicó de manera presencial a las personas que acudieron a las instalaciones del organismo.

En las redes sociales Facebook e Instagram en su conjunto se alcanzó a 22,832 personas (97% en Facebook y 3% en Instagram). Mientras que en Twitter se alcanzaron a 3,145 personas.

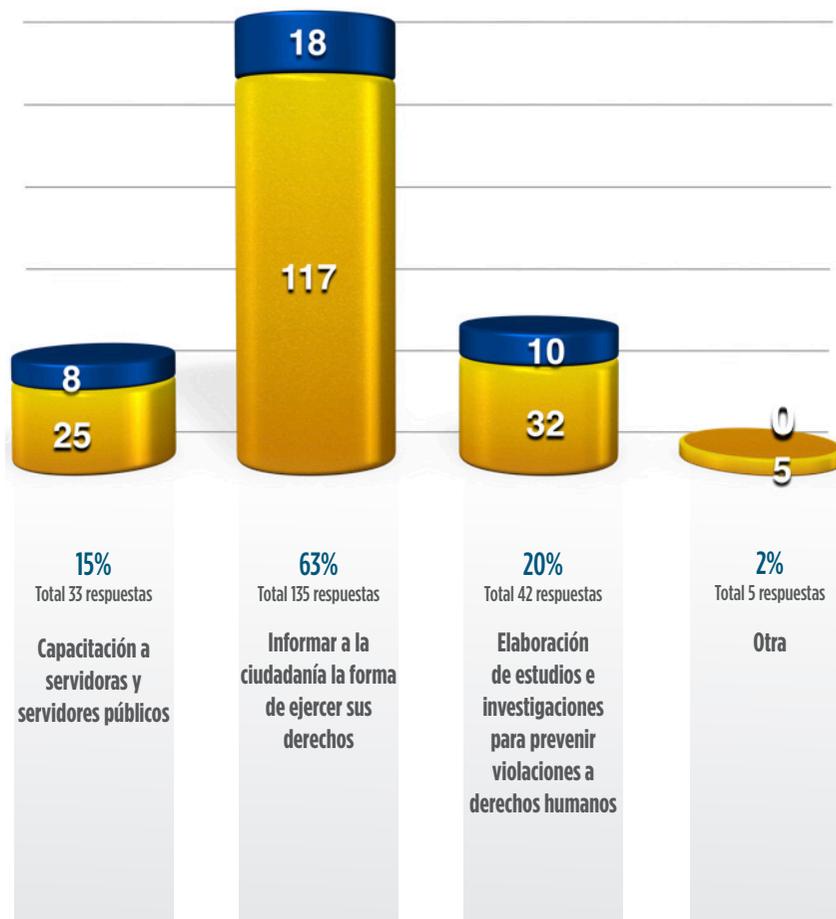
Derivado de las acciones emprendidas en estos medios, se logró obtener un total de 215 participaciones, de las cuales 179 respondieron la encuesta vía electrónica, y 36 contestaron la consulta por medios físicos. De lo anterior, se desprendió la información siguiente:

Pregunta 1:

¿Cuál de los siguientes objetivos debe ser tratado con prioridad por parte de la Comisión?



Pregunta 2: ¿Qué se debe reforzar en la promoción de los derechos humanos?

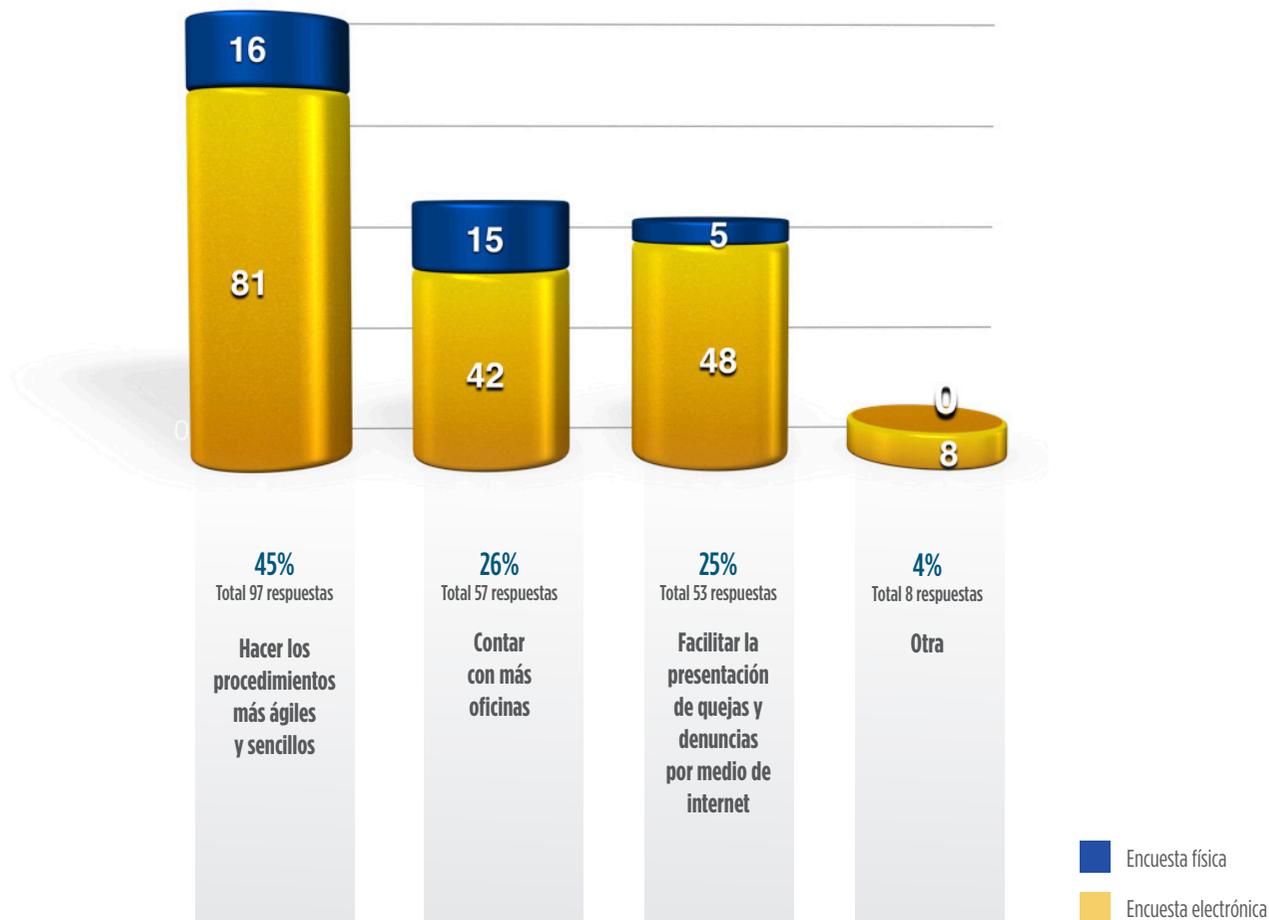


-18-

Encuesta física
Encuesta electrónica

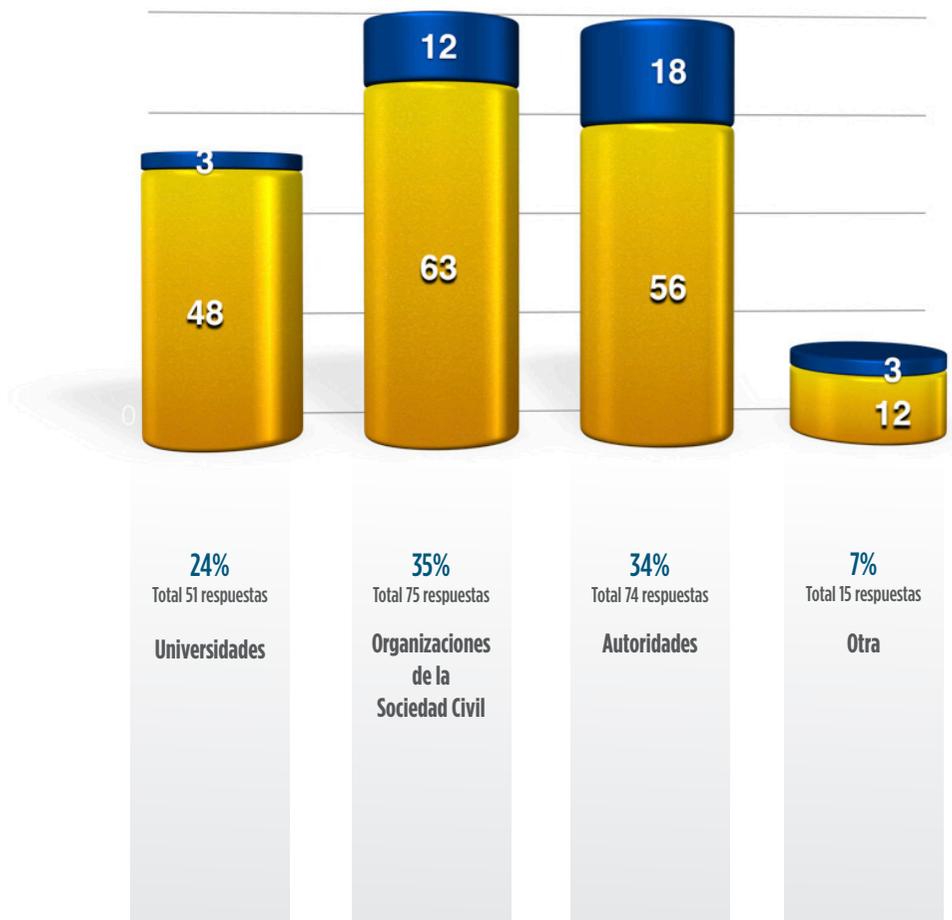
Pregunta 3:

¿Qué debería hacer la Comisión para mejorar la defensa de los derechos humanos?

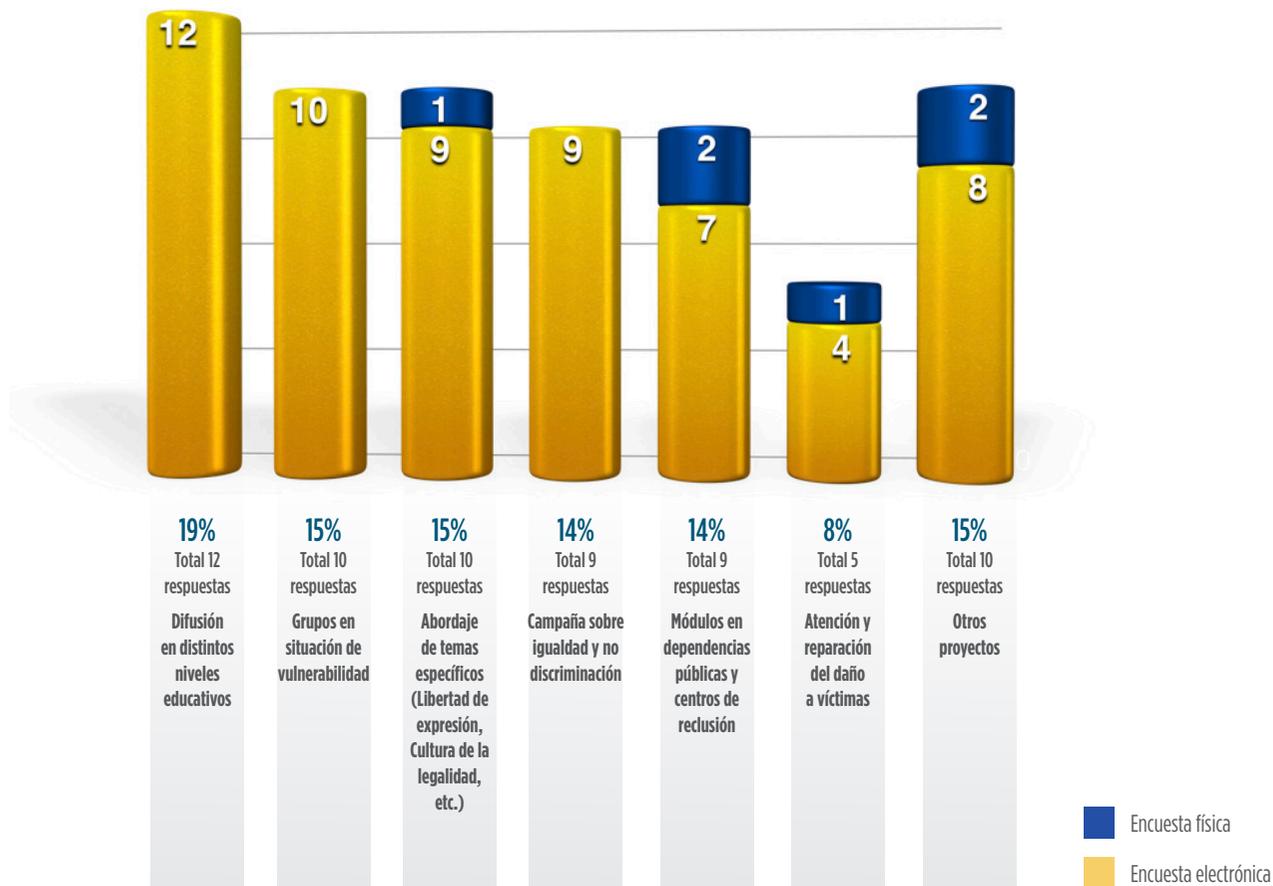


Pregunta 4: ¿Con quiénes se debe aumentar la colaboración?

-20-



Pregunta 5: ¿Qué proyecto le gustaría que la Comisión realice?



Cabe señalar que con relación a las respuestas de la pregunta número 5, se obtuvieron 109 comentarios (101 por encuestas electrónicas y 8 por encuestas físicas), de los cuales fueron anulados 44 por motivo de no sugerir proyectos, por proponer algo fuera de las atribuciones de la Comisión, o bien, por ser evidente que la persona encuestada envió en más de una ocasión su misma propuesta; en ese contexto, resultaron 65 comentarios efectivos (59 electrónicos y 6 físicos), que se agruparon en los proyectos que por su contenido tuvieron mayores coincidencias, obteniendo 6 proyectos que en su conjunto suman el 85% de las propuestas.

-22-

De acuerdo a los resultados obtenidos en la consulta, se priorizaron acciones para que pudieran ser solucionadas en el corto y mediano plazo, y ayudaron a establecer un parámetro en la formulación de estrategias y líneas de acción encaminadas a las verdaderas necesidades de la sociedad.

Consulta al personal de la Comisión

Para la integración del presente Plan, fue necesario conocer las propuestas que tenían las diferentes áreas y órganos de la Comisión, esto se realizó a través de las y los titulares, quienes a

su vez socializaron el documento con el personal que integra su área.

De igual manera, se realizaron reuniones periódicas con las áreas de Presidencia y Secretaría Ejecutiva, para fijar objetivos y estrategias que logren mejorar la forma de trabajo de este organismo.

Como resultado de lo anterior, se aportó gran parte de las propuestas que se establecen en el presente Plan de Desarrollo Institucional, las cuales se complementaron con las prioridades de la sociedad, reflejadas en la consulta pública.

Aprobación por el Consejo Consultivo

Entre las atribuciones del Consejo Consultivo se encuentra establecer los lineamientos generales de actuación de esta Comisión,³ por lo cual, se puso a su consideración el presente Plan en la sesión ordinaria del 8 de noviembre de dos mil dieciséis; concluyendo por estar a favor de la planeación que en él se contempla para los siguientes tres años.

³ Artículo 19 fracción I, de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la consulta, se priorizaron acciones para que pudieran ser resueltas en el corto y mediano plazo, y ayudaron a establecer un parámetro en la formulación de estrategias y líneas de acción encaminadas a las verdaderas necesidades de la sociedad.”

-23-

3

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN



» OBJETIVO GENERAL DEL PLAN

Definir el camino que deberá seguir la Comisión Estatal de Derechos Humanos del año 2017 al 2020; mediante la planeación y desarrollo estratégico de políticas encaminadas a proteger, observar, promocionar, estudiar y divulgar con eficiencia los derechos humanos en Nuevo León.

-25-



4

MISIÓN Y VISIÓN DE LA COMISIÓN

» MISIÓN Y VISIÓN DE LA COMISIÓN

La misión y visión institucional se elaboró con la valiosa participación del personal de la Comisión; esta inclusión se realizó con el objetivo de formar un equipo sólido y unido trabajando por un mismo fin.

El proceso de elaboración se realizó de la siguiente manera: en fechas quince y dieciséis de marzo de dos mil diecisiete, se reunió el personal para participar en el “Taller para el Desarrollo de la Misión y Visión”, y de ese ejercicio se realizaron diez propuestas de misión y diez propuestas de visión; estas se pusieron a votación del personal en general y se eligieron las dos propuestas más votadas. De acuerdo a los resultados, se pusieron a votación en una segunda ronda, donde se eligió por la mayoría del personal la siguiente misión y visión institucional:

Misión

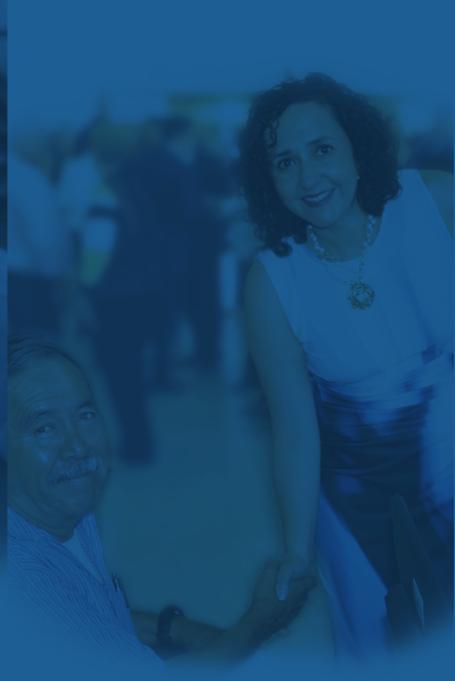
Actuar con autonomía en la defensa, protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos en el Estado de Nuevo León, a través de estrategias que logren consolidar una cultura de respeto a los derechos de todas las personas.

Visión

Ser un organismo público de derechos humanos con un alto desempeño en la consolidación de una cultura de respeto y protección a los derechos humanos, consagrados en las leyes vigentes y los instrumentos internacionales.

5

EJES RECTORES DEL PLAN



» EJES RECTORES DEL PLAN

Como se mencionó en la presentación de este documento, el Plan se compone por cuatro ejes, que representan en su conjunto una selección de las principales acciones de la Comisión; sin embargo, no deberán considerarse como absolutas en virtud de que existen o pueden existir diversos proyectos en los próximos años que no fueron incluidos en esta planeación.

Los diagnósticos que contienen cada uno de los ejes, sirvieron para conocer los trabajos que habían realizado las áreas encargadas en los últimos tres años, y poder estructurar los objetivos, las estrategias y líneas de acción que coadyuvarán en el cumplimiento de la misión y visión de este organismo.

-29-

La sanción

Código Penal para el Estado de Nueva

Art. 353 BIS 1 (Segundo Párrafo)

... público que en ejercicio de
las previstas en el artículo
re... la persona un trámite, se
que... derecho, se le aumentará
... prisión y se le impondrá
... uno a tres años, pa
... oleo o comisión pú

EJE

I

PROMOCIÓN





Eje I. Promoción

Diagnóstico

Dentro de las obligaciones fundamentales de la Comisión se encuentran la promoción, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos,⁴ que se realizan a través de mecanismos de capacitación, difusión e investigación, teniendo por objeto proporcionar a la población en general conocimientos para ejercer sus derechos con plena libertad y, coadyuvar con las autoridades a fin de generen acciones y políticas públicas en la materia, con la finalidad de prevenir posibles violaciones a los derechos humanos.

Considerado lo anterior, es oportuno hacer un diagnóstico que resulte una guía de referencia sobre los trabajos desarrollados en la promoción de los derechos humanos del año dos mil catorce al dos mil dieciséis, para que desde su reflexión se pueda ofrecer continuidad a los avances, las fortalezas y el rediseño de las estrategias para subsanar áreas de oportunidad, y poder así alcanzar

exitosamente las metas que se establecen en el presente Plan.

Antes del rediseño institucional del veintiséis de abril de dos mil diecisiete, la Comisión contaba con unidades administrativas que tenían la finalidad de promover los derechos humanos, la principal de ellas era la Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos, la cual se integraba por la Dirección de Educación y Participación Social y la Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos. La primera de ellas se encargaba de la elaboración y seguimiento de programas temáticos de derechos humanos que incluía la organización de capacitaciones y eventos, y la vinculación con organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y autoridades; mientras que la segunda de las direcciones se encargaba de incentivar la creación de políticas públicas en derechos humanos a través de investigaciones y documentos de carácter académico; también se encarga de la revista institucional y analiza las propuestas de iniciativas de Ley y Reglamentos. Ahora con el rediseño, se unificaron estas direcciones, y se formó la Dirección del Instituto en Derechos Humanos (Instituto).

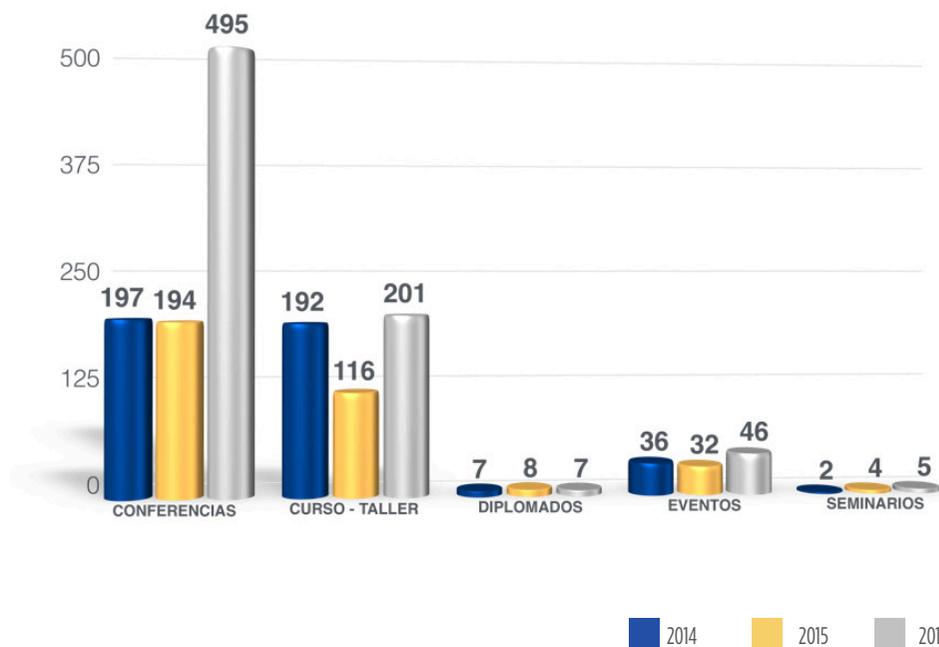
Otra área que contribuye a la difusión de los derechos humanos es la Unidad de Comunicación, la cual informa a la sociedad a través de redes socia-

les, comunicados y boletines las actividades que realiza la Comisión en la defensa y protección de los derechos humanos.

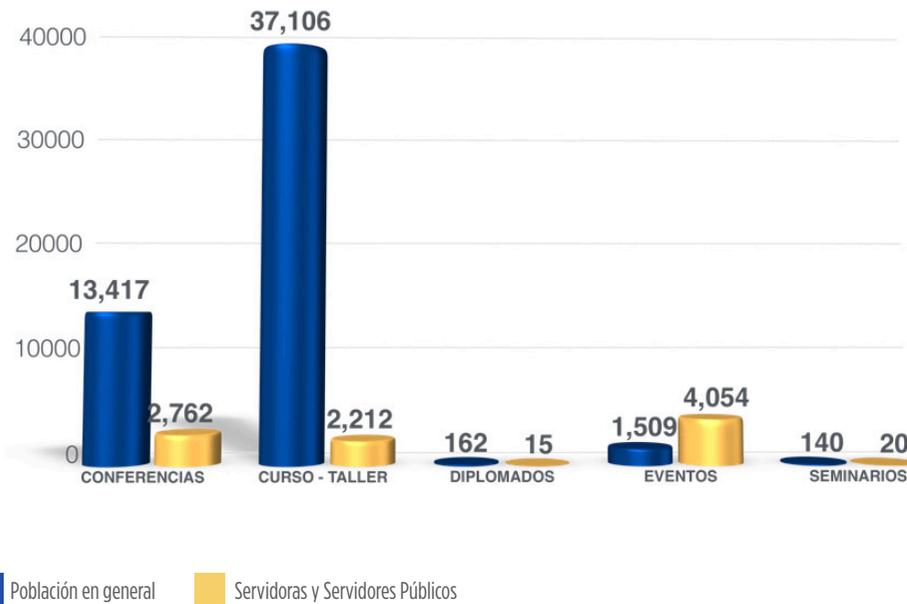
⁴ Artículo 2 de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Es necesario aclarar que para analizar las estadísticas de los trabajos que se han realizado en los últimos tres años, fue necesario observar una metodología distinta a la que se venía utilizando. En este sentido, se examinaron detenidamente las acciones que realizó el Instituto, observando que: en el rubro de educación se cuenta con actividades destacadas como conferencias, cursos, diplomados, seminarios y eventos, de las cuales en su conjunto se realizaron en el año dos mil catorce 434, en el dos mil quince 354 y en el año dos mil dieciséis 754, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Número de actividades de formación realizadas en los años 2014, 2015 y 2016.

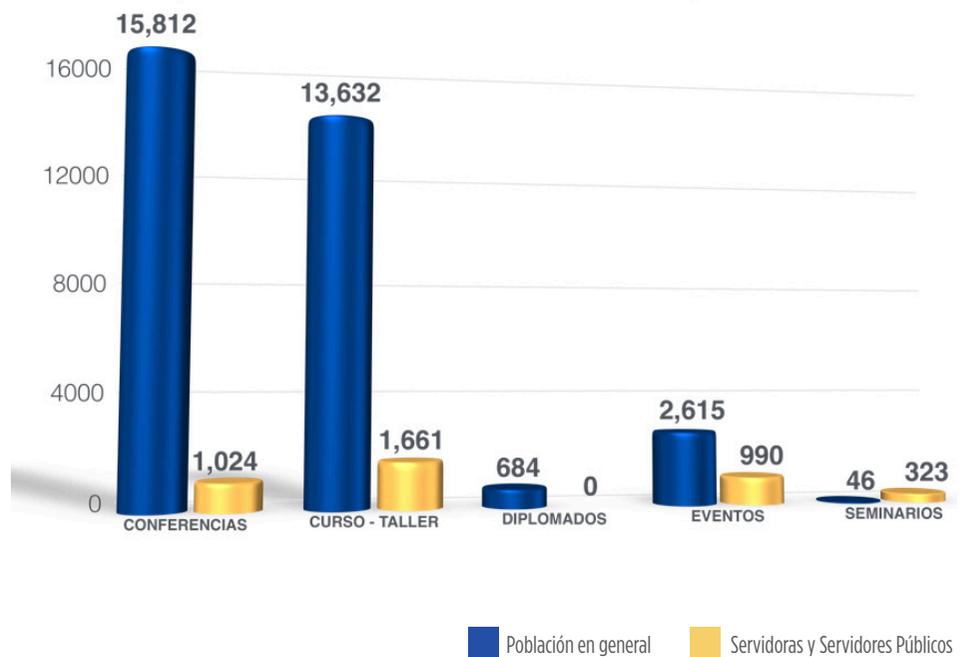


Gráfica 2. Número de personas beneficiadas en el año 2014 con la promoción.



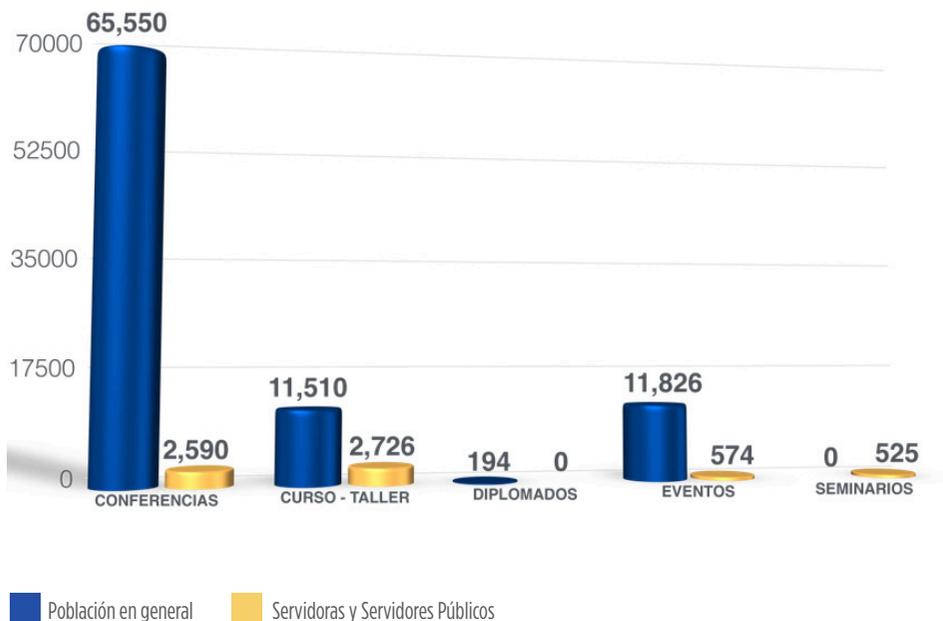
De esta gráfica, se destaca que en ese año fueron beneficiadas 65,915 personas integrantes de la sociedad civil y 9,063 personas del servicio público, obteniendo un total de 74,978 personas beneficiadas.

Gráfica 3. Número de personas beneficiadas en el año 2015 con la promoción.



En esta gráfica se muestra que en el año dos mil quince fueron beneficiadas 32,789 personas integrantes de la sociedad civil y 3,998 servidoras y servidores públicos, dando un total de 36,787 personas beneficiadas.

Gráfica 4. Número de personas beneficiadas en el año 2016 con la promoción.



De la gráfica anterior, se muestra que en el año dos mil dieciséis fueron beneficiadas 89,080 personas integrantes de la sociedad civil y 6,415 servidoras y servidores públicos, dando un total de 95,495 personas beneficiadas. Cabe señalar que en la metodología para obtener las cifras expuestas en las gráficas anteriores, no fueron consideradas las labores de participación social ni de difusión realizadas por parte del Instituto, mismas que pudiesen haberse incluido en los informes anuales.

En las anteriores gráficas se observa una reducción del 51% de impacto social, al disminuir considerablemente el número de actividades en el año dos mil catorce en comparación con el dos mil quince; contrastando en el año dos mil dieciséis al incrementarse 160% en el impacto social en comparación del año dos mil quince. En este sentido, es necesario mantener el incremento de las acciones de promoción para alcanzar a más personas, a través de la realización de eventos de concurrencia masiva y foros especializados, con el apoyo de organizaciones públicas y de la sociedad civil que promuevan y defiendan los derechos humanos; también se deberá trabajar para llegar a regiones alejadas del Área Metropolitana de Monterrey, a través del establecimiento permanente de enlaces regionales y unidades móviles. Asimismo, la Comisión deberá ampliar la cobertura de difusión

a través del uso de nuevas tecnologías, que ayuden a impulsar una plataforma de estudio en línea, donde se impartan cursos de manera virtual.

Otro de los puntos que sobresalen de las anteriores gráficas es que el Instituto realiza una gran cantidad de actividades con la población en general; sin embargo, en la capacitación a servidoras y servidores públicos aún se pueden implementar estrategias para fortalecerlas, con un enfoque transversal de prevención, ya que las quejas se mantienen a la alza, sobre todo en acciones u omisiones relacionadas con policías. En la siguiente gráfica se demuestra esto:

Es necesario fortalecer la vinculación que tiene el Instituto con las áreas de protección, para lograr identificar en qué están fallando las autoridades y robustecer la capacitación para contrarrestar esas conductas que causaron la interposición de una queja, ya que la visión que se intenta perfilar es prevenir violaciones a derechos humanos. Actualmente las áreas de protección y promoción de los derechos humanos no se relacionan por completo, y esto causa desconocimiento de cómo se están resolviendo las quejas de la sociedad, ocasionando con esto una deficiencia en la promoción de la defensa de los derechos humanos.

Gráfica 5. Voces violatorias en contra de corporaciones policiacas en los años 2014, 2015 y 2016.



Otra de las estrategias para incentivar la prevención de violaciones a los derechos humanos es a través del reconocimiento; actualmente esta herramienta es muy poco utilizada por la Comisión, ya que los únicos premios que ha venido otorgando van dirigidos a personas que destacan por la defensa y promoción de estos derechos; sin embargo, resulta importante premiar y reconocer de igual forma a aquellas autoridades municipales y estatales que destacan por la implementación de acciones y políticas públicas encaminadas a favorecer la promoción y protección de los derechos humanos.

Por otro lado, en la actualidad no se cuenta con una estrategia institucional para llevar a cabo la promoción, lo que debilita la planeación del cumplimiento de la visión del organismo; por lo cual, resulta necesario elaborar un documento donde se determinen las actividades que se realizarán, y se contemplen los objetivos y las líneas de acción a seguir en cada uno de los programas que ahí se mencionen; asimismo deberá ir acompañada de una evaluación de las metas fijadas.

También resulta importante mencionar que desde el año dos mil ocho se trabajó con la figura de promotoras y promotores voluntarios, que a través de los años fueron aumentando progresivamente. Actualmente existen promotoras y promotores

niñas, niños, adolescentes, universitarias y universitarios, profesionistas, maestras y maestros, y miembros de las Organizaciones de la Sociedad Civil; sumando la cantidad de 24,816 personas, las cuales han sido agentes estratégicos para la difusión, promoción y educación de los derechos humanos, replicándola mediante la organización de eventos y compartiendo información relevante en su ámbito de alcance; por lo cual, es importante fortalecer y robustecer las buenas prácticas que se han realizado a través de los años en este tema.

Examinando los alcances territoriales de la promoción de derechos humanos, tenemos que se ha trabajado muy poco con personas que habitan fuera del Área Metropolitana de Monterrey, debido al bajo presupuesto con que cuenta la Comisión; sin embargo, se deberá realizar una planeación adecuada para que con los pocos recursos que se tienen se pueda promocionar con efectividad los derechos humanos en zonas lejanas de la capital del Estado, utilizando, en primera instancia, la colaboración de autoridades municipales y estatales.

Existen acciones programáticas que nos pueden ayudar a realizar eventos de alto impacto, que logren reunir a una gran cantidad de asistentes, una de ellas fue el 1º Festival de los Derechos Humanos, realizado en diciembre de 2016, que alcanzó

una buena participación social. En este sentido es necesario fortalecer estos eventos y lograr impactar a más personas con menos recursos públicos.

De igual forma que el párrafo que antecede, es importante que la Comisión cuente con herramientas tecnológicas que ayuden a promocionar los derechos humanos de manera moderna, eficiente y sustentable, que contribuyan estratégicamente impactando a un mayor número de personas; ya que en la actualidad no se han generado objetivos con esta modalidad. Uno de los proyectos que se debe emprender es la creación de una plataforma virtual que permita impartir cursos a través de internet, y puedan ser cursados a distancia. Esto nos permitirá ahorrar recursos y, a la vez, impactar a más personas.

En el rubro de estudio e investigación de los derechos humanos, el Instituto ha venido trabajando en la elaboración de libros especializados, diagnósticos, informes y revistas institucionales, como se muestra en la gráfica 6.

En este orden de ideas, se encauzará gran parte de los esfuerzos de investigación para lograr que las autoridades generen acciones y políticas públicas en materia de derechos humanos, mediante la elaboración de estudios y diagnósticos que tengan como eje transversal la prevención, pues a

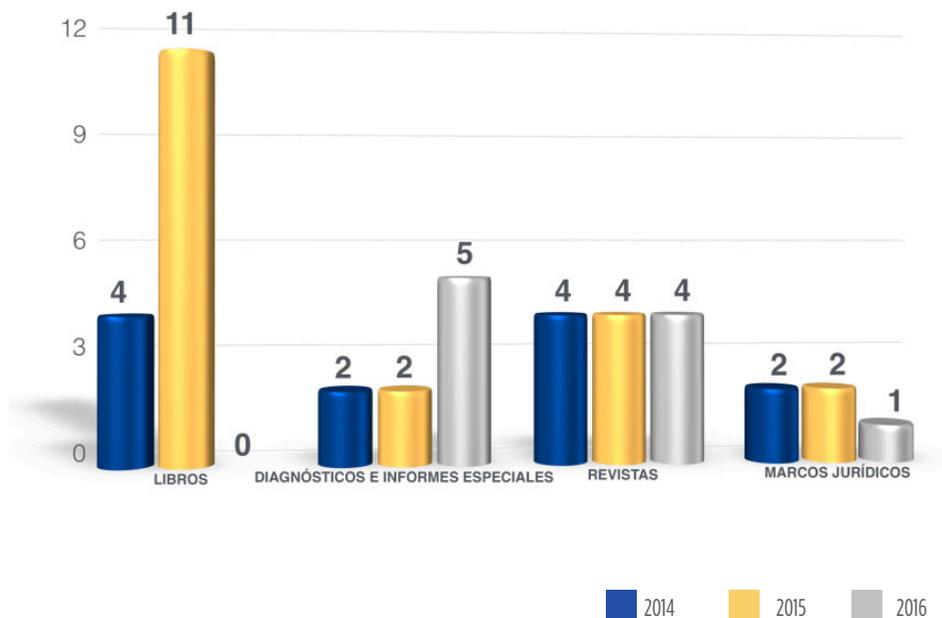
través de esto, la Comisión se podrá desempeñar eficazmente, orientando e impulsando a las autoridades a trabajar por una cultura de respeto y protección a los derechos humanos en el servicio público.

Por otro lado, para lograr un servicio eficiente es necesario contar con servidoras y servidores públicos de excelencia, es por eso que las y los integrantes del Instituto deberán pertenecer al Servicio Profesional en Derechos Humanos, garantizando con esto que el ingreso a la Comisión sea por méritos de capacidad y preparación, que la capacitación y el adiestramiento sea permanente, que las evaluaciones del desempeño sean continuas y que el trabajo sea basado en conseguir resultados.

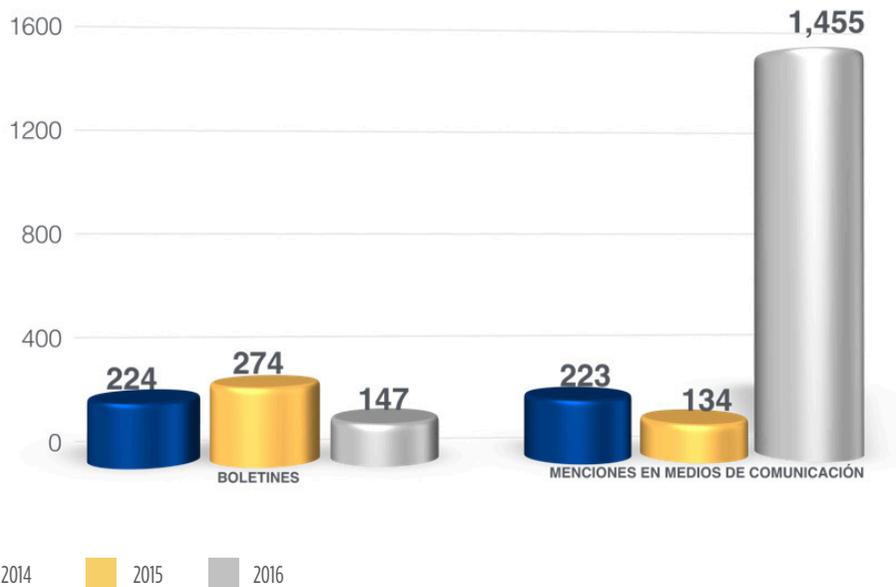
Es oportuno mencionar, que a través del rediseño institucional en el organigrama del Instituto, se cuenta con una estructura que puede ser susceptible a especialización, es decir, se podrá organizar a las funcionarias y funcionarios por derechos específicos, que ayude a brindar una promoción especializada y de calidad a las autoridades y al público en general.

En cuanto a la difusión, tenemos que la Unidad de Comunicación contribuye con un segmento importante de ella, encargándose de elaborar bole-

Gráfica 6. Publicaciones en los años 2014, 2015 y 2016.



Gráfica 7. Boletines y menciones en medios de comunicación en los años 2014, 2015 y 2016.



tines de prensa para que sean replicados por otros medios de comunicación. Parte del trabajo de los últimos años se refleja en la siguiente gráfica:

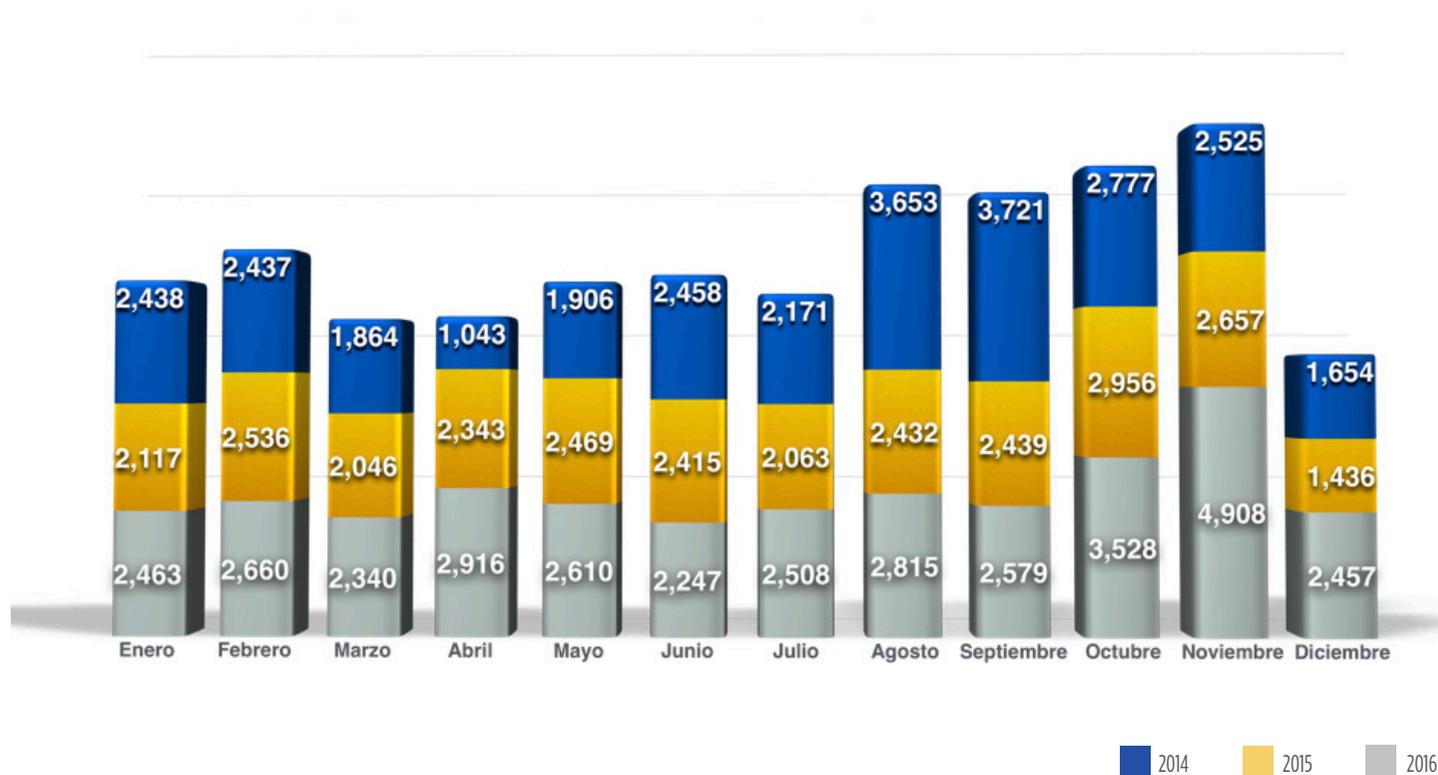
De acuerdo a lo anterior, es necesario que la Unidad de Comunicación establezca una estrategia integral de comunicación social, teniendo como objetivo que los mensajes emitidos por la Comisión los reciban de forma efectiva más personas; también deberá reforzar la relación con los diversos medios de comunicación, para lograr que se sumen en la réplica de mensajes institucionales para la población en general.

En cuanto a la difusión en medios electrónicos, tenemos que la Unidad de Comunicación informa e interactúa constantemente con usuarias y usuarios de redes sociales como Facebook y Twitter; sin embargo, no se cuenta con los datos estadísticos de los años dos mil trece y dos mil quince, debido a que la anterior administración no contabilizó un histórico de las personas que fueron alcanzadas en dichas redes sociales. Por lo que respecta al año dos mil dieciséis, se contabilizó la cantidad de 10,000 seguidoras y seguidores en Facebook y 3,302 en Twitter.

Otra de las herramientas que ha contribuido a ser el puente de comunicación entre la Comisión y la sociedad es la página web, en la cual se publican

boletines, revistas, folletos, recomendaciones, libros y todos aquellos documentos de interés en el tema de los derechos humanos en el Estado. El alcance en los últimos tres años fue el siguiente:

Gráfica 8. Visitas a la página web en los años 2014, 2015 y 2016.



Se aspira a una Comisión fuertemente tecnológica, que se adapte a las nuevas formas de comunicación y difusión, con la finalidad de situarse cerca de la gente y facilitarle la información, es por eso que se deberá trabajar por hacer accesible la página web y mantenerla actualizada, con la finalidad de ofrecerle la información más certera a la sociedad.

En cuanto a los resultados de la promoción, se pretende replantear los indicadores, adicionando las mediciones de la efectividad, no sólo de la gestión; esto implica realizar encuestas a la ciudadanía para identificar si la promoción que se realiza está siendo efectiva o no, y además trabajar con base en objetivos y metas. También se deberán de realizar encuestas sobre la cultura de los derechos humanos en Nuevo León, con el objetivo de medir la eficacia de los trabajos de promoción en la entidad.

Como se puede observar en el presente diagnóstico, existen áreas de oportunidad que deben ser estudiadas y resueltas en el corto y mediano plazo, para que logren incidir en el largo plazo. Es por eso que se deberá transformar la manera en que las funcionarias y funcionarios de la Comisión conciben la promoción y la manera en que el público es receptivo, con la finalidad de

lograr una verdadera efectividad en las acciones de la Institución.

Objetivo, estrategias y líneas de acción

Objetivo 1

Coadyuvar con diversas autoridades en la prevención de violaciones a los derechos humanos, mediante estrategias de difusión, capacitación e investigación que logren consolidar una cultura de respeto y protección de los derechos humanos en el Estado.

Estrategia 1.1

Rediseñar la promoción de los derechos humanos, a través de acciones que contribuyan a su observancia, respeto y protección, con la finalidad de que cada vez más personas los conozcan y los ejerzan.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E1.1	Personas beneficiadas con las acciones realizadas en la promoción de los DDHH	Número de personas beneficiadas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

-43-

Líneas de acción

1.1. Fortalecer las acciones de promoción de los derechos humanos dirigidas a la sociedad civil, a través de capacitaciones y eventos que le permitan a la población en general conocer y exigir el respeto y protección de los derechos humanos.

Responsable:⁵ Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.1	Personas de la sociedad civil alcanzada con las acciones de promoción	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

⁵ Glosario de las autoridades responsables en el eje de promoción:

Secretaría Ejecutiva: Área encargada de la coordinación de las políticas generales en materia de derechos humanos. **Instituto:** Área responsable de la promoción de los derechos humanos. **Desarrollo Institucional:** Área encargada del personal y de la planeación de la Institución. **Comunicación:** Área encargada de la comunicación institucional al exterior de la Comisión. **Informática:** Área responsable del soporte de sistemas informáticos.

1.2. Robustecer los programas de capacitación con enfoque de prevención, focalizados para funcionarias y funcionarios de la administración estatal y administraciones municipales.

Responsable: Instituto
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.2	Funcionarias y funcionarios públicos beneficiados de los programas de capacitación	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.3. Establecer un programa especial de capacitación permanente a elementos policiacos municipales y estatales, que contribuya a ampliar sus conocimientos en materia de derechos humanos.

Responsable: Instituto
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.3	Personal de corporaciones policiacas acreditado en las evaluaciones	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.4. Potenciar la promoción de los derechos humanos en distintas zonas fuera del Área Metropolitana de Monterrey, con la finalidad de ampliar la cobertura de la Comisión.

Responsable: Instituto
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.4	Personas beneficiadas con la promoción de los DDHH fuera del Área Metropolitana de Monterrey	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.5. Impulsar eventos de alto impacto, con el apoyo de organizaciones públicas y de la sociedad civil que promuevan y defiendan los derechos humanos.

Responsable: Instituto
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.5	Personas beneficiadas con eventos de alto impacto	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

-45-

1.6. Ampliar la cobertura de capacitación a través del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, impulsando una plataforma de estudios en línea, donde se impartan capacitaciones de manera virtual.

Responsable: Instituto
Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.6	Personas beneficiadas en capacitaciones virtuales	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.7. Aprovechar al máximo los medios de comunicación impresos, de radio y televisivos que estén al alcance, para extender la cobertura a la población que sea receptiva de estos medios, difundiendo los servicios y actividades de la Comisión.

Responsable: Comunicación

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.7	Réplicas de los comunicados de la Comisión difundidos en distintos medios de información	Número de menciones	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.8. Ampliar la cobertura en la difusión de los derechos humanos a través de las redes sociales, con la finalidad de alcanzar a un mayor número de personas que utilizan estas herramientas tecnológicas.

Responsable: Comunicación

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.8	Personas alcanzadas en la red social "Facebook"	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente
1.8.1	Personas alcanzadas en la red social "Twitter"	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente
1.8.2	Personas alcanzadas en la red social "Instagram"	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

1.9. Fortalecer los programas de personas promotoras voluntarias de derechos humanos, a través de acciones que logren replicar la promoción en la materia.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.9	Personas beneficiadas con la promoción de los DDHH replicada por las personas promotoras	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 1.2

Promover la adopción de acciones y políticas públicas en materia de derechos humanos, mediante la elaboración de diagnósticos temáticos.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
El.2	Adopción de acciones sugeridas por la Comisión, derivadas de diagnósticos temáticos	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

1.10. Fortalecer la elaboración de diagnósticos temáticos, donde se contemple el estudio de asuntos específicos y/o relevantes que propicien el cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos humanos.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
1.10	Diagnósticos temáticos y publicaciones emitidas	Número de diagnósticos y publicaciones	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente



EJE II

PROTECCIÓN



Eje II. Protección

Diagnóstico

De acuerdo con las obligaciones constitucionales, la Comisión deberá conocer de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad municipal o estatal que violente derechos humanos y, en consecuencia, podrá formular recomendaciones, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.⁶ En este sentido, resulta necesario analizar de qué manera se ha venido trabajando en la protección de los derechos humanos, y establecer estrategias y líneas de acción que logren brindarle a la población de Nuevo León una protección más amplia y de calidad.

Las labores de protección son realizadas por distintas unidades administrativas y órganos de la Comisión, iniciando el procedimiento de queja o denuncia a través de la Dirección de Orientación

y Recepción de Quejas (Dirección de Quejas), si el caso lo requiere, interviene paralelamente la Dirección del Centro de Atención a Víctimas, para después pasar a alguna de las Visitadurías Generales, y terminar en la Coordinación de Seguimiento y Conclusión. De acuerdo a lo anterior, se estudiarán los trabajos en cada uno de los procesos que llevan las unidades administrativas y los órganos de la Comisión, observando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para estar en aptitud de establecer objetivos, estrategias y líneas de acción que fortalezcan las buenas prácticas y subsanen las áreas de oportunidad.

Es necesario precisar que para examinar las estadísticas de expedientes en los que se trabajó en los últimos años, se tomó como línea base las cifras reportadas en la cuenta pública.

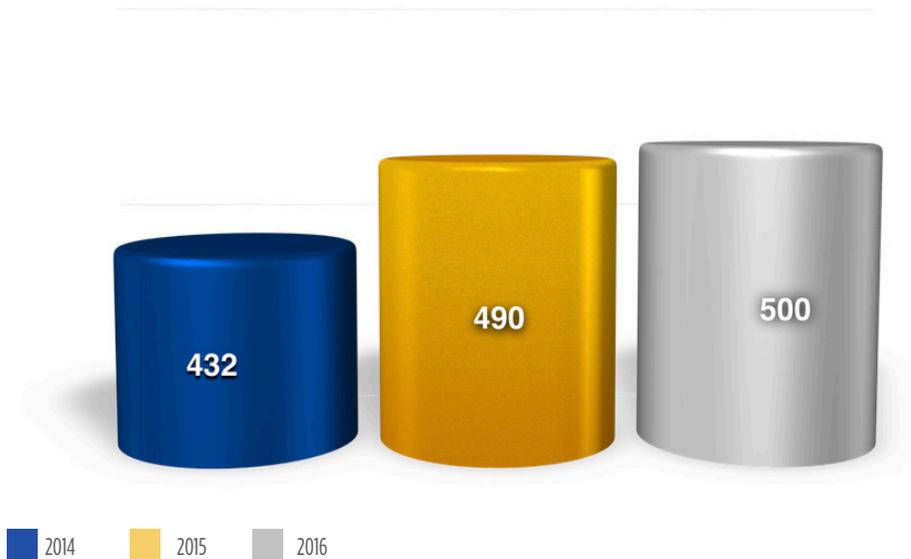
En este orden de ideas, analizando las estadísticas de la Dirección de Quejas, tenemos que en el año dos mil catorce 7,438 personas fueron atendidas, mientras que en el dos mil quince este servicio ascendió a 10,304 personas, y para el dos mil dieciséis 10,927 personas; el alza en las atenciones al público se puede observar en la siguiente gráfica:

⁶ Artículo 102, inciso B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Gráfica 9. Personas atendidas en la Dirección de Quejas en los años 2014, 2015 y 2016.



Gráfica 10. Apertura de expedientes de quejas en los años 2014, 2015 y 2016.



De acuerdo a la información anterior, se identifica claramente que en el año dos mil dieciséis el servicio de atención se brindó a más personas; sin embargo, con el personal experimentado con que cuenta la Dirección de Quejas se pueden extender los servicios de orientación y recepción de quejas a más personas peticionarias, a través de una planeación estratégica y acciones de acercamiento con la sociedad.

Por lo que respecta a la iniciación de los expedientes de queja, se abrieron 432 en el año dos mil catorce, 490 en el dos mil quince y 500 en el dos mil dieciséis.⁷ A continuación se muestra la actividad mensual:

⁷ Cifras incluyen los expedientes de queja que resultaron competencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o alguna otra Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Comparando la gráfica de personas atendidas con la de apertura de expedientes, se observa un crecimiento homogéneo en el transcurso de los años, estos esfuerzos deben acrecentarse a través de la promoción de los derechos humanos, ya que la población debe estar enterada de los servicios que proporciona la Comisión y cuál es su alcance.

Con la reciente expedición del Reglamento Interno de la Comisión, se buscó establecer plazos cortos en el proceso de recepción e investigación de las quejas, para lograr contar con un procedimiento más ágil y sencillo para el público. También se identificó que las áreas dedicadas a la protección de los derechos humanos realizan sus procedimientos con base en la Ley que crea la Comisión, en el Reglamento Interno que rige al organismo y en los principios de la lógica y de la experiencia; sin embargo, se considera necesario crear manuales que definan de una manera clara y precisa la calificación de las voces violatorias, la integración de expedientes y la utilización de formatos.

Para la atención del público que solicita los servicios de la Comisión, es necesario acondicionar el edificio sede con espacios físicos que garanticen la privacidad de las personas peticionarias, y al mismo tiempo, que brinden accesibilidad a

quienes presentan alguna discapacidad; en el nuevo edificio esto es posible, en el anterior se complicaba.

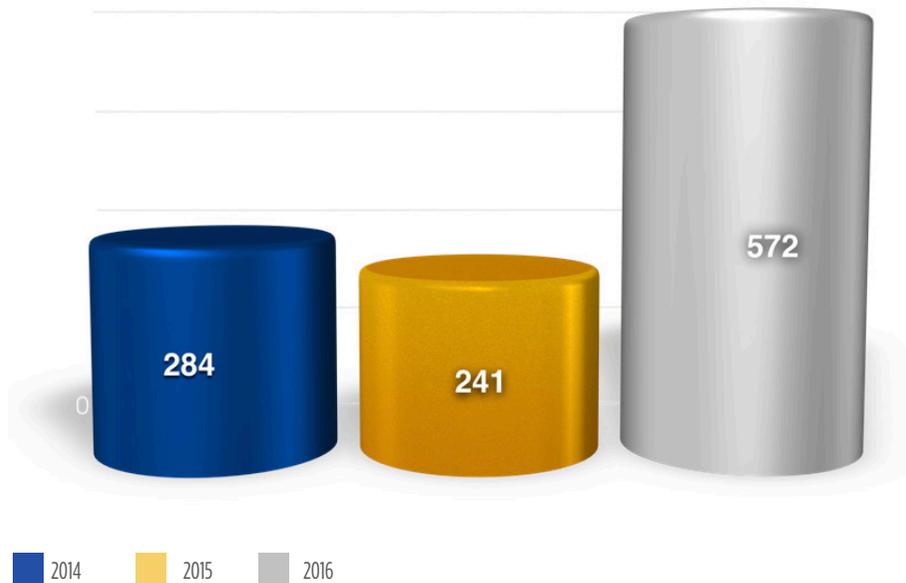
Paralelamente a la atención brindada por la Dirección de Quejas, en algunos casos interviene la Dirección del Centro de Atención a Víctimas, área que tiene como principal objetivo dictaminar médica y psicológicamente a las víctimas de alguna presunta violación a los derechos humanos, y brindarles la atención y el seguimiento requerido; también emite opiniones periciales que tienen como finalidad sustentar técnicamente si existió alguna transgresión a dichos derechos fundamentales.

Para que la Dirección del Centro de Atención a Víctimas fortalezca sus labores, se deberá elaborar un protocolo de atención física y psicológica a presuntas víctimas de violaciones a los derechos humanos, buscando brindarles el trato que requieran, con inmediatez y evitando la revictimización. Asimismo, se deberá tener contacto con grupos en situación de vulnerabilidad, para ofrecerles servicios de atención integral.

Por otra parte, una de las atribuciones más importantes que realiza la Comisión es la investigación de las presuntas violaciones a los derechos humanos, la cual es efectuada por las Visitadu-

rias Generales, siendo responsables de tres tipos de expedientes: de gestión, de medidas cautelares y de quejas. El trabajo que se realizó en estos expedientes por las tres Visitadurías Generales es el que se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12. Expedientes de solicitudes de gestión en los años 2014, 2015 y 2016.



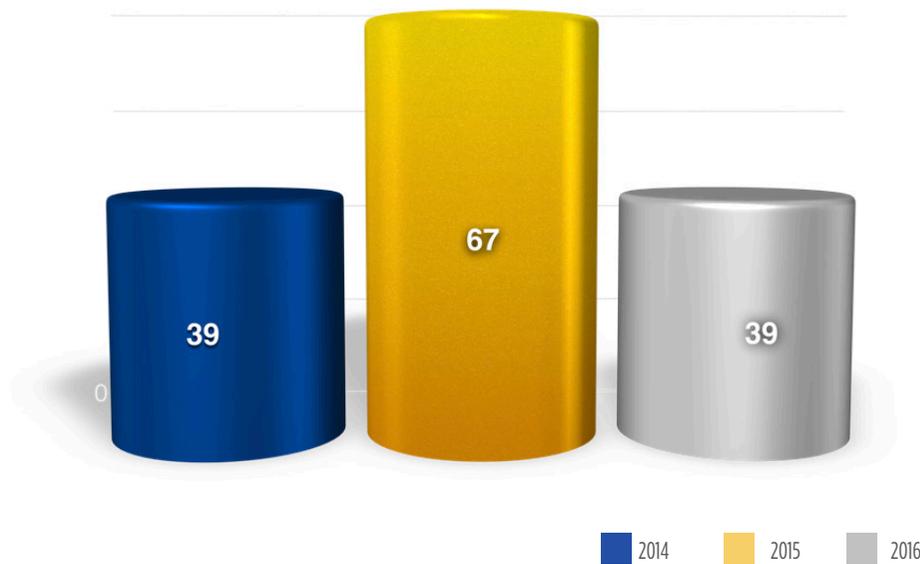
Las solicitudes de gestión son derivadas de casos en los que no se detectan elementos suficientes para considerar la apertura de una investigación; sin embargo, requieren del seguimiento de la Comisión para vigilar que la autoridad realice un determinado acto en beneficio de la persona solicitante. La Tercera Visitaduría General, al ser orgánicamente la encargada de conocer los asuntos del orden penitenciario, frecuentemente y por la naturaleza de los casos que trata, es quien brinda en mayor proporción este servicio. Es necesario mencionar que estas solicitudes de gestión deberán (en el futuro inmediato) ser consideradas como quejas, ya que provienen de una posible afectación de las personas que acuden a la Comisión, por lo cual, se deberá replantear el diseño de contabilizarlas y resolverlas.

Las medidas cautelares tienen la finalidad de

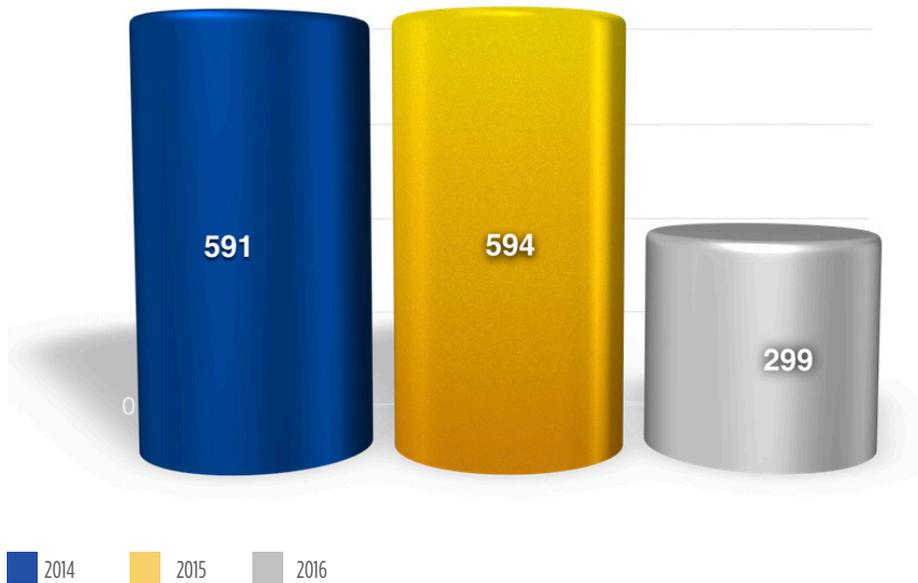
Intervenir oportunamente en aquellos casos que pudiesen existir elementos de una posible violación a los derechos humanos, sin esperar a que se presente alguna queja o denuncia por parte de la presunta persona afectada. En este sentido, para decretar una intervención de oficio, las y los titulares de las áreas de protección se basan en la Ley que crea la Comisión, en el Reglamento Interno que rige al organismo y en los principios de la lógica y de la experiencia, sin que hasta la fecha exista un manual o lineamientos que reglamente el decretar una intervención oficiosa; tomando en cuenta lo anterior, se deberá establecer una guía de referencia.

Es necesario delinear estrategias para reducir los tiempos de conclusión en los procesos de investigación y resolución de quejas a través del establecimiento de metas mensuales, y gene-

Gráfica 13. Medidas cautelares emitidas en los años 2014, 2015 y 2016.



Gráfica 14. Expedientes de quejas concluidos en los años 2014, 2015 y 2016.



rando sinergias con las autoridades para lograr que nombren enlaces que ayuden a reducir el tiempo de respuesta de los requerimientos. La Comisión debe ser un organismo que deje de lado la burocracia y se convierta en un ejecutor práctico, que resuelva los requerimientos de las y los solicitantes en el menor tiempo posible, siguiendo los formalismos mínimos de actuación.

En este orden de ideas, también se debe reforzar el número de personal de las Visitadurías Generales, ya que actualmente cuentan con equipos de trabajo muy reducidos que dificultan integrar los expedientes en un menor tiempo; a dicho personal se le deberá integrar al Servicio Profesional en Derechos Humanos, para brindarles capacitación y adiestramiento permanente. Además, deberán aplicárseles evaluaciones constantes que garanticen un servicio de calidad a la población.

La Coordinación de Seguimiento y Conclusión ejerce una labor de observancia dirigida a restituir a las víctimas en el goce de los derechos humanos que les fueron agraviados, así como el aseguramiento de la no repetición de los hechos violatorios, mediante las determinaciones procedentes a las y los servidores públicos recomendados. En este sentido, es oportuno señalar que en los últimos tres años fueron emitidas un total de 262 recomendaciones; en los años dos mil catorce y dos mil quince fueron emitidas en cada uno de los años 116 recomendaciones, en contraste con el año dos mil dieciséis, que se redujeron a 30 recomendaciones. De estas recomendaciones emitidas en los dos primeros años del diagnóstico, todas han sido aceptadas y se han cumplido en su totalidad 113 correspondientes al año dos mil catorce y 87 del año dos mil quince; al cierre del año dos mil dieciséis fueron aceptadas 16 y sólo 1 cumplida.

Por lo tanto, es necesario establecer una estrategia para reducir el número de recomendaciones por concluir, que pueda lograr la movilización de las autoridades para agilizar el procedimiento de aceptación y cumplimiento. Asimismo, se deberán replantear los criterios en la emisión de dichas recomendaciones, las cuales deberán ser el último recurso para los casos graves de violaciones a derechos humanos que no puedan

resolverse mediante la conciliación. Las recomendaciones cumplen una función educativa para las autoridades a las que van dirigidas, por lo que deberán ser claras, objetivas, basadas en evidencias y estar fundamentadas en normatividad internacional, en la jurisprudencia de organismos internacionales, así como en criterios de reparación del daño integrales; en el año dos mil dieciséis se comenzó replanteando estos criterios, para ser más objetivos y buscar la efectiva reparación del daño de las víctimas.

Para brindarle el seguimiento a la observancia de las recomendaciones, no existe algún manual que establezca la metodología a seguir, sólo se actúa de acuerdo con la experiencia que tienen las funcionarias y los funcionarios del organismo; en este sentido, resulta necesario contar con un manual donde se establezca el flujo documental de las recomendaciones desde la asignación de número hasta la valoración y conclusión de su cumplimiento, además de la descripción del proceso documental de los recursos de impugnación y el establecimiento de la unificación de criterios que sirvan como base para calificar los grados de cumplimiento.

Por último, es necesario mencionar que para esta Comisión la opinión de las personas atendidas es fundamental; sin embargo, actualmente

no existe una metodología ni mecanismo formal para medir los resultados de las opiniones y sugerencias de la ciudadanía, por lo tanto, se deberá implementar un sistema accesible para que todo el público que sea atendido por la Comisión pueda calificar la calidad y desempeño en el servicio, lo que dará la pauta para corregir a tiempo las posibles áreas de oportunidad que se tengan.

Objetivo, estrategias y líneas de acción

Objetivo 2

Garantizar la protección y defensa más amplia de los derechos humanos de manera ágil y sencilla, a través de estrategias eficientes de atención a víctimas, orientación e investigación, que logren solucionar la problemática planteada.

Estrategia 2.1

Atender pronta y empáticamente a las presuntas víctimas de violaciones a los derechos humanos, rediseñando el servicio que se les brinda, y abordando integralmente su problemática.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E2.1	Satisfacción de las personas atendidas por el área de Recepción de Quejas	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	-----	-----	Creciente
E2.1.1	Satisfacción de las personas atendidas por el área de Atención a Víctimas	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

-58-

Líneas de acción

2.1. Impulsar la creación de un sistema de respuesta inmediata, que logre resolver las dudas de la población a través de distintos medios de comunicación en línea.

Responsable: ⁸ Recepción de Quejas

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.1	Personas atendidas en línea	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

⁸ Glosario de las autoridades responsables en el eje de protección (distintas al eje anterior):

Atención a Víctimas: Área encargada de la atención médica y psicológica a las presuntas víctimas de violaciones a derechos humanos. **Recepción de Quejas:** Área encargada de orientar y recibir las quejas de la población. **Visitadurías Generales:** Áreas responsables de las investigaciones y resoluciones de las quejas. **Presidencia:** Es el órgano superior de dirección de la Comisión.

2.2. Extender la protección de los derechos humanos a un mayor número de personas, a través de estrategias que permitan realizar orientaciones de manera progresiva.

Responsable: Recepción de Quejas

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.2	Personas atendidas en las orientaciones	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

2.3. Fortalecer la atención psicológica que se les brinda a las presuntas víctimas de violaciones a los derechos humanos, mediante acciones que logren responder a sus necesidades clínicas y evitar su revictimización.

Responsable: Atención a Víctimas

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.3	Presuntas víctimas de violaciones a DDHH satisfechas con la atención psicológica brindada	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

2.4. Impulsar el acercamiento con los grupos en situación de vulnerabilidad, con la finalidad de conocer sus necesidades y brindarles una protección adecuada y especializada.

Responsable: Recepción de Quejas

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.4	Personas atendidas de los grupos en situación de vulnerabilidad	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

Estrategia 2.2

Agilizar el proceso de investigación de las presuntas violaciones a los derechos humanos, a través de métodos que ayuden a integrar los expedientes de una manera más rápida y eficiente.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E2.2	Expedientes de queja concluidos con relación a los expedientes iniciados	Porcentaje de expedientes concluidos	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

Líneas de acción

2.5. Fortalecer la supervisión y atención en los centros de reinserción social e internamiento, a través de estrategias que contribuyan a proteger los derechos humanos de las personas privadas de la libertad.

Responsable: Visitadurías Generales, Recepción de Quejas y Atención a Víctimas

Plazo: Corto

-60-

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.5	Atenciones brindadas a personas privadas de la libertad en centros de reinserción social e internamiento	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

2.6. Impulsar el nombramiento de enlaces de derechos humanos en distintas dependencias públicas del Estado y los Municipios, para reducir el tiempo en las contestaciones y remisiones de documentos por parte de las autoridades.

Responsable: Presidencia

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.6	Servidoras y servidores públicos nombrados como enlaces de la Comisión	Número de enlaces	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

2.7. Disminuir el rezago de expedientes con una antigüedad de más de tres meses, a través del fortalecimiento de acciones en las áreas dedicadas a la investigación y a la resolución de las quejas.

Responsable: Visitadurías Generales

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
2.7	Expedientes con una antigüedad de más de tres meses	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Decreciente

La Comisión deberá conocer de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad municipal o estatal que violente derechos humanos y, en consecuencia, podrá formular recomendaciones, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.



EJE III

REDISEÑO INS



de las personas y

Actividad	Horas	Costo	Total
1. Asesoría	10	100	1000
2. Consultoría	20	200	4000
3. Capacitación	30	300	9000
4. Evaluación	40	400	16000
5. Implementación	50	500	25000
6. Monitoreo	60	600	36000
7. Reportes	70	700	49000
8. Seguimiento	80	800	64000
9. Cierre	90	900	81000
Total	450	4500	200000

Comisión Ejecutiva de Servicios No Financieros (CESNIF)

STITUCIONAL

Eje III. Rediseño Institucional

Diagnóstico

El presente eje se refiere a la gestión de los procesos internos de la Comisión, iniciando con un diagnóstico sobre la situación que guarda la Institución en rubros como: estructura orgánica, desempeño del personal, marco jurídico, presupuesto, transparencia y desarrollo tecnológico, para después pasar a formular estrategias y líneas de acción que logren optimizar recursos económicos y humanos, buscando consolidar una estructura organizacional efectiva.

Como ya se mencionó anteriormente, el veintiséis de abril de dos mil diecisiete, se publicó una nueva estructura orgánica para la Comisión, esta estructura muestra avances significativos en la forma de trabajo y en la optimización de recursos, entre ellos: se eliminó direcciones que pudieran estar

duplicando trabajos; se desapareció la totalidad de las sub direcciones, con la finalidad de centrar y dirigir los trabajos por parte de las y los titulares de las áreas; se extendió el campo de acción de la Secretaría Ejecutiva, funcionando como líder de las unidades; se modificaron las denominaciones de los puestos de trabajo, con el objetivo de formar una estructura acorde a las necesidades de la Institución. En este sentido, algunos de los retos importantes que trae consigo esta nueva estructura orgánica, es regularizar las remuneraciones del personal de acuerdo a sus capacidades y méritos; codificar los procedimientos organizacionales; establecer un catálogo de puestos de trabajo, entre otros retos importantes.

Las colaboradoras y los colaboradores son el activo principal de toda estructura orgánica efectiva, por ello, resulta importante enfocar las estrategias en la superación profesional y personal constante, que contribuyan a convertirse en personas felices en su centro de trabajo, ya que para obtener buenos resultados y calidad en el servicio que brinda la Comisión, es necesario desarrollar lo mejor de las personas que trabajan en ella. A pesar de que se han realizado grandes esfuerzos en la medición y mejoramiento del clima organizacional, aún quedan muchas tareas pendientes, entre ellas las relativas a la capacitación; en este tema, la Comisión no ha trabajado lo suficiente, ya

que actualmente no se cuenta con programas o planes permanentes de capacitación y/o adiestramiento, sólo se tiene el apoyo por parte del Instituto en la organización de algunas capacitaciones internas: en este sentido, se deberá trabajar en la elaboración de todas las disposiciones normativas que no se han realizado a lo largo de la historia institucional, comenzando por emitir un estatuto para el personal del servicio profesional en derechos humanos y para el de la rama administrativa, ya que actualmente se cuenta con un servicio de carrera sólo en el Reglamento Interno de la Comisión, sin que se hayan generado los mecanismos necesarios para la selección, ingreso, capacitación, evaluación y permanencia del personal en la Institución.

Asimismo, se deberá trabajar en reconocer el desempeño de las servidoras y los servidores públicos del organismo, con la finalidad de mantener un estado de motivación personal y colectiva que abone a desarrollar su máximo potencial en los servicios que se brindan a la sociedad de Nuevo León.

Otra de las cuestiones que se deben observar al interior de la Comisión es la paridad de género en las contrataciones y ascensos, garantizando la existencia de las mismas oportunidades de acceso a un cargo público, independientemente del

género que sea la persona. Actualmente, de 98 servidoras y servidores públicos, 55 son mujeres y 43 hombres, con una diferencia del 12% entre los géneros; en este sentido, resulta necesario establecer una paridad de género real que contribuya a disminuir esta brecha, teniendo como objetivo mantener máximo un 10% de diferencia.

Además de reestructurar las áreas y profesionalizar al personal, resulta necesario crear y actualizar el marco jurídico de la Comisión, debiendo proponer inicialmente una nueva ley para la Comisión o reformas a la actual, para que logre atender las necesidades conceptuales y funcionales que requiere el organismo para operar con más efectividad.

En otro campo de actuación, se analizó el desarrollo tecnológico que ha tenido la Comisión en los últimos años, concluyendo que ha existido un avance en el sistema de administración de quejas; sin embargo, aún faltan otros desarrollos que ayuden a acercarse con la población, a través de herramientas que faciliten la presentación de quejas en línea y el establecimiento de aulas virtuales, para que las persona puedan tener acceso a los servicios de la Comisión desde cualquier lugar. Asimismo, internamente se debe trabajar por crear una oficialía de partes moderna, que contribuya a la reducción del tiempo de respuesta

a la población.

Para lograr contar con un equipo de trabajo que tengan alto desempeño en su servicio, y haga uso de nuevas tecnologías, son necesarios recursos públicos, por lo cual, es importante que la Comisión obtenga un mayor presupuesto, y que se optimicen recursos a través de indicadores de eficiencia y un sólido plan de austeridad, que puedan concretar la realización de acciones estrictamente necesarias y que puedan impactar a la mayor cantidad de personas posibles.

Aunado a lo anterior, es necesario destacar que el presupuesto autorizado ha ido en aumento los últimos años; no obstante, no ha sido suficiente para implementar nuevos proyectos, pudiendo utilizarlo solamente para la operación ordinaria de la Institución. De igual forma, cabe hacer mención que en la mayoría de las ocasiones el presupuesto autorizado ha sido superado por el presupuesto ejercido, causando un sobregiro presupuestal, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Historial del presupuesto de la Comisión, período 2013-2017.

Año	Presupuesto Autorizado	Suficiencia presupuestal autorizada	Presupuesto ejercido	Variación entre autorizado y ejercido
2013	\$53'323,490.00	\$2'058,694.00	\$57'296,184.00	\$3'972,694.00
2014	\$53'323,490.00	\$3'597,759.00	\$56'921,249.00	\$3'597,759.00
2015	\$55'536,415.00	\$9'000.000.00	\$64'536,415.00	\$9'000.000.00
2016	\$60'092,308.00	\$0	\$60'092,308.00	\$0
2017	\$60,092,308.00	\$0	-	-

-66-

Además de los antecedentes de los recursos presupuestales, se realizó una comparación entre esta Comisión y las comisiones estatales de derechos humanos de otras entidades federativas, concluyendo que en el ejercicio presupuestal dos mil quince, el Estado de Nuevo León se encuentra muy por debajo de otras entidades federativas, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Comparación presupuestal 2015 de los organismos públicos de derechos humanos.¹⁰

#	Comisiones / Procuradurías Estatales de Derechos Humanos	Población	Presupuesto anual asignado	Pesos por habitante	Porcentaje otorgado por habitante respecto al presupuesto anual asignado
1	Ciudad de México	8 918 653	\$327,948,414.00	\$37.21	0.0000113%
2	Campeche	899 931	\$24,496,515.00	\$27.22	0.000111%

¹⁰ Tabla de elaboración propia, con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía; Encuesta Intercensal 2015, consultada en fecha trece de junio de dos mil dieciséis, en la página electrónica oficial: <http://www.inegi.org.mx/>. Así como búsqueda en páginas web oficiales de las distintas comisiones estatales de derechos humanos de México.

3	Quintana Roo	1 501 562	\$39,554,469.00	\$26.34	0.0000666%
4	Zacatecas	1 579 209	\$30,219,432.00	\$19.13	0.0000633%
5	Jalisco	7 844 830	\$137,806,199	\$17.56	0.0000127%
6	Yucatán	2 097 175	\$31,500,000	\$15.02	0.0000477%
7	Querétaro	2 038 372	\$30,351,000	\$14.88	0.0000490%
8	Guanajuato	5 853 677	\$87,005,253.09	\$14.86	0.0000171%
9	Tlaxcala	1 272 847	\$18,816,219	\$14.78	0.0000785%
10	San Luis Potosí	2 717 820	\$38,135,964.00	\$14.03	0.0000368%
11	Guerrero	3 533 251	\$47,737,500	\$13.51	0.0000283%
12	Nayarit	1 181 050	\$15,833,614.23	\$13.40	0.0000846%
13	Sonora	2 850 330	\$38,135,964.00	\$13.37	0.0000351%
14	Baja California Sur	712 029	\$9,237,342	\$12.97	0.0001404%
15	Chihuahua	3 556 574	\$42,004,630.64	\$11.81	0.0000281%
16	Aguascalientes	1 312 544	\$15,287,000	\$11.64	0.0000761%
17	Chiapas	5 217 908	\$60,499,603.35	\$11.59	0.0000192%
18	Hidalgo	2 858 359	\$32,677,675	\$11.42	0.0000349%
19	Durango	1 754 754	\$19,552,708	\$11.14	0.0000570%
20	Nuevo León	5 119 504	\$55,536,415	\$10.84	0.0000171%

21	Baja California	3 315 766	\$34,851,015	\$10.51	0.0000302%
22	Oaxaca	3 967 889	\$40,976,000.00	\$10.32	0.0000252%
23	Colima	711 235	\$6,878,180	\$9.67	0.0001406%
24	Tabasco	2 395 272	\$22,664,400	\$9.46	0.0000417%
25	Estado de México	16 187 608	\$141,784,651	\$8.75	0.0000062%
26	Michoacán de Ocampo	4 584 471	\$39,548,348.00	\$8.62	0.0000218%
27	Coahuila de Zaragoza	2 954 915	\$25,333,000.00	\$8.57	0.0000338%
28	Sinaloa	2 966 321	\$25,280,736.00	\$8.52	0.0000337%
29	Morelos	1 903 811	\$14,500,000	\$7.61	0.0000525%
30	Tamaulipas	3 441 698	\$23,500,004.00	\$6.82	0.0000290%
31	Veracruz	8 112 505	\$48,000,000	\$5.91	0.0000123%
32	Puebla	6 168 883	\$15,291,355.52	\$2.47	0.0000162%

Como se puede observar en la tabla anterior, Nuevo León se encuentra en el lugar número veinte, destinando solamente \$10.84 pesos por cada habitante que vive en la entidad, con una diferencia de \$26.37 pesos en comparación con la Ciudad de México.

Lo anterior, refleja que la Comisión cada vez necesita más presupuesto para cumplir con sus actividades ordinarias, y que está en un lugar muy bajo a nivel nacional en destino de recursos para el tema de derechos humanos, por lo cual se deberá trabajar por aumentar el presupuesto para estar en condiciones de implementar los proyectos necesarios para una efectiva promoción y defensa de los derechos humanos, y no sólo recaer en la operación ordinaria.

Por último, en el rubro de transparencia y rendición de cuentas, se identificó que falta generar acciones que permitan transparentar eficientemente la documentación y las actividades de la Comisión, si bien es cierto que la página web contiene el catálogo de obligaciones en la materia, es necesario actualizarlo de acuerdo a la nueva legislación y otorgarle el seguimiento debido; además de eso, se deberán generar proyectos que permitan brindar acceso de una manera más óptima a la población interesada, comenzando por la creación de una sala de consulta de documentos

al interior de la Comisión, así como una Unidad Especializada en asuntos de transparencia, que pueda contribuir a responder las solicitudes de la población con más rapidez.

En cuanto a la rendición de cuentas, actualmente se expone ante el Consejo Consultivo de la Comisión un informe mensual de actividades; sin embargo, se debe mostrar también mensualmente los resultados de la gestión a la sociedad en general, para informarla sobre las actividades que se están realizando y en que se destinan los recursos públicos.

En razón del presente diagnóstico se formula el objetivo, las estrategias y las líneas de acción subsecuentes.

Objetivo, estrategias y líneas de acción

Objetivo 3

Rediseñar el funcionamiento de las áreas, y formar servidoras y servidores públicos de excelencia, a través de la implementación de estrategias permanentes que permitan una transformación normativa, humana y tecnológica que logre brindarle un servicio de calidad a la población de Nuevo León.

Estrategias y líneas de acción

Estrategia 3.1

Aumentar el profesionalismo en los servicios que brinda la Comisión, a través de acciones de capacitación permanente que logren favorecer el desarrollo profesional del personal de la Institución.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E3.1	Satisfacción de las personas atendidas por el personal de la Comisión	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

3.1. Profesionalizar al personal de la Comisión, a través de su incorporación al Servicio Profesional en Derechos Humanos, de conformidad con las bases que se establezcan en el estatuto que para tal efecto se expida.

Responsable: ¹¹Desarrollo Institucional

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.1	Personal en el sistema de profesionalización en los DDHH	Porcentaje	Evaluaciones institucionales	Anual	----	----	Creciente

¹¹ Glosario de las autoridades responsables en el eje de rediseño institucional (distintas a los ejes anteriores): Jurídico: Área encargada de sustanciar los asuntos jurídicos de la Institución.

3.2. Implementar un plan de capacitación permanente, a través de estudios integrales en distintas materias que ayuden a mejorar el desempeño en sus labores.

Responsable: Desarrollo Institucional

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.2	Capacitaciones brindadas al personal	Número de capacitaciones	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 3.2

Mejorar el clima organizacional de la Comisión, a través de acciones que incentiven el trabajo propositivo y las buenas prácticas institucionales.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E3.2	Clima organizacional satisfactorio	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	----	----	Creciente

-71-

Líneas de acción

3.3. Promover un ambiente de trabajo sano, a través de campañas de integración que logren favorecer las relaciones interpersonales de las funcionarias y funcionarios de la Comisión.

Responsable: Desarrollo Institucional

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.3	Relaciones interpersonales positivas	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	----	----	Creciente

3.4. Implementar esquemas de reconocimiento e incentivos al personal, que contribuyan a retener el talento y a mantener a las servidoras y los servidores públicos motivados.

Responsable: Desarrollo Institucional

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.4	Personal motivado	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

3.5. Lograr una paridad de género continua entre el personal de la Comisión, ajustando los sistemas de contrataciones con esta perspectiva.

Responsable: Desarrollo Institucional

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.5	Paridad de género entre el personal	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Decreciente

Estrategia 3.3

Impulsar el desarrollo tecnológico de la Comisión, a través de la creación y renovación de herramientas electrónicas que permitan extender los servicios del organismo a las personas que se les dificulte acudir a las instalaciones, y que sirvan para mejorar la comunicación interna.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E3.3	Evaluación de la calidad en la página web	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

Líneas de acción

3.6. Establecer una página web incluyente, la cual pueda ser accesible para cualquier persona que necesite los servicios de la Comisión, buscando alcanzar a un mayor número de usuarias y usuarios.

Responsable: Informática

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.6	Visitas alcanzadas con la página web	Número de visitas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

3.7. Crear una plataforma interna de la Comisión que contribuya a mejorar la comunicación entre las áreas y el personal.

Responsable: Informática y Desarrollo Institucional

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.7	Comunicación interna satisfactoria	Porcentaje	Encuestas institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 3.4

Optimizar la utilización de recursos públicos a través de un gasto responsable y eficiente, y mediante la planeación ordinaria y extraordinaria de los programas y proyectos.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E3.4	Observaciones no solventadas de la Auditoría Superior del Estado	Número de observaciones no solventadas	Informe de la Cuenta Pública de la ASENL	Anual	----	----	Decreciente

Líneas de acción

3.8. Establecer y otorgarle seguimiento a los indicadores en base a resultados, que nos permita observar la efectividad en el uso y destino de los recursos públicos.

Responsable: Desarrollo Institucional

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.8	Metas cumplidas satisfactoriamente	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

3.9. Aumentar el universo de personas beneficiadas con los recursos públicos destinados anualmente a la Comisión.

Responsable: Presidencia

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.9	Universo de personas beneficiadas con los servicios de la Comisión	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 3.5

Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, a través de acciones encaminadas a facilitar el acceso a la información que requiera la sociedad.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E3.5	Personas alcanzadas con la información de transparencia	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

3.10. Mejorar la accesibilidad en la información de transparencia en el portal web de la Comisión, de acuerdo a la legislación que corresponda, con la finalidad de alcanzar a un mayor número de personas y que la información les sea de utilidad.

Responsable: Informática y Jurídico
Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.10	Visitas alcanzadas con la información de transparencia en página web	Número de visitas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

3.11. Establecer una sala de consulta de documentos de transparencia en las instalaciones de la Comisión, con la finalidad de que cualquier persona que no cuente con acceso a conexión de internet pueda consultarlos ahí.

Responsable: Informática
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.11	Personas beneficiadas con la sala de transparencia	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

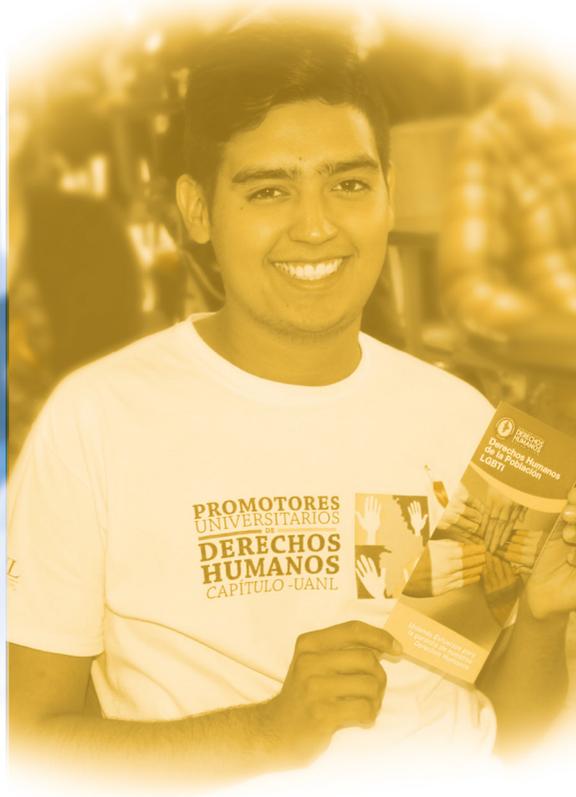
3.12. Fortalecer la Unidad Especializada en Transparencia, que pueda alcanzar sus servicios a un mayor número de personas y contestar en un menor tiempo las solicitudes que formula la población.

Responsable: Jurídico
Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
3.12	Personas atendidas con la Unidad Especializada en Transparencia	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

EF
E IV

CERCANÍA Y CONFIANZA CON LA SOCIEDAD



Eje IV. Cercanía y Confianza con la Sociedad

Diagnóstico

El presente eje establece las estrategias y acciones que se deberán emprender para que la Comisión tenga un mayor acercamiento y fortalezca la confianza con la sociedad; en este sentido, es necesario hacer un análisis de los trabajos que se han realizado en los últimos años, permitiendo identificar los avances, las áreas de oportunidad y los retos a enfrentar por conducto de acciones que conlleven a posicionar a una Comisión sensible y efectiva en respuesta de las necesidades sociales. Para ello, se expondrán algunas de las principales labores realizadas para

el acercamiento con la sociedad en general, y en específico con las organizaciones de la sociedad civil (OSC), universidades y empresas.

Considerando lo anterior, se deberá aumentar la cercanía con la población de manera física y tecnológica, mediante la realización de acciones que ofrezcan facilidad y accesibilidad al momento de requerir los servicios de la Comisión.

En diciembre de dos mil dieciséis, la Comisión dio un paso fundamental hacia el acercamiento con la población: después de 24 años cambió sus instalaciones, ubicándose en la colonia Centro de la Ciudad de Monterrey, donde concurren multi-sistemas de transporte público, y le permite a la población tener una mayor accesibilidad para llegar a la Comisión; además de estar instalada en un edificio incluyente, con un mayor espacio y más seguro. Anteriormente, el organismo se encontraba instalado en un edificio que no cuenta con diversidad de opciones de llegada en el transporte público, ya que se ubicaba sobre una avenida de alta velocidad vehicular, lo que pudo haber provocado que algunas personas optaran por no interponer alguna queja o denuncia debido a la lejanía en que se situaba la Institución y lo poco accesible de su llegada.

Otra de las estrategias de acercamiento físico

es el establecimiento de oficinas regionales y/o módulos de atención en los Municipios del Estado y en zonas de mayor concurrencia de transeúntes, con la finalidad de que las personas puedan interponer quejas o denuncias en su localidad; esto cobra especial relevancia debido a que Nuevo León es parte de los únicos tres Estados que no cuentan con visitadurías regionales o delegacionales, provocando un menor acercamiento con los habitantes de comunidades rurales y colocando a la Comisión en un bajo sitio a nivel nacional en el tema, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Comparación de sedes regionales de los organismos públicos de derechos humanos.

Comisiones Estatales de Derechos Humanos		Suficiencia presupuestal autorizada	Presupuesto ejercido	Variación entre autorizado y ejercido
1	Oaxaca	3 967 889	12	Visitadurías regionales
2	Hidalgo	2 858 359	12	Visitadurías
3	Chiapas	5 217 908	11	Visitadurías foráneas
4	Veracruz	8 112 505	9	Delegaciones regionales y Delegaciones étnicas
5	Jalisco	7 844 830	9	Oficinas regionales
6	Baja California	3315766	9	Contacto
7	Edo. México	16187608	7	Visitaduría General Sede
8	Chihuahua	3 556 574	7	Visitadurías
9	Durango	1 754 754	7	Módulos
10	Zacatecas	1 579 209	7	Visitaduría Regional
11	Michoacán	4 584 471	6	Visitadurías regionales
12	Guerrero	3 533 251	6	Delegaciones regionales
13	Coahuila de Zaragoza	2 954 915	6	Visitadurías
14	Baja California Sur	712 029	6	Visitaduría Adjunta
15	Guanajuato	5 853 677	5	Zonas

16	Tamaulipas	3 441 698	5	Delegaciones regionales
17	San Luis Potosí	2 717 820	5	Sedes
18	Tlaxcala	1 272 847	5	Sedes - Visitadurías
19	Puebla	6 168 883	4	Delegaciones
20	Sinaloa	2 966 321	4	Visitaduría Regional Zona
21	Sonora	2 850 330	4	Oficinas regionales
22	Ciudad de México	8918653	3	Unidades
23	Morelos	1 903 811	3	Visitadurías Sedes
24	Quintana Roo	1 501 562	3	Visitaduría General
25	Yucatán	2 097 175	2	Delegaciones
26	Querétaro	2 038 372	2	Oficina
27	Campeche	899 931	2	Sedes
28	Nayarit	1 181 050	1	Visitaduría Regional
29	Tabasco	2 395 272	1	Visitaduría Adjunta
30	Nuevo León	5 119 504	0	Sin delegaciones o sedes
31	Aguascalientes	1 312 544	0	Sin delegaciones o sedes
32	Colima	711 235	0	Sin delegaciones o sedes

Para comenzar a impulsar el tema, en junio de dos mil dieciséis se instaló un Módulo de Atención en el Pabellón Ciudadano, donde se reciben quejas y denuncias de la población en general; sin embargo, es necesario extender nuestros servicios fuera del Área Metropolitana de Monterrey, instalando oficinas permanentes de atención y orientación.

Como estrategia complementaria a la anterior, se deberá establecer una visitaduría itinerante de manera permanente, ya que actualmente la Comisión atiende asuntos en los cuales la persona interesada acude a las instalaciones, o cuando actúa de manera oficiosa; sin embargo, esto genera atender solamente una parte de la población, que en mayor medida habita en el Área Metropolitana de Monterrey; en este sentido, el instaurar una visitaduría móvil permitirá acercarse con las y los habitantes de las zonas rurales lejanas de dicha área metropolitana, contribuyendo a cubrir los servicios de protección y promoción en todo el territorio del Estado.

En cuanto a la cercanía con la sociedad a través de la tecnología, tenemos que la Comisión cuenta con un portal en la página web donde se pueden interponer quejas y denuncias; de acuerdo a esto, se deberá trabajar por hacer cada vez más sencillos estos mecanismos, apoyándose

también de aplicaciones móviles que conviertan más accesible, fácil y rápida la presentación de quejas y denuncia desde cualquier lugar.

De acuerdo a la consulta pública que se realizó en el mes de septiembre de dos mil dieciséis, la vinculación con las OSC fue la mayor calificada, con un 35%; por lo cual, se analizó el trabajo que se ha realizado en el tema, concluyendo que en los años dos mil catorce, dos mil quince y dos mil dieciséis se llevaron a cabo las siguientes sinergias:

Tabla 4. Sinergias con Organizaciones de la Sociedad Civil en los años 2014, 2015 y 2016

Año	Eventos	Personas asistentes
2014	22	1,661
2015	24	750
2016	05	179

De la información anterior sobresale que el año dos mil quince en comparación con el dos mil catorce, se redujo a un 55% las personas que asistieron a los eventos, continuando a la baja con un 76% en el dos mil dieciséis en comparación al año anterior inmediato; en este sentido, resulta necesario incrementar y fortalecer la participación e interacción con OSC, ya que la participación de estas organizaciones son fundamentales para la toma de decisiones de esta Comisión. Además del incremento, resulta importante crear mecanismos de seguimiento a los convenios de colaboración, ya que en la actualidad no se tiene una medición del cumplimiento de los compromisos asumidos por ambas partes.

Otra acción que se deberá realizar junto a las organizaciones son las audiencias públicas; en el año dos mil dieciséis se realizó la primera en lo que va de historia institucional; en dichas audiencias se escucha a las OSC y se integran diagnósticos temáticos con la información que se obtenga, y así lograr concretar propuestas de acción que puedan ser presentadas en conjunto a las autoridades correspondientes.

En necesario mencionar la importancia del trabajo en coordinación con las diversas universidades públicas y privadas del Estado, que se debe hacer a través de la construcción de

alianzas estratégicas que tengan como finalidad lograr integrar permanentemente el tema de los derechos humanos en las agendas universitarias.

Por otro lado, es importante iniciar las interacciones con empresas, teniendo como finalidad la realización de acciones en conjunto que logren abonar en el respeto y protección de los derechos humanos en el Estado. En el año dos mil quince, derivado de casos en que empresas ejercen funciones que corresponden al Estado, particularmente en áreas del derecho a la educación, derecho a la salud y derechos laborales; la responsabilidad tanto del Estado como de los particulares se incrementa en estas áreas al tener el deber de supervisar y regular efectivamente que las personas morales cumplan con el marco jurídico aplicable derivado del derecho internacional de los derechos humanos. En ese contexto, se realizaron reuniones con la Secretaría de Educación, del Trabajo y la de Desarrollo Económico, adscritas al Gobierno del Estado, con la finalidad de implementar políticas públicas que permitieran que el Gobierno y las empresas cumplieran sus obligaciones de proteger y respetar los derechos humanos.

En el año dos mil dieciséis, se capacitó a empresas, y se formaron alianzas para realizar en

conjunto el 1º Festival por los Derechos Humanos, respondiendo de una manera positiva en estas actividades.

En virtud de lo anterior, y considerando que Nuevo León es caracterizado por la alta actividad industrial y comercial, se deberá seguir trabajando de cerca con estas entidades privadas, con el objetivo de formar alianzas estratégicas, y lograr incitar a las empresas a implementar buenas prácticas en materia de derechos humanos al interior de sus industrias, e impartiendo capacitaciones que permeen en el respeto a la dignidad de las personas que emplean directa e indirectamente, y de las personas a las que brindan sus servicios.

Objetivo, estrategias y líneas de acción

Objetivo 4

Impulsar la cercanía con la sociedad para fortalecer su confianza, a través de acciones y estrategias que faciliten y brinden seguridad en la interacción que tiene la Comisión con la sociedad de Nuevo León.

Estrategia 4.1

Aumentar la cercanía física y tecnológica con la población, mediante la realización de acciones que ofrezcan facilidad y accesibilidad al momento de requerir los servicios de la Comisión.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E4.1	Personas beneficiadas con las acciones de cercanía con la sociedad	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

-83-

Líneas de acción

4.1. Establecer oficinas regionales y/o módulos de atención en los Municipios del Estado, con la finalidad de que las personas puedan interponer quejas o denuncias en su localidad.

Responsable: Recepción de Quejas

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.1	Personas atendidas en las oficinas regionales y/o módulos de atención	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

4.2. Impulsar la creación de visitadurías itinerantes permanentes, que ayuden a llegar a zonas rurales y de difícil acceso, y lograr extender la protección y promoción de los derechos humanos en todo el Estado.

Responsable: Recepción de Quejas

Plazo: Mediano

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.2	Personas atendidas en las visitadurías itinerantes	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

4.3. Facilitar la presentación de quejas y denuncias a través de la creación y fortalecimiento de herramientas tecnológicas que simplifiquen su interposición en línea.

Responsable: Informática

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.3	Personas atendidas a través de quejas en línea	Porcentaje	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 4.2

Aumentar la vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil, mediante programas que contribuyan a generar acciones encaminadas a la promoción, protección, respeto y defensa de los derechos humanos.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E4.2	Actividades en conjunto con las OSC	Número de actividades	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

4.4. Fortalecer las capacitaciones a las OSC, a través de cursos en materia de derechos humanos, con la finalidad de que repliquen los conocimientos en el tema.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.4	Personas de OSC asistentes a los cursos	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

4.5. Realizar audiencias públicas donde se escuche a las organizaciones y a la población en general, con la finalidad de concretar propuestas de acción que puedan ser presentadas a las autoridades correspondientes.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.5	Personas participantes en las audiencias públicas	Número de personas	Informes institucionales	Anual	-----	-----	Creciente

Estrategia 4.3

Construir alianzas estratégicas con instituciones de educación superior, a través de las actividades que tengan como finalidad incluir y consolidar el tema de los derechos humanos en sus agendas universitarias.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E4.3	Actividades realizadas en colaboración con universidades	Número de actividades	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

4.6. Robustecer la colaboración con instituciones de educación superior a través de cursos en materia de derechos humanos que puedan ser replicados por las universitarias y los universitarios.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.6	Universitarias y universitarios beneficiados con los cursos	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Estrategia 4.4

Establecer la vinculación con empresas, con la finalidad de realizar acciones en conjunto que logren abonar en la promoción, protección, respeto y difusión de los derechos humanos en el Estado.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
E4.4	Acciones realizadas en coordinación con las empresas	Número de acciones	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Líneas de acción

4.7. Impartir capacitaciones que permeen en el respeto a la dignidad de las personas que emplean directa e indirectamente las empresas, y de las personas a las que brindan sus servicios.

Responsable: Instituto

Plazo: Corto

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición	Línea base	Meta	Sentido del indicador
4.7	Personas capacitadas en materia de DDHH al interior de las empresas	Número de personas	Informes institucionales	Anual	----	----	Creciente

Es necesario hacer un análisis de los trabajos que se han realizado en los últimos años, permitiendo identificar los avances, las áreas de oportunidad y los retos a enfrentar por conducto de acciones que conlleven a posicionar a una Comisión sensible y efectiva.

6

SEGUIMIENTO, METAS E INDICADORES DEL PLAN

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

335N



» SEGUIMIENTO, METAS E INDICADORES DEL PLAN

Para supervisar los avances o, en su caso, las áreas de oportunidad que presente el desarrollo del presente Plan, se deberá elaborar un Manual de Seguimiento que contenga la manera en que se va a medir su cumplimiento. Se optó por anexar este mecanismo al presente Plan, con la finalidad de facilitar su renovación anualmente, y poder replantear metas cuando así se considere conveniente.

En este mecanismo también se establecerán las metas específicas; las cuales se programarán anualmente, de acuerdo a los plazos establecidos en el presente Plan. Dichos plazos ayudarán a proyectar el cumplimiento de las metas, y se dividen en plazos cortos (durante un año) y medianos (entre dos y cinco años), debido a la duración del presente Plan de Desarrollo.

Los indicadores deberán de estar contenidos de igual forma en el mecanismo de seguimiento que se propone en este capítulo, y permitirán medir de una forma efectiva los avances de los objetivos, estrategias y líneas de acción; apegado la metodología de su construcción a los estándares del marco lógico.

Por último, se deberán de establecer las modalidades en que el presente Plan va a ser evaluado, para analizar si los resultados de los objetivos, estrategias y líneas de acción fueron los esperados, o será necesario realizar ajustes.



COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
NUEVO LEÓN

Cuauhtémoc 335N
entre Espinosa y MM Del Llano
Centro; Monterrey, N.L. C.P. 64000

(81) **8345.8645**

(81) **8345.8302**

¡Síguenos!



@cedhnl

www.cedhnl.org.mx

