

Lineamientos

PARA INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO
EN LOS PROCEDIMIENTOS NO JURISDICCIONALES
DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Dra. Minerva E. Martínez Garza



COMISIÓN ESTATAL
**DERECHOS
HUMANOS**
NUEVO LEÓN

MINERVA E. MARTÍNEZ GARZA

Presidenta

ENRIQUE HERNÁN SANTOS ARCE

JAIME GARZA GONZÁLEZ

MERCEDES JAIME DE FERNÁNDEZ

OLIVA CHUNG VÁZQUEZ

OSWALDO WENDLANDT HURTADO

Consejeros

GREGORIO TREVIÑO LOZANO

Director del Instituto de Estudios y
Formación en Derechos Humanos

AUGUSTO RUEDAS ALCOCER

Responsable de la Unidad
de Igualdad de Género

BLANCA DANIELA GÓMEZ GUERRA

Responsable de
Imagen Institucional

2015

ISBN en trámite

Av. Dr. Ignacio Morones Prieto No. 2110 Pte.

Edificio Manchester, Col. Loma Larga.

C.P. 64710, Monterrey, N.L.

Tel. (81) 8345.8644 // 8345.8645

www.cedhnl.org.mx

PRÓLOGO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
1. LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y LA TRANSVERSALIDAD: ACERCAMIENTO CONCEPTUAL.....	12
1.1 Perspectiva de género.....	13
1.2 Transversalidad de la perspectiva de género	16
2. LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA CULTURA INSTITUCIONAL	20
2.1 La institucionalización de la perspectiva de género.....	21
2.2 Los cuatro pasos para incorporar la perspectiva de género en la cultura institucional.....	24
2.3 La incorporación de la perspectiva de género en la cultura institucional: un llamado internacional y nacional	25
2.4 El uso institucional del lenguaje incluyente y no sexista	29
2.5 La creación de la Unidad de Igualdad de Género	34
3. LA LABOR PROTECTORA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN: UN MODELO DE GESTIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	36
3.1 Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.....	38
3.1.1 Los servicios con perspectiva de género de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.....	39
3.1.1.1 Recepción de queja	40
3.1.1.2 Orientación	43
3.1.1.3 Acompañamiento.....	46
3.1.1.4 Canalización	48
3.2 Visitadurías Generales	51
3.2.1 Los servicios con perspectiva de género de las Visitadurías Generales.....	52
3.2.1.1 Expediente de queja	53
3.2.1.2 Expediente de solicitud de gestión	69
3.2.1.3 Medida cautelar	75
3.3 Dirección de Seguimiento y Conclusión	82
3.3.1 Los servicios con perspectiva de género de la Dirección de	

	Seguimiento y Conclusión	83
3.3.1.1	Seguimiento y conclusión de las recomendaciones.....	83
3.3.1.2	Seguimiento y conclusión de acuerdos de no responsabilidad.....	89
3.3.1.3	Informe especial.....	93
3.4	Programas especiales con perspectiva de género.....	97
3.4.1	Programa de Atención a Familiares de las Personas Privadas de su Libertad en los Centros Penitenciarios del Estado.....	97
3.4.1.1	Generalidades.....	97
3.4.1.2	Fundamentos.....	98
3.4.1.3	Servicios.....	100
3.4.1.4	Plan de trabajo	100
3.4.1.5	Estrategias para incorporar la perspectiva de género.....	101
3.4.2	Programa de Atención a Personas Usuarias de los Centros de Salud en el Estado (acceso y observancia del derecho humano a la salud).....	103
3.4.2.1	Generalidades.....	103
3.4.2.2	Fundamentos.....	104
3.4.2.3	Servicios.....	105
3.4.2.4	Plan de trabajo	105
3.4.2.5	Estrategias para incorporar la perspectiva de género.....	107
3.4.3	Programa de Visitadurías Itinerante.....	108
3.4.3.1	Generalidades.....	108
3.4.3.2	Fundamentos.....	109
3.4.3.3	Servicios.....	109
3.4.3.4	Plan de trabajo	110
3.4.3.5	Estrategias para incorporar la perspectiva de género.....	111
3.4.4	Sistema para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres: Sistema Únete.....	113
3.4.4.1	Justificación.....	113
3.4.4.2	Metas nacionales.....	116
3.4.4.3	Fundamentos.....	117
3.4.4.4	Objetivo general, objetivos específicos, estrategias y acciones.....	120
4.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	129
4.1	Estadísticas con perspectiva de género.....	129
4.2	Indicadores con perspectiva de género	132
BIBLIOGRAFÍA		138
ANEXOS		146

Prólogo

Los lineamientos por definición implican orden, establecer ordenamientos bosquejados y ofertar medios para lograrlos, y de eso trata la publicación que la doctora Minerva E. Martínez Garza presenta al establecer la incorporación de la perspectiva de género en los procedimientos no jurisdiccionales para proteger los derechos humanos.

Reconocer que la perspectiva de género se transversaliza en las políticas públicas no sólo en la cultura institucional sino en el servicio hacia la ciudadanía requiere de esfuerzos y formación ante los derechos a la igualdad y la no discriminación, tan presentes aún en la sociedad que, a veces, invitan a poner la mirada en los principios que a nivel internacional y nacional se consolidan en derechos humanos.

Elevar a rango constitucional los derechos humanos, sus principios y reformarlos en nuestro país el 10 de junio del año 2011 significó un gran paso para los hombres y las mujeres por la justicia y la democracia con mirada de mujer.

La protección de los derechos humanos ha vivido un proceso de interpretación y ejecución en muchos sentidos y ha formado una conciencia colectiva de respeto iniciados por la propia institución al establecer programas, estrategias, servicios y planes de trabajo diferenciados con presupuestos de género y en consecuencia estadísticas diferenciadas. No es lo mismo ni el trato ni las decisiones, ni las oportunidades, ni los beneficios del desarrollo entre los hombres y las mujeres nuevoleonenses.

Desde el registro en los expedientes, el seguimiento y las conclusiones, las estrategias y el lenguaje son diferenciados, en tratándose de mujeres y hombres;

considerar las diferencias es revisar las leyes y los derechos, las condiciones de las personas, las propuestas y la orientación que se brinda, entre otras visiones sensibles al género.

Ningún derecho es superior al otro, todos son igualmente importantes para el desarrollo humano, ya lo establecieron las metas presentadas recientemente por las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible hasta el año 2030 y comprender 17 temas de la agenda mundial con indicadores vinculados a la paz, la igualdad, el respeto a los derechos humanos, la democracia y las sociedades pacíficas e inclusivas, entre otros, ratifican que son indivisibles, interdependientes e interrelacionados contemplados en la ley y garantizados por el Estado, son de carácter universal, iguales para todos y todas; no se limitan, se garantizan.

La visión de Simone de Beauvoir desde 1949 nutrió a la humanidad de luchas sobre la libertad, los derechos y la igualdad y es obligación de protegerlos y respetarlos.

El Estado de Nuevo León se ha empeñado en establecerlos a través de la Comisión Estatal de Derechos Humanos con modelos de gestión y unidades responsables de una manera profesional.

Que ahora nos ofrezcan los lineamientos habla de la voluntad expresa de ordenar unas tareas que tienen de valioso la perspectiva de género en su ejecución. Me sumo al objetivo esencial de la adición, por su perdurabilidad y efectos de los derechos a la igualdad y a la no discriminación del ejercicio de los derechos humanos, como asegura Amelia Valcárcel, se requieren resultados iguales a insumos iguales para el Estado de Nuevo León.

Maria Elena Chapa

Presidenta Ejecutiva

Instituto Estatal de las Mujeres

Introducción

Es para mí una gran satisfacción presentar a las y los servidores públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León y a la comunidad en general estos lineamientos para incorporar la perspectiva de género en los procedimientos no jurisdiccionales de protección de los derechos humanos.

En este instrumento se compilan y ordenan todas las medidas y acciones que en este organismo constitucional autónomo se han tomado en los últimos años con el fin de garantizar que las políticas públicas y proyectos institucionales cumplan cabalmente con el mandato moral y jurídico de proteger la dignidad de las personas y empoderar a quienes han sufrido discriminación debido a su género.

La perspectiva de género en las políticas públicas de la CEDHNL ha sido uno de los pilares fundamentales del llamado Modelo Nuevo León, desarrollado en nuestra gestión para adaptar a la institución a las obligaciones internacionales y a las exigencias ciudadanas que nos demandan un trabajo más cercano a las necesidades de la población, más expedito y eficiente en la búsqueda de la verdad y del resarcimiento de las violaciones a los derechos humanos, y más profesional en nuestro trabajo como servidoras y servidores públicos.

El presente documento se divide en cuatro grandes capítulos que abarcan desde la discusión conceptual de los principales elementos con los que debe contar una política de género transversal, hasta los más específicos lineamientos que se deben seguir en los diferentes equipos y fuerzas de tarea de este organismo autónomo.

Así, en el primer capítulo se aborda a la perspectiva de género como categoría de análisis, reflexionando tanto sobre la situación de desigualdad social en la que viven y han vivido tanto las mujeres como quienes tienen una identidad que no es estrictamente heterosexual, como sobre la idea misma de “traversalización” de las políticas de género y su integración en todos los procesos de la gestión de lo público.

En el segundo capítulo se estudia la institucionalización de la perspectiva de género como el proceso mediante el cual se incorporan los valores de la perspectiva de género en las acciones y los programas de un organismo público. También se aborda la utilización de un lenguaje no sexista como una de las principales herramientas institucionales para combatir el proceso de “invisibilización” de las mujeres y su inclusión consciente en la planeación y desarrollo de los procesos de gestión pública.

En el tercer capítulo se describen los procedimientos de la propia CEDHNL que han sido sujetos de este replanteamiento desde la perspectiva de género, con lo que se ha buscado crear condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de una sociedad igualitaria y más justa, previniendo, atendiendo, sancionando y erradicando la discriminación por género en las instituciones que nuestro mandato nos obliga a vigilar.

Se destacan especialmente en este capítulo las recomendaciones con perspectiva de género, las cuales fortalecen la labor de este organismo público de derechos humanos al emitir resoluciones que contemplan el impacto diferenciado de los hechos violatorios de derechos humanos de mujeres y hombres, contribuyendo al arraigo en nuestra sociedad de una cultura de los derechos humanos.

En el cuarto capítulo se aborda el análisis factual de la situación de las mujeres y los grupos de identidad

sexual en vulnerabilidad, a través de las herramientas propias de la planeación de políticas públicas – como el examen estadístico- con la perspectiva de género integradas, dejando así definidos los principales problemas públicos en la materia para que el hacedor de políticas públicas trace sus propuestas estratégicas, siguiendo los pasos sugeridos por el clásico en la materia, Eugene Bardach (Los Ocho Pasos para el Análisis de las Políticas Públicas).

La perspectiva de género en las políticas públicas es una obligación fundamental para el avance hacia la igualdad desde que así lo declarara la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de 1995, también conocida como Plataforma y Plan de Acción de Beijing, que estableció con claridad que “el éxito de las políticas y de las medidas destinadas a respaldar o reforzar la promoción de la igualdad de género y la mejora de la condición de la mujer debe basarse en la integración de una perspectiva de género en las políticas generales relacionadas con todas las esferas de la sociedad, así como en la aplicación de medidas positivas con ayuda institucional y financiera adecuada en todos los niveles”.

A 20 años de que estos fundacionales instrumentos internacionales establecieran una hoja de ruta para que las naciones y las sociedades erradicaran las diferencias y estigmas sociales que limitan el pleno acceso de las mujeres y los grupos de identidad sexual vulnerables al disfrute de sus derechos, las propias Naciones Unidas han realizado un relanzamiento de estos principios para celebrar los logros obtenidos, y sobre todo, para continuar en la lucha por cerrar la brecha de género y alcanzar la igualdad plena, sin distinciones degradantes.

Las herramientas, reflexiones, y sobre todo, los lineamientos e instrucciones dictados aquí deben ser vistos como nuestra contribución institucional a este sueño universal en el que no existan más barreras sociales, económicas o culturales por razón de género

o preferencia sexual, por lo que su implementación va más allá de que mostremos una buena conducta como funcionarias y funcionarios, sino que nos llama a servir a un bien más universal y trascendental.

Como defensoras y defensores de los derechos humanos aceptamos la misión de ser agentes de transformación de nuestro entorno, con la esperanza en que Nuevo León alcance el ideal de justicia e igualdad en el respeto a la diversidad. Mis mejores deseos son que los habitantes de Nuevo León así nos lo exijan y lo reconozcan.

Dra. Minerva E. Martínez García

1

LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y LA TRANSVERSALIDAD: ACERCAMIENTO CONCEPTUAL

1.1 PERSPECTIVA DE GÉNERO

Dentro del feminismo se afirma que el género es una categoría de análisis en la que el significado y el valor están asignados a mujeres y hombres.¹

En los últimos 40 años la perspectiva de género ha sido fortalecida desde la academia, particularmente estadounidense e inglesa, y llegó a la academia mexicana a través de la reflexión que se desata en el contexto de la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, celebrada en Beijing en 1995.

Para una aproximación del concepto, las legislaciones mexicanas en la materia señalan por perspectiva de género lo siguiente:

PERSPECTIVA DE GÉNERO	
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres
Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor , la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.	Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres , que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

En términos doctrinales, la perspectiva de género es una visión científica sobre la sociedad, a partir de la cual es posible **observar y analizar**

¹ INMUJERES, *Glosario de género*, México, 2007, p. 20. "Herramienta teórico-metodológica que permite el examen sistemático de las prácticas y los roles que desempeñan las mujeres y los hombres en un determinado contexto económico, político, social o cultural [...] consiste en identificar y considerar las necesidades diferenciadas por género en el diseño, implementación y evaluación de los efectos de las políticas sobre la condición y posición social de mujeres y hombres respecto al acceso y control de los recursos, su capacidad decisoria y empoderamiento de las mujeres. La metodología del análisis de género debe incluir variables como: clase, etnia, edad procedencia rural/urbana, credo religioso y preferencia sexual, para evitar hacer generalizaciones que obvian las especificidades del contexto en que se producen las relaciones de género".

las diferencias y las semejanzas entre mujeres y hombres, así como la desigualdad prevaleciente entre ambos,² cuestionando los estereotipos vigentes en la sociedad y los roles socioculturalmente asignados.⁴

Entonces, **observar** o **analizar** alguna situación desde esta perspectiva, permite entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está "naturalmente" determinada.⁵ Es decir, con la perspectiva de género se comprende la complejidad política y sociocultural que existe entre mujeres y hombres, ignorada por otros enfoques obstinados en mostrar un mundo androcéntrico.⁶

Cabe mencionar, a manera de paréntesis, que la perspectiva de género ni es sinónimo de mujer, ni es una ideología más. Como afirma M. Lagarde "(...) *limitar la perspectiva de género a las mujeres exige una complicada transacción encubierta: si no es parte del contenido filosófico-analítico y si por género se entiende mujer, se neutralizan el análisis y la comprensión de los procesos, así como la crítica, la denuncia y las propuestas feministas (...)*".⁷

Al aplicar esta visión de análisis crítico a la sociedad, resulta claro que ésta no sólo está organizada en clases sociales, grupos de edad, étnicos, etc., sino también por sexo, género, preferencias u orientaciones sexuales⁸ y

2 Lagarde, Marcela (coord.), *Política y género*, Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, LIX Legislatura, México, 2003, p. 9.

3 Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*, México, 2013, p. 48. "Los estereotipos son todas aquellas características, actitudes y roles que estructuralmente en una sociedad son atribuidas a las personas en razón de alguna de las condiciones enumeradas como 'categorías sospechosas'".

4 Comité CEDAW, Recomendación general número 28, párr. 18. "[...] la mujer por motivos de sexo y género está unida de manera indivisible a otros factores que afectan a la mujer, como la raza, el origen étnico, la religión o las creencias, la salud, el estatus, la edad, la clase, la casta, la orientación sexual y la identidad de género".

5 Instituto Nacional de las Mujeres, *ABC de género en la administración pública*, México, 2007, p. 41.

6 Fueyo Gutiérrez, Aquilina y Fernández del Castro, José Ignacio, "Hacer visible lo cotidiano a través del cine: la perspectiva de género en la Educación para el Desarrollo", en *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 15 (2), 2012, Disponible en: <<http://www.aufop.com>>. "El androcentrismo es la visión del mundo que sitúa al hombre como centro de todas las cosas. Esta concepción de la realidad parte de la idea de que la mirada masculina es la única posible y universal, por lo que se generaliza para toda la humanidad".

7 Lagarde, Marcela, *Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia*, Horas y Horas, Madrid, 1996, p. 24.

8 Human Rights Committee, Communication No. 488/1992 (Toonen v Australia), 31 March 1994. Disponible en: <<http://www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/0/d22a00bcd1320c9c80256724005e60d5>>. Desde 1994, el Comité de Derechos Humanos de la ONU ha instado a los Estados, a raíz del caso Toonen vs. Australia, no sólo a abrogar las leyes que criminalizan la homosexualidad, sino también a eliminar de su normatividad la discriminación

en general todas las categorías sospechosas- que conviven estereotipadamente sobre el comportamiento que les corresponde.»

Además, al aplicarse en los procesos de desarrollo, cuestiona los aportes y los beneficios diferenciados para mujeres y hombres, derribando el mito de la neutralidad del diseño y ejecución de acciones, procedimientos y programas. Según la “Guía metodológica para la sensibilización en género: una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública” elaborada por el Instituto Nacional de las Mujeres, la perspectiva de género busca:

- Comprender los procesos a través de los cuales las diferencias biológicas entre los sexos se convierten en desigualdades sociales, que limitan el acceso equitativo de mujeres y hombres a los recursos económicos, políticos y culturales.
- Desnaturalizar las explicaciones sobre las diferencias entre mujeres y hombres, basadas en la idealización de los aspectos biológicos y la negación de la influencia social.
- Identificar vías alternativas para modificar la desigualdad de género y promover la igualdad jurídica y la equidad entre mujeres y hombres.
- Visibilizar la experiencia de los hombres en su condición de género, contribuyendo a una mirada más integral e histórica de sus necesidades, intereses y contribuciones al cambio.

Cabe aclarar que la perspectiva de género no se trata de un método enfocado únicamente a las mujeres, sino de una estrategia que permite ver a

por orientación sexual.

9 Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 60. “Al establecimiento de las categorías sospechosas, subyace el reconocimiento, de que el sexo, el género, la religión, la raza, entre otras, históricamente han sido factores que han justificado sometimiento y exclusión, de ciertas personas o grupos; es decir, que han permitido y avalado relaciones asimétricas de poder”.

las personas en su diversidad de contextos y necesidades. En otras palabras, la perspectiva de género no sólo es pertinente en casos relacionados con mujeres [...] lo que determina si en un proceso se debe aplicar o no aplicar la perspectiva de género es la existencia de situaciones asimétricas de poder o bien de contextos de desigualdad estructural basados en el sexo, el género o las orientaciones sexuales.¹⁰

La importancia de aplicar la perspectiva de género en la Comisión Estatal de Derechos Humanos, radica en las posibilidades que ofrece para transformar las relaciones desiguales y discriminatorias hacia las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.

1.2 TRANSVERSALIDAD DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

El Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres (PROIGUALDAD) 2013-2018,¹¹ señala:

“(...) la transversalidad se entiende como un método de gestión pública que permite aplicar recursos de distintas esferas a un mismo propósito cuando los objetivos son complejos, traslapan o sobreponen las fronteras organizacionales funcionales o sectorizadas [...] como método, la transversalidad requiere de una planeación coordinada entre agencias, actores y proyectos que comparten objetivos, metas, prioridades y permite generar sinergias para responder con flexibilidad a los problemas (...)”.

El objetivo es transformar la forma en que se opera y sobre todo los proce-

¹⁰ *Ibidem*, p. 76.

¹¹ El PROIGUALDAD se concibe como un programa rector que, por un lado, establece los desafíos nacionales que deben enfrentarse en los programas sectoriales, institucionales, especiales y regionales, para garantizar la igualdad sustantiva y la reducción de las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres, teniendo en la mira la necesidad de erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres; por otro, enmarca el quehacer del Instituto Nacional de las Mujeres 2013-2018, sus objetivos, estrategias, líneas de acción y metas.

tos técnicos de elaboración y ejecución de las políticas públicas. Por ello, las estrategias de transversalidad contemplan acciones de incidencia, tanto en el nivel de los procedimientos de trabajo como en el plano de la cultura organizacional, que dan sentido al quehacer cotidiano.¹²

El concepto de transversalidad de la perspectiva de género, también conocida en inglés como *gender mainstreaming*, fue definido por primera vez en la Tercera Conferencia Mundial de la Mujer en Nairobi; sin embargo, hasta 1995, en el marco de la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer en Beijing,¹³ se definió como una estrategia generalizada de acción para superar las discriminaciones sociales de género y alcanzar mayores niveles de igualdad.¹⁴

Dicha conferencia, por cierto, señala como medida “*la incorporación de una perspectiva de género en los programas de acción nacionales y las instituciones nacionales de derechos humanos, en el contexto de los programas de servicio de asesoramiento en derechos humanos*”.¹⁶

En el año de 1996, la Comisión Europea adoptó esta estrategia aduciendo que ello implicaba movilizar todas las medidas y políticas generales y específicas con el propósito de lograr la igualdad, teniendo en cuenta, de forma activa y abierta en la etapa planificadora, sus posibles efectos

12 Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de términos*, México, 2007, pp. 126-127.

13 Márdero Jiménez, Gabriela, *Institucionalización y promoción de la perspectiva de género*, Cámara de Diputados, México, p. 6. “La Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer (Beijing, 1995), reforzó las nociones de institucionalización y de promoción de la perspectiva de género. En su Plataforma de Acción se reconoció que los gobiernos y otros agentes sociales, deben promover una política activa y visible de integración de una perspectiva de género en todas las políticas y programas, de modo que antes de tomar las decisiones se analicen los efectos que éstas puedan tener sobre hombres y mujeres”.

14 Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 37. “Esta visión integral de la igualdad demanda, entre otras cosas, el establecimiento de tratos diferenciados que se hagan cargo de los factores de hecho y estructurales que determinan a ciertas personas y grupos acceder a sus derechos reconocidos formalmente. El trato diferenciado deberá ser objetivo y razonable, tomar en cuenta las categorías sospechosas y no afectar desproporcionadamente el ejercicio o goce de un derecho; de lo contrario, se estaría vulnerado el derecho a la igualdad o incurriendo en un acto discriminatorio”.

15 Vid., MARTÍNEZ GARZA, Minerva E., *Las instituciones nacionales de derechos humanos y su participación en el ámbito de derechos humanos de la Organización de las Naciones Unidas*, en Cantú Rivera, Humberto Fernando, Martínez Garza, Minerva E. (comp.), *El futuro es hoy: construyendo una agenda de derechos humanos*, UANL, México, 2013, pp. 93-99. Donde analiza, de forma clara y objetiva, las funciones y compromisos que las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) tienen a nivel interno, así como los lineamientos que fueron establecidos por la extinta Comisión de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas para ‘estandarizarlas’ y lograr su inserción en el ámbito del derecho internacional.

16 Naciones Unidas, Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, Beijing, 1995, p. 104.

respecto a las situaciones respectivas de hombres y mujeres.¹⁷

De acuerdo con la Comisión Europea, la transversalidad de la perspectiva de género puede definirse como una estrategia de *“organización de los procesos políticos, de modo que la perspectiva de igualdad de género se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas, por los actores normalmente involucrados en la adopción de medidas políticas”*.¹⁸

Dicho de otro modo, la transversalidad de la perspectiva de género se refiere a un proceso estratégico que valora las implicaciones diferenciales que tiene cualquier acción que se planifique, para mujeres y hombres, en todos los niveles y etapas que conforman el proceso de formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas, a fin de alcanzar la igualdad de género.

Es importante apuntalar que cuando se trata de transversalidad de la perspectiva de género, se persigue la igualdad, no la equidad.¹⁹ La “igualdad” es una construcción social cuyo significado y contenido han variado históricamente, posee una condición relacional entre personas, determinando por qué pueden ser o no considerados como iguales.²⁰

Al estar dotada esta estrategia de un cuerpo teórico propio como la perspectiva de género, analiza los impactos diferenciados del sistema de género en mujeres y hombres, que permite tener en cuenta las especificidades de las personas como seres integrales y que, al mismo tiempo, ayuda

¹⁷ Comisión Europea, *Integrar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el conjunto de las políticas y acciones comunitarias*, Bruselas, 1996, p. 67.

¹⁸ Comisión Europea, *Manual para la perspectiva de género en las políticas de empleo, de inclusión social y de protección social*, Comunidades Europeas, Luxemburgo, 2008, p. 11.

¹⁹ Con relación al concepto de equidad de género, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer a través de la Recomendación CEDAW/C/MEX/CÓ/6 de fecha 25 de agosto de 2006, señaló con preocupación que si bien la Convención (para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer) se refiere al concepto de igualdad, en los planes y programas del Estado mexicano se utiliza el término “equidad”, agregando que también era preocupante que se entendiera la equidad como un paso preliminar para lograr la igualdad. De ahí que el Comité solicitara al Estado mexicano tomar nota de que dichos términos transmiten mensajes distintos y que su uso simultáneo puede dar lugar a una confusión conceptual, motivo por el cual el Comité recomendó que en los planes y programas gubernamentales se utilizara sistemáticamente el término “igualdad”.

²⁰ García Prince, Evangelina, *Políticas de igualdad, equidad y gender mainstreaming. ¿De qué estamos hablando? Marco conceptual*, PNUD/Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, 2011, p. 35.

a implementar medidas para corregir las desigualdades.²¹

El Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) definió un conjunto de acciones prioritarias como elementos básicos para transversalizar la perspectiva de género, estos son:

- El monitoreo y la evaluación con perspectiva de género.
- La armonización normativa.
- La capacitación y profesionalización.
- La construcción de indicadores de igualdad de género.
- La desagregación de estadísticas por sexo.
- La inclusión de acciones afirmativas en la cultura organizacional.
- La planeación, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas con perspectiva de género.
- La transparencia y rendición de cuentas de las políticas de igualdad.
- Las acciones afirmativas.
- Los diagnósticos con perspectiva de género.
- Los presupuestos sensibles al género.

Es importante destacar que la transversalidad de la perspectiva de género no sólo implica acciones tendientes a mejorar la condición y posición de las mujeres en particular, también plantea modificar la condición de los hombres en los ámbitos donde hayan sido excluidos.

Como se aprecia, se trata de una estrategia que apunta a una transformación total de las relaciones de género en la sociedad. Va más allá del intento de [...] igualar a las mujeres en el acceso a las oportunidades históricamente negadas, pues se focaliza en las formas en que las estructuras y el sistema niegan oportunidades y vulneran derechos.²²

21 Rigat-Pflaum, María, 'Gender mainstreaming: un enfoque para la igualdad de género', en la revista *Nueva Sociedad*, número 218, 2008, p. 41. Disponible en: <http://www.nuso.org/upload/articulos/3570_1.pdf>.

22 *Ibidem*, p. 51

2

LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA CULTURA INSTITUCIONAL

2.1 LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Antes de abordar la institucionalidad de la perspectiva de género, se debe de partir del entendimiento de la institucionalización en su sentido más amplio, la cual se refiere al proceso sistemático de integración de un nuevo valor en las rutinas del quehacer de una organización, dando por resultado la generación de prácticas y reglas sancionadas y mantenidas por la voluntad general de la sociedad. Con respecto a la institucionalización de la perspectiva de género, se busca reorganizar las prácticas sociales e institucionales en función de los principios de igualdad jurídica.²³

Ahora bien, la institucionalización de la perspectiva de género se conceptualiza doctrinalmente como el proceso mediante el cual se incorporan los valores de la perspectiva de género, estudiada ya en el apartado anterior, en las políticas públicas y otras acciones y programas, como un valor u objetivo en las rutinas y normas de las instituciones. Cabe mencionar que la institucionalización de la perspectiva de género es un proceso de mediano plazo, que involucra a personas y unidades distintas.

La incorporación de la perspectiva de género de manera transversal en la corriente principal del trabajo que se realiza en una institución implica tanto un proceso técnico como político, que demanda cambios en los distintos niveles de acción y decisión. Esto significa que para alcanzarla se requieren de cambios en las estructuras institucionales y nuevas formas de pensar que se reflejen en los objetivos, la definición de las agendas de trabajo, el diseño, instrumentación, seguimiento y evaluación de los proyectos y programas, el destino de los recursos, las prácticas presupuestarias, los mecanismos de reclutamiento y la capacitación del personal.²⁴

Por su parte, el PROIGUALDAD 2013-2018,²⁵ define de una manera clara

²³ Instituto Nacional de las Mujeres, *Op. Cit.*, p. 86.

²⁴ Corona Godínez, Mónica Patricia (coord.), *Cultura institucional y equidad de género en la administración pública*, Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2002, p. 18.

²⁵ El Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 fue publicado

y sencilla la institucionalización de la perspectiva de género, al señalar que es el proceso mediante el cual las demandas por la igualdad sustantiva ²⁶se insertan en los procesos y procedimientos regulares y pasan a formar parte de las normas de las instituciones.

La institucionalidad de esta herramienta se ha desarrollado a través de las denominadas políticas de igualdad de género, las cuales han experimentado cambios debido principalmente a enfoques distintos de la desigualdad de género y a una estrategia de intervención pública diferente, adaptándose a las concepciones políticas y a las diferencias entre los sistemas y tradiciones políticas de cada país.²⁷

Los objetivos de esta incorporación de valores son claros: 1) Desarrollar políticas y programas que contemplen el desarrollo de las mujeres, la participación de las mujeres en la toma de decisiones y el combate a la discriminación y a la violencia de género; 2) promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato entre los géneros; 3) la promoción de la cultura de la no violencia, la no discriminación contra las mujeres y de la equidad de género para el fortalecimiento de la democracia y la incorporación de las mujeres al desarrollo.

Los componentes que más se relacionan con el propósito de la institucionalización son:²⁸

- Las políticas, las orientaciones y los mandatos.
- La creación de una estructura de apoyo.
- La creación de conciencia y la difusión del conocimiento.

En el caso de las organizaciones de Ombudsman la institucionalización

26 Ley de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres del Distrito Federal, artículo 5 fracción IV. "Igualdad sustantiva: es el acceso al mismo trato y oportunidades, para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales".

27 Inchaústegui, Teresa; Yamileth Ugalde, *Materiales y herramientas conceptuales para la transversalidad de género*, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, México, 2005, p. 23.

28 *Id.*, Federación Iberoamericana del Ombudsman, *Elementos de un proceso de institucionalización de la perspectiva de género*, IIDH, pp. 4-5.

de la perspectiva de género también conocida como IPG, se vertería en dos directrices: una interna y otra externa.

La vertiente interna descansaría en la relación entre las distintas áreas involucradas en la defensa y protección de los derechos humanos; la ubicación organizacional del trabajo a favor de la igualdad de género; el conocimiento de los derechos de las mujeres por parte del personal de la correspondiente organización y el desarrollo de claras actitudes de promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres, por parte del personal.²⁹

La vertiente externa incluiría la prestación de servicios, satisfaciendo las demandas y derechos de la población que acude a la organización [...] a presentar sus quejas y a pedir apoyo en la tutela de sus derechos.³⁰

Es de mencionarse que la institucionalización de género es un proceso que enfrenta enormes desafíos puesto que tiende a confundirse con la transversalidad de género y, además, porque en la programación de su implementación se interpelan comportamientos e ideas tradicionales de resistencia a trabajar por el cambio de la cultura organizacional³¹ a favor de la igualdad y la no discriminación de las mujeres y otros grupos.³²

En la medida en que los intentos de construcción de nuevas relaciones de género exacerbaban las relaciones adversas [...] que perciben el cambio como amenaza a un orden supuestamente igualitario, es necesario que

29 Comisión Económica para América Latina, *Importancia de la perspectiva de género en los sistemas de estadísticas*, División de Asuntos de Género, Guatemala, 2011, p. 8. Disponible en: <http://www.cepal.org/mujer/noticias/noticias/7/42817/DianeAlmeras_EstadisticasGenero.pdf>.

30 *Idem*.

31 Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, 2007, p. 35. "La cultura institucional se define como un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización que produce acuerdos sobre lo que es un comportamiento correcto y significativo. Incluye el conjunto de las manifestaciones simbólicas de poder, las características de la interacción y de los valores que surgen al interior de las organizaciones que, con el paso del tiempo, se convierten en hábitos y en parte de la personalidad de éstas. Se puede afirmar que la cultura institucional determina las convenciones y reglas no escritas de la institución, sus normas de cooperación y conflicto, así como sus canales para ejercer influencia".

32 Corte IDH, Voto separado del juez Rodolfo E. Piza Escalante, Opinión Consultiva 4/84, 19 de enero de 1984, párr. 10. "[...] parece claro que los conceptos de igualdad y de no discriminación se corresponden mutuamente, como las dos caras de una misma institución: la igualdad es la cara positiva de la no discriminación, la discriminación es la cara negativa de la igualdad, y ambas la expresión de un valor jurídico de igualdad que está implícito en el concepto mismo del derecho como orden de justicia para el bien común". Cfr. Corte IDH, Opinión Consultiva 18/03, "Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados", de 17 de septiembre de 2003, párr. 100-101.

cualquier estrategia de institucionalización se acompañe de un proceso de reflexión sobre la resistencia que puede generar y los medios para eliminarla.³³

2.2 LOS CUATRO PASOS PARA INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA CULTURA INSTITUCIONAL

La introducción de la perspectiva de género en el análisis jurídico pretende combatir argumentos estereotipados e indiferentes al derecho a la igualdad. Las reivindicaciones por descentralizar y equilibrar el ejercicio de poder han logrado que existan criterios que empoderan a las víctimas al reconocerles sus derechos y repararles las violaciones a los mismos.³⁴

La comunidad europea definió cuatro pasos para incorporar la perspectiva de género, los cuales se esbozan en la gráfica³⁵ siguiente:



³³ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *Elementos de un proceso de institucionalización de la perspectiva de género*, p. 11. Disponible en: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documento3pub/LineamientosFIO/MODULO3%20FIO.pdf>.

³⁴ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 17.

³⁵ La gráfica es creación propia.

• **ORGANIZARSE.** La organización, así como la sensibilización, pueden considerarse importantes condiciones previas para el éxito de la transversalidad de la perspectiva género.³⁶

• **CONOCER LAS DIFERENCIAS DE GÉNERO.** La recopilación de datos pertinentes, describe la situación real de la desigualdad o igualdad de género, lo cual resulta clave para determinar las áreas a las que hay que prestar una atención prioritaria.³⁷

• **EVALUAR EL IMPACTO EN LAS POLÍTICAS.** La evaluación del impacto que produce la política en relación con los derechos, la participación, los recursos, los usos sociales y valores, debe incluir también los efectos indirectos, a efecto de ser considerada una buena evaluación de impacto.³⁸

• **Rediseñar la política.** Cuando se concluye que la política tiene un impacto negativo en la igualdad de género o es, en general, neutral desde el punto de vista del género, resulta esencial encontrar formas de rediseñar la política, con el fin de promover la igualdad de género.³⁹

2.3 LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A LA CULTURA INSTITUCIONAL: UN LLAMADO INTERNACIONAL Y NACIONAL

El pluralismo y la diversidad social, en el marco de un estado democrático de derechos, hacen imprescindible abordar y aplicar los derechos humanos con perspectiva de género en la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

³⁶ Comisión Europea, *Op. Cit.*, p. 13.

³⁷ *Ibidem*, p. 14.

³⁸ *Ibidem*, pp. 15-16.

³⁹ *Ibidem*, p. 16. “La necesidad de rediseñar es especialmente intensa cuando las diferencias de género iniciales son grandes y repercuten de manera importante en las oportunidades vitales de las mujeres. El rediseño no implica necesariamente realizar cambios fundamentales”.

nos de Nuevo León.

El reto asumido por las personas que trabajan en la promoción y defensa de los derechos humanos [...] es transformar su concepción, teoría y práctica, para que esos derechos contemplen e incluyan las experiencias de vida, las necesidades, intereses y aspiraciones de las mujeres.⁴⁰

Como se estudió, trabajar con una perspectiva de género exige un intenso y profundo proceso de transformación que permite ver, leer, entender, explicar e interpretar los eventos del mundo con otros ojos.⁴¹

Por lo tanto, se hace evidentemente necesario conocer los instrumentos internacionales y nacionales que contemplan la aplicación de esta visión para hacerle frente a las diversas necesidades y realidades que viven mujeres y hombres.

En el ámbito internacional, se han llevado a cabo diversas asambleas y en las que se adoptó la perspectiva de género como eje central del desarrollo. En este conjunto de responsabilidades internacionales destacan los siguientes documentos:

INSTRUMENTO	AÑO
Programa de Acción Regional para las Mujeres de América Latina y el Caribe. ⁴²	1994
Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.	1995
Programa Interamericano sobre la Promoción de los Derechos Humanos de la Mujer y la Equidad e Igualdad de Género	2000
Consenso de México.	2004
Consenso de Quito.	2007
Consenso de Brasilia.	2010
Consenso de Santo Domingo.	2013

⁴⁰ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *Algunas consideraciones filosóficas*, p. 3. Disponible en: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documentospub/LineamientosFIO/ MODULO1%20FIO.pdf>.

⁴¹ *Idem*.

⁴² Este primer esfuerzo de la comunidad latinoamericana y caribeña tiene el objetivo de acelerar el logro de la integración de las mujeres en el proceso de desarrollo, así como el ejercicio pleno de la ciudadanía en el marco

Para ampliar el horizonte es dable hacer mención de otros importantes instrumentos vinculantes y no vinculantes⁴³ que a pesar de no contener expresamente la perspectiva de género, en ellos permea esta visión que permite romper paradigmas hegemónicos de comportamiento social y modela responsabilidades estatales frente a los derechos humanos de las mujeres, al combatir la desigualdad y la discriminación:

ÁMBITO	CONVENCIÓNES /CONVENIOS	DECLARACIONES
Internacional	Convenio relativo a la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor (1953)	Declaración universal de derechos humanos (1948) Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer (1967)
	Convención sobre los derechos políticos de la mujer (1953)	Declaración sobre la protección de la mujer y el niño en estados de emergencia o de conflicto armado (1974)
	Convención sobre la nacionalidad de la mujer casada (1957)	Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993)
	Convención sobre el consentimiento para el matrimonio, la edad mínima para contraer matrimonio y el registro de los matrimonios (1962)	Declaración y el Programa de Acción de Viena (1993)
	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)	Declaración y el Programa de Acción de El Cairo (1994)
	Convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y trabajadores domésticos (2011)	Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995) Declaración del Milenio (2000)
Interamericano	Convención sobre nacionalidad de la mujer (1933)	Declaración americana de los derechos y deberes del hombre (1948)
	Convención interamericana sobre concesión de los derechos civiles a la mujer (1948)	
	Convención interamericana sobre concesión de los derechos políticos a la mujer (1948)	
	Convención americana sobre derechos humanos (1969)	
	Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, (Convención de Belém do Pará, 1994)	

de un desarrollo sustentable, con justicia social y democracia.

43 Un estudio más amplio sobre este tema se puede encontrar en Martínez Garza, Minerva E., Compilación de Derechos Humanos de las Mujeres, (Vols. 1-3), CEDHNL, Monterrey, 2008.

Ahora bien, en la arena nacional existen dos legislaciones que establecen categóricamente la institucionalización de la perspectiva de género.

En primer lugar, la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres,⁴⁴ que establece la obligación de garantizar la igualdad de género. En segundo lugar, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia,⁴⁵ la cual garantiza a las mujeres el derecho a una vida libre de violencia, favoreciendo el desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.⁴⁶

Asimismo, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018,⁴⁷ el Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018⁴⁸ y el PROIGUALDAD 2013-2018, establecen la perspectiva de género como principio rector de las políticas públicas que se diseñen y ejecuten en este período por parte de la administración pública federal.

Por su parte, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación dispuso que:

"[...] la perspectiva de género [...] obliga a leer e interpretar una norma tomando en cuenta los principios ideológicos que la sustentan, así como la forma

44 La Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006, y tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo.

45 La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, y tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

46 Corte IDH, Caso Furlan y familiares vs. Argentina, sentencia de 31 de agosto de 2012, párr. 267. "La Corte considera que el derecho a la igualdad y no discriminación abarca dos concepciones: una concepción negativa relacionada con la prohibición de diferencias de trato arbitrarias, y una concepción positiva relacionada con la obligación de los estados de crear condiciones de igualdad real frente a grupos que han sido históricamente excluidos o que se encuentran en mayor riesgo de ser discriminados".

47 El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013. Disponible en: <http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013>.

48 El Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343071&fecha=30/04/2014>.

*en que afectan, de manera diferenciada, a quienes acuden a demandar justicia, pues sólo así se puede aspirar a aplicar correctamente los principios de igualdad y equidad, ya que a partir de la explicación de las diferencias específicas entre hombres y mujeres, se reconoce la forma en que unos y otras se enfrentan a una problemática concreta, y los efectos diferenciados que producen las disposiciones legales y las prácticas institucionales [...]”.*⁴⁹

Finalmente, es importante traer a colación la Declaración de Zacatecas,⁵⁰ adoptada por la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) en la cual, entre otras cosas, se señaló que la igualdad entre mujeres y hombres continúa siendo un tema pendiente en la eficaz aplicación de las políticas públicas por parte de las autoridades responsables, amén de la importancia de la igualdad para un desarrollo y bienestar más equitativo en los ámbitos de la vida social, política, económica, cultural y familiar; lo cual puede ser paliado con la aplicación de la perspectiva de género en nuestras laborales.

2.4 EL USO INSTITUCIONAL DEL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA

El fin de este apartado no pretende establecer directrices lingüísticas para el uso de un lenguaje incluyente y no sexista –para eso existen guías elaboradas por académicas y académicos con experiencia en el tema, de las cuales más adelante se citarán dos y que resultan ser de las más recurridas por el personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León-, sino más bien demostrar la necesidad de desarrollar y emplear

⁴⁹ Época: Décima Época. Registro: 2005458. Instancia: Primera Sala. Tipo de Tesis: Aislada. Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 3, Febrero de 2014, Tomo I. Materia(s): Constitucional. Tesis: 1a. XXIII/2014 (10a.). Página: 677.

⁵⁰ La Declaración Zacatecas fue aprobada el 30 de mayo de 2014, en el marco del XL Congreso Nacional Ordinario de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos.

un estilo de lenguaje en los documentos de esta institución que otorgue la palabra a todas las personas, visibilizándolas con irrestricto respeto a sus derechos humanos.

En primer término, es necesario reconocer que las lenguas son sistemas de comunicación que reflejan las visiones y concepciones presentes en las sociedades; éstas suelen establecer una diferencia social entre los sexos que se refleja y transmite a través de los significados asignados a las palabras, los discursos, las expresiones del habla, las imágenes y los códigos gráficos.⁵¹

El lenguaje como producto social e histórico que influye en la percepción de la realidad, es una expresión clara de la cultura y, por lo tanto, no siempre es fácil que pueda escapar a esos atavismos que subyacen en un discurso, motivo por el cual existen usos naturales que son excluyentes, pero que hay que tener claro de qué manera pueden evitarse, utilizando una lengua más libre y justa.

En segundo término, el lenguaje sexista ha ayudado durante siglos a establecer unas relaciones injustas entre los sexos. En castellano existen una serie de mecanismos verbales [...] que en el uso "normal" de la lengua castellana actúan contra las mujeres.⁵²

Dado que el lenguaje es el medio por el cual se transmite y comunica el pensamiento, al estar una sociedad construida sobre estructuras de carácter patriarcal,⁵³ es inevitable que el lenguaje transmita y comunique, como lo hace, "tácticas" patriarcales, es decir la invisibilidad, la exclusión del género femenino y el manifiesto afán de que el género femenino esté implícito, a la hora de hablar y escribir, en el género masculino. Lo

51 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *10 recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje*, Caracol, México, 2009, p. 6.

52 Bengoechea, Mercedes, *Sexismo y androcentrismo en los textos administrativo-normativos*, Universidad de Alcalá de Henares, pp. 4-5. Disponible en: <<http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Gerencia/Igualdad/Lenguaje/sexismo%20y%20androcentrismo%20en%20texto%20administrativos.pdf>>.

53 Quintero Velásquez, Ángela Quintero, *Diccionario Especializado en Familia y Género*, Lumen Humanitas, Argentina, 2007, p. 98. "Una forma de organización social en la que el varón ejerce la autoridad en todos los ámbitos, asegurándose la transmisión del poder y la herencia por vía masculina. Favorece un sistema político-histórico social basado en la construcción de jerarquías".

peor es que a través de las generaciones, el pensamiento patriarcal ha ido infiltrándose en el lenguaje y se ha transmitido por esta vía hasta hacer invisible a las mujeres.⁵⁴

En ese sentido, surge la pregunta sobre la pertinencia de eliminar los sesgos en el idioma español, para así modificar también estas consideraciones ideológicas, entendiendo que entre el lenguaje y las valoraciones sociales que asignan ciertos significados existe una relación de determinación recíproca: el lenguaje nombra la realidad, pero también la crea.⁵⁵

Si bien algunas posturas afirman que la lengua no debe cambiar ni ser restringida por los "gustos o hipersensibilidad" de un determinado grupo social, desde otra posición se argumenta que las lenguas evolucionan históricamente.⁵⁶ Es importante apuntalar que no se habla de acabar con el sistema gramatical de géneros, ni de eliminar el sustantivo de género epiceno, sino de nombrar a la mitad de la humanidad y no hacer invisibles a las mujeres mediante la utilización de sustantivos en masculino [...] por ello no intentamos "cargarnos la gramática", en el sentido de "destruir el lenguaje".⁵⁷

La aspiración del lenguaje no sexista es mostrar lo que hay,⁵⁸ y para ello hay muchos recursos, entre ellos también está decir una palabra en femenino y en masculino, pero ese no es el único modo de incluir a las mujeres en lo que decimos, en lo que transmitimos.⁵⁹

54 Bengoechea, Mercedes, *Op. Cit.*, p. 9.

55 Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Genero y justicia*, núm. 25, México, julio 2011, p. 1. Cfr. Bengoechea, Mercedes, *Op. Cit.*, p. 4. "El lenguaje refleja y, muy especialmente, ayuda a construir, nuestra concepción del mundo y la realidad. Es decir, los términos, las frases y el lenguaje que la gente usamos para describir la realidad, las cosas y las personas organizan nuestra estructura interpretativa de las mismas".

56 *Idem*.

57 Bengoechea, Mercedes, *Op. Cit.* p. 15. Cfr. Bosque, Ignacio, *Sexismo lingüístico y visibilidad de la mujer*, Real Academia Española, Madrid, 2012, p. 1. Disponible en: <http://www.rae.es/sites/default/files/Sexismo_linguistico_y_visibilidad_de_la_mujer_0.pdf>. "Las propuestas de las guías de lenguaje no sexista conculcan aspectos gramaticales o léxicos firmemente asentados en nuestro sistema lingüístico".

58 *Ibidem*, p. 5. "Como afirma Eulália Lledó, la lengua tiene un valor simbólico enorme. Lo que no se nombra, o no existe, o se le está dando carácter de excepción, por tanto denominar masculino a una mujer que practica una profesión o cargo tiene cuatro consecuencias: invisibiliza a las mujeres que lo ocupan; presenta su caso como una excepción de muestra, no que las demás mujeres podrían, sino que ni podrían ni deberían; marca con una dificultad más el acceso a algunos cargos; reserva el masculino para actividades prestigiadas".

59 Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, *Lenguaje no sexista como herramienta para la inclusión*, Santo Domingo, 2007, p. 4.

En esa tesitura, eliminar el sexismo en el lenguaje persigue dos objetivos: visibilizar a las mujeres y la diversidad social, y equilibrar las asimetrías de género.

El primer objetivo implica evitar expresiones sexistas que denotan desprecio, subordinación o ridiculización de las mujeres, y reafirmar su construcción como personas activas, independientes, conscientes de sus deberes y derechos en la esfera pública y privada. El segundo corresponde a la función modeladora del lenguaje, que incide en los esquemas de percepción de la realidad, y con ello pretende contribuir a forjar una sociedad que reconozca e integre la diversidad y la igualdad.⁶⁰

El uso de un lenguaje incluyente y no sexista encuentra su apoyo en el Consenso de Quito de 2007,⁶¹ el cual señala como una cuestión necesaria la eliminación del lenguaje sexista en todos los documentos, declaraciones, informes nacionales, regionales e internacionales y la necesidad de promover acciones para la eliminación de los estereotipos sexistas.

Asimismo, en las resoluciones 14.1 y 109 aprobadas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), invitan al director general de dicho organismo internacional a adoptar, en la redacción de todos los documentos de trabajo una política encaminada a evitar, en la medida de lo posible, el empleo de términos que se refieren explícita o implícitamente a un solo sexo.

La UNESCO elaboró un manual denominado "Recomendaciones para un uso no sexista del lenguaje",⁶² el cual dota de directrices claras y sencillas para la incorporación de un lenguaje incluyente y no sexista.

En consonancia, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), el Inmujeres y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

60 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Op. Cit.*, p. 11.

61 Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Consenso de Quito*, Décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, Quito, 2007. Disponible en: <<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/29489/dsc1e.pdf>>.

62 Texto preparado por el Servicio de Lenguas y Documentos (BPS/LD) UNESCO.

(STPS), al asumir la responsabilidad de promover la difusión de la comunicación libre de sexismo, elaboraron el documento denominado “Diez recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje”.

A continuación se esbozan algunos ejemplos derivados de la revisión de lenguaje, realizada a los proyectos de recomendación de los siguientes expedientes:

EXPEDIENTE CEDH-406/2013	
REDACCIÓN ORIGINAL	REDACCIÓN SUGERIDA
“[...] Juez Segundo de lo Penal del Tercer Distrito Judicial en el Estado, mediante [...]”	“[...] Jueza Segunda de lo Penal del Tercer Distrito Judicial en el Estado, mediante [...]”
EXPEDIENTE CEDH-14/2013	
REDACCIÓN ORIGINAL	REDACCIÓN SUGERIDA
“[...] <i>Con todo lo anterior, resulta incongruente que quienes integran las instituciones policiales lejos de fungir como el mecanismo de protección que son de conformidad con la normativa antes expuesta, sean los propios perpetradores de las violaciones a derechos humanos que sufren los miembros de la sociedad [...]”</i>	“[...] <i>Con todo lo anterior, resulta incongruente que el personal que integra las instituciones policiales lejos de fungir como el mecanismo de protección que son de conformidad con la normativa antes expuesta, sean quienes perpetran las violaciones a derechos humanos que sufre la sociedad [...]”</i>

Si bien la transformación en los sesgos del lenguaje no conseguirá la igualdad entre los sexos, su modificación sí repercute en la construcción de formas de expresión libres de discriminación por género y en el posicionar cambios simbólicos que tienen peso.⁶³ Ocultar, esconder, no nombrar a las mujeres tiene su repercusión en la formación de la estructura del pensamiento de la humanidad.⁶⁴

63 Ver la postura de Olga Castro Vázquez en Rebatiendo lo que otr@s dicen del lenguaje no sexista. Disponible en: <<http://blogs.crtvg.es/mu/diariocultural/2009/02/04/a-festa-debate-sobre-o-verbo-patriarcal/>>. Versión original en gallego publicada en *O verbo patriarcal monográfico* número 24, en la revista *Festa da Palabra Silenciada*. En Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Genero y justicia*, núm. 25, México, julio 2011, p. 1.

64 Islas Azáis, Héctor, ‘Lenguaje y discriminación’, en *Discriminación, democracia, lenguaje y género*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal/Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación, México, 2007, p. 86. “El lenguaje contribuye a ‘normalizar’ esta percepción de las cosas haciendo más visibles a los hombres y haciendo menos evidente la presencia de las mujeres en el ámbito público. Es ‘normal’, lo ‘previsto’, que el director de una empresa, el rector de una universidad o el presidente del país sea varón, lo ‘anormal’ o ‘inesperado’ es que sea una mujer. Como en todo lenguaje que discrimina, el discurso sexista aviva una forma de pensar sobre un grupo de personas y fomenta, en consecuencia, prácticas y condiciones sociales que apoyan o justifican esa forma de pensar. Desde luego que el lenguaje sexista es también un reflejo de las condiciones de inequidad en las que viven las mujeres, del reparto desproporcionado del poder en la sociedad”.

2.5 LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

La Unidad de Igualdad de Género, como área especializada en el tema, fue instaurada a través de convenio de colaboración el día 16 de enero de 2014. Dicha Unidad de Igualdad radica orgánicamente en la Secretaría Ejecutiva, órgano político, debido a su naturaleza transversal.

Sus objetivos fundamentales son fortalecer el principio de igualdad y no discriminación, mediante la planeación de acciones estratégicas orientadas a impulsar el acceso igualitario a las oportunidades de crecimiento y desarrollo del personal, así como la aplicación de la transversalización de la perspectiva de género en cada una de las etapas de los distintos procesos que se llevan a cabo en las diversas áreas de este organismo.

Para la consecución de lo anterior, la Unidad de Igualdad de Género ha establecido mecanismos de acción para institucionalizar la perspectiva de género en una serie de pasos capaces de minar en corto, mediano y largo plazo, las dificultades que se presenten.

Sus principales funciones son:

- I. Brindar cursos de capacitación en igualdad, no discriminación, perspectiva de género, entre otros temas, a todo el personal.
- II. Generar estadísticas e información sistematizada sobre la situación de paridad de género del personal que labora en este organismo.
- III. Realizar acciones estratégicas orientadas para fomentar la igualdad y el trato entre las mujeres y los hombres que laboran en este organismo, impulsando el acceso igualitario a las oportunidades del personal.

- IV.** Promover el uso del lenguaje no sexista, así como la aplicación de los criterios internacionales en materia de los derechos humanos de las mujeres.
- V.** Realizar estadísticas sobre las denuncias, las medidas cautelares y las recomendaciones que se emitan con relación a los derechos humanos de las mujeres.

3

LA LABOR PROTECTORA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN: UN MODELO DE GESTIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La protección de los derechos humanos es una de las funciones más importantes que tiene el Estado y, a su vez, es uno de los pilares sobre los cuales basa su acción la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.⁶⁵ Y uno de los grandes retos de los ombudsmen como defensores de la legalidad democrática y de los derechos humanos es el de contribuir al logro de la materialización de los derechos legales y humanos de las mujeres,⁶⁶ tal y como se sostuviera previamente.

No obstante que el marco normativo local que regula las funciones de este organismo público de derechos humanos es neutro, se contemplan a las mujeres y a los grupos minoritarios, puesto que los derechos humanos, inherentes a la naturaleza humana,⁶⁷ deben estudiarse y aplicarse con perspectiva de género.⁶⁸

Como se puntualizó previamente, la perspectiva de género se basa en cuatro principios: 1) observar, 2) analizar, 3) cuestionar y 4) elaborar acciones que deban emprenderse para actuar sobre los factores de género, lo anterior con la finalidad de generar condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad.

Dentro de los procedimientos que se siguen en este organismo, el personal debe realizar un análisis de las variables de diferenciación que han de considerarse juntamente con la perspectiva de género, tales como la edad, la etnia, la procedencia rural/urbana, el credo religioso y la orientación sexual, entre otros, evitando hacer generalizaciones que disfracen las situaciones particulares en que se producen las relaciones de género. Por lo tanto, se requiere poner atención a la población objeto de los servicios, sus características y condiciones para acceder a las oportunidades de trato igualitario.

65 Martínez Garza, Minerva E., “*Modelo Nuevo León*”, (en prensa).

66 Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, *Declaración de Toledo*, II Congreso de Toledo, España, 14 a 16 de abril de 1997.

67 Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 5.

68 Al analizar alguna situación presumiblemente violatoria de los derechos humanos, se debe hacer también desde la perspectiva de género, que implica el ejercicio de un análisis que contempla cómo las construcciones sociales de género se van articulando con otras variables de diferenciación.

La actitud del personal es importante para atender a la población sin sesgos de género.

3.1 DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS

La Dirección de Orientación y Recepción de Quejas es la unidad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos que en primera instancia tiene contacto con las usuarias y los usuarios que visitan este organismo. En esta área se atienden las múltiples necesidades de la población que acude a las oficinas del organismo, ya sea personalmente o mediante escrito, teléfono, fax y/o correo electrónico, con la intención de solicitar algún servicio.⁶⁹

Se encarga de atender y dar respuesta de manera oportuna a las situaciones planteadas. También se llevan a cabo las primeras diligencias para esclarecer hechos relativos a las quejas o denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos, atribuibles a autoridades o personas pertenecientes al servicio público estatal y/o municipal, contribuyendo a generar confianza en las personas con relación a los servicios que presta la Comisión.

La Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León⁷⁰ y también el Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, regulan las funciones que se siguen ante la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas,⁷¹ las cuales son:

- Recibir y registrar las quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos que se presenten directamente por

⁶⁹ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 27. “Las quejas o denuncias deberán presentarse por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, e incluso por comparecencia del afectado, en cuyo caso, se levantará el acta respectiva con los datos necesarios para iniciar la instancia”. *Cfr.* Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 49.

⁷⁰ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 45.

⁷¹ Por tratarse de una referencia basada en una legislación se usará su redacción original, sin embargo, cuando se lea en masculino deberá entenderse que se refiere tanto al hombre como a la mujer, salvo disposición expresa en contrario.

los quejosos, agraviados, por sus representantes o por cualquier otro medio, en las oficinas de la Comisión Estatal.⁷²

- Realizar las labores de orientación al público cuando de la queja se desprenda que no se trata de violaciones a derechos humanos. La orientación debe realizarse de modo tal, que a la persona atendida se le explique la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución, y se le proporcionen los datos de la autoridad o servidor público ante quien puede acudir, así como el domicilio y, en su caso, el número telefónico.⁷³
- Desahogar las primeras diligencias tendientes a esclarecer los hechos motivo de queja, turnándose de inmediato a la Visitaduría correspondiente.
- Asignar número de expediente a las quejas presuntamente violatorias de derechos humanos, y turnarlas inmediatamente después, previa calificación, en el orden que les corresponda, a las Visitadurías Generales.

En síntesis, las funciones que la legislación le concede a esta Dirección son: brindar orientaciones; recibir y registrar quejas; calificar previamente las quejas y turnarlas a las Visitadurías y, además, desahogar las primeras diligencias. Tales funciones se abordarán, con perspectiva de género, en el apartado siguiente.

3.1.1 LOS SERVICIOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO DE LA DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS

⁷² Cfr. Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 25. “Las personas físicas o morales, afectadas en sus derechos fundamentales o en los de sus integrantes, podrán recurrir ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos a presentar directamente o por medio de sus representantes, las quejas o denuncias respectivas. En caso de que los quejosos se encuentren privados de su libertad, o se ignore su paradero, los hechos podrán ser denunciados por sus parientes o cualquier otra persona que conozca de ellos, incluyendo a los menores de edad”.

⁷³ Cfr. Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 33. “Cuando la queja o denuncia sea inadmisibles por manifiestamente infundada, o los hechos que la motivaren no sean competencia de la Comisión Estatal, será rechazada, asesorando al promovente sobre la instancia adecuada”.

3.1.1.1 Recepción de queja

En primer término es de destacarse que en lo que corresponde a las acciones relacionadas para la atención de quejas y denuncias por presuntas violaciones de derechos humanos,⁷⁴ se procura que los procedimientos sean de acuerdo a los principios de inmediatez,⁷⁵ concentración⁷⁶ y rapidez, dando inicio al expediente para su posterior turno a alguna de las Visitadurías Generales.

En segundo término, la normatividad establece que a las personas reclamantes se les orientará, en todo momento, sobre el contenido de su queja. Tratándose de personas que no hablen o entiendan correctamente el idioma español, se les proporcionará gratuitamente un traductor.⁷⁷

Ahora bien, es importante que el personal de esta Dirección detecte, a través de la aplicación de la perspectiva de género, si la acción presuntamente violatoria de los derechos humanos se origina en una discriminación por motivos de género.⁷⁸

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento de recepción de queja e inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

⁷⁴ El objetivo es conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos, cuando éstas fueran imputadas únicamente a autoridades y personal del servicio público municipal y estatal, con excepción del Poder Judicial.

⁷⁵ Época: Octava Época. Registro: 209212. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Tipo de Tesis: Jurisprudencia. Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Núm. 86, Febrero de 1995. Materia(s): Común. Tesis: VII.P. J/48. Página: 43. "Lo que se ha dado en llamar principio de inmediatez significa que merecen mayor crédito las declaraciones producidas a raíz de los hechos, pero no quiere decir que [el juez natural] deba estar siempre e ineludiblemente atado a la primera manifestación que haga un testigo *so pretexto* del aludido principio, ya que puede ocurrir lo contrario cuando los elementos de prueba existentes en el sumario, debidamente relacionados entre sí, lo permitan desde un punto de vista lógico y jurídico".

⁷⁶ SCJN, *Principios rectores del sistema acusatorio*, s.d., p. 7. Disponible en: <<http://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Principios%20rectores%20del%20sistema%20acusatorio.pdf>>. "El principio de concentración no es otra cosa que la unificación o reunión en un mismo acto de cuestiones determinadas con la finalidad de que la audiencia se desarrolle en una sola sesión o en el menor número de éstas".

⁷⁷ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 29.

⁷⁸ Es importante recordar que la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León atiende las quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos de las mujeres cuando fueren imputadas únicamente a servidores públicos, lo anterior de conformidad con la fracción III del artículo 34 de la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. *Cfr.* Ley para la igualdad entre mujeres y hombres, artículo 60. "De acuerdo a lo establecido en su Ley, la Comisión podrá recibir quejas, formular recomendaciones y presentar informes especiales en la materia objeto de esta Ley".

Objetivo: Conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos, cuando sean imputadas únicamente a autoridades y servidores públicos de carácter municipal y estatal, con excepción de los del Poder Judicial.

Alcance: Toda persona que solicite los servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

Procesos interrelacionados: Procedimiento de recepción de usuario/a y procedimiento de las Visitadurías Generales.

Gráfica 1: Procedimiento de queja

A continuación se describe el procedimiento de recepción de queja:

1. Recepción de la persona usuaria: Entra la persona al área de recepción, establece contacto con el módulo de recepción y externa la solicitud de planteamiento de queja o denuncia por presuntas violaciones a los derechos humanos.

2. Registro en el sistema informático: Se solicita a la persona la información necesaria para el llenado del registro respectivo, el cual tiene el objetivo de llevar un control de acceso a los servicios que brinda la CEDHNL.

3. Entrega del gafete: Identificada la persona, se le entrega el gafete de visitante, el cual deberá portar para su identificación durante el tiempo que esté en las instalaciones del edificio.

4. Asignación de abogado/a de la Dirección: La Dirección asigna el abogado o abogada para su atención y se captura en el sistema informático.

5. Levantamiento de la queja o denuncia: Se realiza comparecencia, a través de la cual la persona usuaria especifica la situación que guarda el caso, detallando el objeto por el cual considera que sus derechos humanos presuntamente fueron violentados.⁷⁹

6. Revisión de la queja o denuncia: Quien sea titular de la Dirección revisa el escrito o la comparecencia levantada por el abogado o la abogada que atiende.

7. Firma de la queja o denuncia por parte de las personas involucradas: Se firma la queja o denuncia por parte de las personas usuarias, así como del servidor o la servidora pública que la levantó, después de realizar la lectura respectiva del documento.

8. Práctica de las primeras diligencias: Acciones preliminares (dictámenes médicos, entrevistas con las personas afectadas, inspecciones, etc.) que permiten dar soporte y robustecer la información relacionada con los presuntos actos de violaciones a derechos humanos.⁸⁰

9. Calificación previa de la queja: Quien sea titular de la Dirección emite una calificación previa de la misma, debiendo aplicar la perspectiva de género para identificar si aplica o no un análisis de género⁸¹ en la tramitación del expediente de queja.

⁷⁹ En atención al apartado “2.4 El uso de un mismo lenguaje incluyente y no sexista” del presente manual de lineamientos, se debe emitir un documento que utilice ese tipo de lenguaje.

⁸⁰ Se requiere aplicar la debida diligencia de investigación, como lo requieren la normativa internacional y nacional, que obliga a prestar atención a las dimensiones de género del problema, así como a las dimensiones de seguridad humana, seguridad pública y situación social. *Vid.* De León, Gisela, *et al.*, *Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a derechos humanos*, Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL), Folio Uno, Buenos Aires, 2010, p. 1-10.

⁸¹ Aanes, Claire, *et al.*, *La equidad de género vale la pena: preguntas frecuentes sobre el análisis de género*, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Eschborn, 2013, p. “Los análisis de género sirven para diagnosticar las relaciones de género y para deducir las interrelaciones específicas de género con respecto a una situación claramente definida [...] con la ayuda de este análisis se puede identificar los problemas concretos de mujeres y hombres”.

10. Remisión de la queja o denuncia: Se envía el expediente a las Visitadurías Generales o bien al organismo que corresponda la competencia; así mismo, se registra la información en el sistema informático.

Documentos asociados:

- Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Normatividad jurídica vigente.

Control de registro:

- Diarios de registro de expedientes.
- Sistema informático.

3.1.1.2 Orientación

La orientación tiene como finalidad brindar a la persona usuaria información, a través del diálogo directo. Dicha orientación, marca el Reglamento Interno, deberá realizarse de manera clara, explicando la naturaleza del problema, las posibles formas de la solución y brindando información sobre la instancia competente.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento de orientación y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Brindar el servicio de orientación a la persona usuaria a través del diálogo directo, ofreciendo atención personalizada en base a la situación que presenta y las alternativas de solución al caso.

Alcance: Las usuarias y los usuarios que acuden a solicitar el servicio de orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Procesos interrelacionados: Procedimiento de recepción de usuario/a.

Gráfica 2: Procedimiento de orientación

A continuación se describe el procedimiento de orientación:

1. Recepción de la persona usuaria: Entra la persona y establece contacto con el servidor o la servidora del módulo de recepción y externa la solicitud de orientación.

2. Registro en el sistema informático: Se solicita a la persona la información necesaria para el llenado del registro respectivo, el cual tiene por objetivo llevar un control de acceso a los servicios que brinda la CEDHNL.

3. Entrega del gafete: Ya identificada la persona, se le entrega el gafete de visitante, el cual deberá portar para su identificación durante el tiempo que esté en las instalaciones del edificio.

4. Asignación de abogado/a de la Dirección: La Dirección asigna el abogado o abogada para su atención y se captura en el sistema informático.

5. Atención de la problemática de la persona: La abogada o el abogado entrevistan a la persona solicitante e indagan, mediante el diálogo, la problemática que presenta, identificando si existen condiciones o circunstancias relacionadas con los roles de género y analizando las alternativas de solución que puedan plantearse a la persona usuaria.

6. Consulta con quien sea titular de la Dirección: En caso necesario, la abogada o el abogado dan a conocer al o la titular de la Dirección, la problemática que plantea la

persona compareciente, a fin de que se brinde la asesoría correspondiente y realiza las acciones pertinentes, con perspectiva de género, a fin de de identificar soluciones viables.

6.1. En caso de que se detecte que la orientación incluya alguna temática específica sobre género y no se encuentre una solución, se le hará saber a la Unidad de Igualdad de Género para efecto de orientar al personal de este organismo.

7. Orientación correspondiente: La abogada o el abogado o el abogado proporcionan a la persona solicitante una explicación clara y precisa sobre los aspectos generales y específicos de su problemática y sus posibles soluciones, luego de haber analizado detenidamente y con perspectiva de género el caso; dando una respuesta integral en la orientación solicitada por la persona usuaria.

8. Captura de la información en el sistema informático: Terminada la atención brindada a la persona usuaria, se captura en el sistema la información generada durante el proceso de orientación, para tener antecedentes que permitan conocer los asuntos que atiende el organismo y en base a ello mejorar la calidad del servicio y generar registros o datos estadísticos con perspectiva de género.

Documentos asociados:

- Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Directorio institucional.

Control de registro:

- Sistema informático.

3.1.1.3 Acompañamiento

El Programa Acompañamiento⁸² refuerza los servicios de atención integral a víctimas, con el objetivo de contribuir a su recuperación y fortalecimiento emocional en un corto plazo, mediante procedimientos breves y sencillos que no interfieran en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento de acompañamiento y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Brindar el servicio de acompañamiento, ofreciendo atención personalizada en base a la situación que presenta y las alternativas de solución al caso.

Alcance: Las usuarias y los usuarios que acuden a solicitar el servicio de acompañamiento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Procesos interrelacionados: Procedimiento de recepción de usuario/a y orientación.

Gráfica 3: Procedimiento de acompañamiento

A continuación se describe el procedimiento de acompañamiento:

1. Recepción de la persona usuaria: Entra la persona al área de recepción y establece contacto con la servidora o el servidor público del módulo de recepción y externa la solicitud de planteamiento de queja o denuncia por presuntas violaciones a los derechos humanos.

2. Registro en el sistema informático: Se solicita a la per-

⁸² En este programa se ha estado brindando un servicio de atención psicológica y de acompañamiento emocional a las víctimas con intervenciones de modalidades terapéuticas biopsicosociales de intervención en crisis con técnicas grupales e individuales de relajación y desactivación neuroendocrina, lo que ha permitido a las personas encontrar respuestas eficientes a sus variables necesidades en su condición de víctimas en sus diversas facetas.

sona la información necesaria para el llenado del registro respectivo, el cual tiene por objetivo llevar un control del acceso a los servicios que brinda la CEDHNL.

3. Entrega del gafete: Identificada la persona, se le entrega el gafete de visitante, el cual deberá portar para su identificación durante el tiempo que esté en las instalaciones del edificio.

4. Asignación de abogado/a de la Dirección: La Dirección asigna el abogado o abogada para su atención y se captura en el sistema informático.

5. Atención de la problemática de la persona: La abogada o el abogado entrevistan a la persona solicitante e indagan, mediante el diálogo, la problemática que presenta, identificando si existen condiciones o circunstancias relacionadas con los roles de género y analizando las alternativas de solución que puedan plantearse a la persona usuaria.

6. Consulta con quien sea titular de la Dirección: En caso necesario, la abogada o el abogado dan a conocer al o la titular de la Dirección, la problemática que plantea la persona compareciente, a fin de que se brinde la asesoría correspondiente y realiza las acciones pertinentes, con perspectiva de género, a fin de de identificar soluciones viables.

7. Gestión del apoyo ante la autoridad: El abogado o abogada acude ante la autoridad pertinente y se gestiona el apoyo para la persona usuaria, al efecto:

7.1. El/la servidor/a público/a detecta si la persona usuaria se encuentra en una situación de desventaja por motivos de sexo-género, tomando las medidas adecuadas para brindar un servicio con perspectiva de género.

7.2. La persona usuaria expone su petición o su situa-

ción directamente ante la autoridad, para una mejor respuesta del caso.

8. Levantamiento de acta y captura en el sistema informático:

Terminado el acompañamiento, se formula acta circunstanciada en la que se hacen constar los pormenores del caso y la atención brindada.

8.1. Se captura en el sistema informático la información generada durante el proceso, para tener antecedentes que permitan conocer los asuntos que atiende el organismo y en base a ello mejorar la calidad del servicio y generar registros o datos estadísticos con perspectiva de género.

Documentos asociados:

- Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Directorio institucional.

Control de registro:

- Sistema informático.

3.1.1.4 Canalización

En esta actividad, como en las demás, se busca que la persona usuaria exponga las variables de su situación específica, para estar en condiciones de proporcionarle los servicios idóneos para su atención, así como la canalización a las instituciones pertinentes que le puedan brindar los servicios que requiera y realizar los procedimientos necesarios para la salvaguarda de su integridad y la restauración de sus derechos, generalmente afectados en este caso por particulares en la esfera de su vida privada. Por su parte, el personal realiza un seguimiento de las personas canalizadas, a fin de constatar la eficacia de la remisión.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento de canalización y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Dirigir a la persona usuaria para que acuda a las instancias que favorezcan la solución esperada de acuerdo al caso que manifestó, a través del contacto que se establece para presentar el asunto en cuestión.

Alcance: Quien acuda a solicitar el servicio de canalización de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Procesos interrelacionados: Procedimiento de recepción de usuario/a y orientación.

Gráfica 4: Procedimiento de canalización

A continuación se describe el procedimiento de canalización:

1. Recepción de la persona usuaria: Se presenta la persona usuaria a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas y establece contacto con la persona encargada del módulo de recepción.

2. Registro en el sistema informático: La persona encargada del módulo de recepción le solicita a la persona la información necesaria para el llenado del registro respectivo, el cual tiene el objetivo de llevar un control de los servicios que brinda la CEDHNL.

3. Entrega del gafete: Identificada la persona, se le entrega el gafete de visitante, el cual deberá portar para su identificación durante el tiempo que esté en las instalaciones del edificio.

4. Asignación de abogado/a de la Dirección: La Dirección

asigna el abogado o abogada para su atención y se captura en el sistema informático.

5. Atención de la problemática de la persona: La abogada o el abogado entrevistan a la persona solicitante e indagan, mediante el diálogo, la problemática que presenta, identificando si existen condiciones o circunstancias relacionadas con los roles de género y analizando las alternativas de solución que puedan plantearse a la persona usuaria.

6. Consulta con quien sea titular de la Dirección: En caso necesario, la abogada o el abogado dan a conocer al o la titular de la Dirección, la problemática que plantea la persona compareciente, a fin de que se brinde la asesoría correspondiente y realiza las acciones pertinentes, con perspectiva de género, a fin de de identificar soluciones viables.

7. Solución del asunto: Se le plantea a la persona beneficiaria la posibilidad de ser canalizada, con el fin de dar respuesta a su problemática.

8. Emisión del oficio al organismo o institución que corresponda: Se redacta el documento que da forma al oficio⁸³ mediante el cual se formaliza la canalización indicada.

8.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, los oficios de canalización, para su revisión y aprobación u observaciones.

8.2. Revisar el contenido de los oficios antes referidos; realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

8.3. Si se aprueba el contenido de los mismos, realizar la impresión de los oficios en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en

83 Vid. Nota núm. 79.

cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

9. Entrega de oficio a la persona usuaria: Una vez redactado y firmado el oficio se entrega a la persona usuaria para su recepción formal, previa firma de recibido en uno de los ejemplares, con el fin de que por sí misma se encargue de hacerlo llegar a la instancia correspondiente; de esta forma se registra en el sistema informático la información generada durante la atención al asunto.

Documentos asociados:

- Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.
- Directorio Institucional.

Control de registro:

- Sistema informático.

3.2 VISITADURÍAS GENERALES

Una vez que la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas turna a alguna de las Visitadurías Generales un expediente, derivado de la presentación de una queja, de la apertura de oficio del mismo, o de cualquier solicitud, el o la titular procede a emitir el proveído que corresponda, pudiendo ser, en su caso, la emisión de medidas cautelares, la calificación de los hechos como probablemente violatorios de derechos humanos o el trámite que proceda para la solicitud planteada.⁸⁴

Antes de realizar un estudio con perspectiva de género a las funciones de

⁸⁴ Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 59.

las Visitadurías Generales es necesario, al igual que en el capítulo anterior, remitirse a La Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos.⁸⁵ En este mismo sentido, también será menester remitirse al Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

De acuerdo al marco normativo en mención, las funciones de quienes son titulares de las Visitadurías Generales⁸⁶ son las siguientes:

- Admitir o rechazar las quejas presentadas por los afectados, sus representantes o los denunciantes ante la Comisión;⁸⁷
- Iniciar discrecionalmente, de oficio, la investigación de las denuncias que aparezcan en los medios de comunicación;
- Realizar las actividades necesarias para lograr, por medio de la conciliación, la solución inmediata de las violaciones de derechos humanos;
- Realizar las investigaciones y estudios necesarios para formular los proyectos de recomendaciones o acuerdos, que se someterán al Presidente para su consideración.

En el apartado siguiente se abordarán los procedimientos de las Visitadurías Generales, incorporando en ellos la perspectiva de género.

3.2.1 LOS SERVICIOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO DE LAS VISITADURÍAS GENERALES

⁸⁵ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículo 45.

⁸⁶ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 22.

⁸⁷ Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 36. "Una vez que se haya recibido, registrado y asignado número de expediente al escrito de queja, se turnará al Visitador General que por orden corresponda. El Visitador que conozca de la queja procederá a su calificación en un plazo que no excederá de tres días hábiles, y, si la misma debe admitirse, será responsable del procedimiento que ésta deba seguir hasta su conclusión conforme a los lineamientos establecidos en la Ley y en este Reglamento".

3.2.1.1 Expediente de queja

El procedimiento en cualquiera de las tres Visitadurías Generales de este organismo público autónomo de derechos humanos,⁸⁸ puede presentar varias aristas en su trámite, tal y como se describirá más adelante.

Dentro de este procedimiento garantista se observan los principios y estándares internacionales, los cuales constituyen las máximas para la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. Además, prima la posibilidad de aplicar una conciliación,⁸⁹ si el caso así lo permite, y también de emitir las medidas cautelares necesarias ante la gravedad y necesidad de evitar un daño irreparable a los derechos humanos.

En este procedimiento se hace uso de una interpretación conforme a los diversos instrumentos internacionales y nacionales, buscando en todo momento otorgar la protección más amplia a la persona peticionaria. En este orden de ideas, en cada una de las resoluciones emitidas se aplica el principio pro persona, con la finalidad de proteger los derechos humanos, respondiendo a las demandas de justicia de las personas quejasas.

La aplicación de la justicia requiere de la perspectiva de género –“que cuestiona el paradigma de único ser humano neutral y universal [...] y los roles que a dicho paradigma se le atribuyen”–,⁹⁰ lo que implica hacer realidad el derecho a la igualdad, derribando la sobre generalización y la sobre especificación, la insensibilidad de género y el doble parámetro, entre otras formas que dilatan u obstaculizan el goce y ejercicio de cualquier derecho o libertad.

Suponiendo la existencia de un caso de violencia contra una mujer rural

⁸⁸ Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 5. *Cfr.* Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 35.

⁸⁹ Debido a la naturaleza autónoma constitucional de la que se goza, la Comisión lleva a cabo una intensa labor de colaboración interinstitucional, buscando el diálogo y la conciliación, así como la cooperación del Estado y sus agentes para la correcta resolución de los asuntos.

⁹⁰ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 66.

cometida por servidor/a público/a, habría que conocer los hechos y valorar las pruebas para determinar cuál es el ordenamiento internacional y doméstico aplicable al caso,⁹¹ determinando la responsabilidad de la autoridad por el daño ocasionado, así como las reparaciones que satisfagan cabalmente las demandas de justicia.⁹²

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento del expediente de queja, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Dar a conocer el procedimiento que se sigue en el área de Visidadurías Generales, para llevar a cabo la integración de los expedientes de queja.

Alcance: La integración de los expedientes de quejas en el área de Visidadurías Generales inicia desde el momento en que son turnados por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y termina hasta que se preparan sus proyectos de resolución o los acuerdos de conclusión de los mismos, por las siguientes causas:

- a. Por proyecto de recomendación.
- b. Por proyecto de acuerdo de no responsabilidad.
- c. Porque no corresponda a la Comisión conocer de la queja planteada.
- d. Porque los hechos delatados no constituyan violación a los derechos humanos.
- e. Por haberse dictado previamente una recomendación, y la presentación de la nueva queja sea por hechos de-

91 Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 101. "Cuando se realice el ejercicio de definición del derecho aplicable al caso concreto, deberá tomarse en cuenta que, según el artículo 9 transitorio de la reforma constitucional en materia de derechos humanos del 10 de junio de 2011, han quedado derogadas todas las disposiciones que contravengan el contenido de dicha reforma. Para determinar el derecho aplicable, habrá que establecer cuál es la concepción de los sujetos contemplados en la norma". Para mayor información sobre este ejercicio, favor de consultar las páginas 100 y 101 del Protocolo para juzgar con perspectiva de género elaborado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

92 *Ibidem*, p. 131. "El eje central para la definición de las medidas de reparación del daño es la víctima. Su caracterización y participación en el proceso es garantía de que la reparación consiga su objetivo". Para mayor información consultar las páginas 131 y 132 del Protocolo para juzgar con perspectiva de género.

- rivados del cumplimiento de la recomendación.
- f. Por desistimiento.
 - g. Por falta de interés.
 - h. Por haberse dictado anteriormente un acuerdo de acumulación de expediente.
 - i. Por haberse solucionado la queja mediante los procedimientos de conciliación.
 - j. Por haber quedado sin materia.
 - k. Cuando así lo considere el o la titular de la Visitaduría General sustentado legalmente.

Procesos interrelacionados:

- Remitir oficios a la Secretaría Ejecutiva, para que se realice la notificación de los mismos a sus destinatarios, autoridades o particulares.
- Solicitar al Centro de Atención Integral a Víctimas la emisión de opinión médica en los expedientes que corresponda.
- Remitir a la Dirección de Seguimiento y Conclusión los expedientes de queja cuyo proyecto de recomendación o de acuerdo de no responsabilidad se haya enviado a Presidencia.
- Remitir a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas los expedientes concluidos, para su incorporación al archivo general.
- Turnar quejas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos o a otra Comisión Estatal, cuando sean competentes.

A continuación se describe el procedimiento del expediente de queja y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Gráfica 5: Procedimiento del expediente de queja

1. Recepción del expediente

1.1. Firmar de recibido en el libro de registro de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, asentando en forma manuscrita la fecha y hora de recepción, así como la firma correspondiente de quien recibe.

1.2. Asentar, en forma manuscrita, los datos del expediente que se recibe en el libro de registro de expedientes recibidos, especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.

1.3. Incorporar al sistema informático los datos del expediente recibido, especificando sus anexos.

1.4. Hacer entrega del expediente recibido al o la titular de la Visitaduría General.

2. Lectura, análisis y turno del expediente

2.1. Leer y analizar minuciosamente la queja plasmada en el expediente recibido y las diligencias previas desahogadas en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, en caso de que se hayan realizado.

2.2. Leer y analizar minuciosamente la calificación previa de los hechos denunciados.

2.3. Hacer del conocimiento del o la titular de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas la necesidad del desahogo de otra u otras diligencias previas y regresar el expediente para ese efecto, en caso de estimarlo necesario.⁹³

2.4. Hacer del conocimiento del o la titular de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas la necesidad de modificar la calificación previa de los hechos motivo

⁹³ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Investigaciones de violaciones a derechos humanos: Presupuestos y manual de métodos y procedimientos*, CDHDF, México, 2008, p. 87. "Para los efectos de la investigación, el principio de debida diligencia supone agotar todos los medios a su alcance para evitar que una acción destinada a contribuir con ésta quede sin realizarse".

de la queja y regresar el expediente para ese efecto, en caso de estimarlo necesario.⁹⁴

2.5. Asignar el expediente a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, con las instrucciones que estime pertinentes para realizar el proyecto de acuerdo de calificación, admisión de la instancia e inicio de investigación.⁹⁵

2.6. Entregar el expediente al personal administrativo, con el nombre del Visitador Adjunto o la Visitadora Adjunta al que se le asigna y las instrucciones correspondientes.

2.7. Recibir el expediente, el nombre del o la Visitador/a Adjunto/a al que se le asigna y hacer entrega del mismo a éste/a, contra firma de recibido en dicho libro.

3. Emisión de acuerdo de calificación y notificación a las partes

3.1. Redactar el acuerdo de calificación, admisión de la instancia e inicio de investigación,⁹⁶ en el que se determinará solicitar a la autoridad presuntamente responsable de violaciones a derechos humanos la remisión de un informe documentado sobre los hechos denunciados, se plantearán los cuestionamientos pertinentes para indagar sobre éstos y se pedirán los documentos comprobatorios de la respuesta de la autoridad.

3.2. Remitir, vía electrónica, el acuerdo de calificación al o la titular de la Visitaduría General, para su aprobación u observaciones.

3.3. Revisar el contenido del acuerdo antes referido y realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la

⁹⁴ Esta modificación a la calificación, de ser aplicable al caso, debe incluir violaciones a derechos humanos por cuestiones de género, aún cuando inicialmente no se haya catalogado así, pero que la decisión derive del análisis y de las primeras investigaciones.

⁹⁵ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Op. Cit.*, p. 84. “La investigación de hechos violatorios de derechos humanos se orienta a través de presupuestos epistémicos, éticos, teóricos y de método, que son los que le dan carácter distintivo respecto a los procedimientos de investigación jurisdiccional”.

⁹⁶ *Vid.* Nota núm. 79.

Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

3.4. Realizar la impresión del acuerdo, plasmar antefirma en cada una de las páginas que lo componen y firma completa y sello al calce, al aprobar el contenido del acuerdo.

3.5. Remitir al o a la Visitador/a Adjunto/a, vía electrónica, el acuerdo de mérito, para que proceda a redactar los correspondientes oficios dirigidos a la autoridad y a la o las personas peticionarias, para notificarles dicho acuerdo.⁹⁷ El oficio dirigido a la autoridad denunciada contendrá en su epígrafe la solicitud de informe documentado, en tanto que el dirigido a la o las personas peticionarias, señalará la admisión de la instancia e inicio de investigación.

3.6. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, los oficios de notificación del acuerdo de calificación definitiva, para su revisión y aprobación u observaciones.

3.7. Revisar el contenido de los oficios antes referidos; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

3.8. Realizar la impresión de los oficios, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, al aprobar el contenido de los mencionados oficios.

3.9. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores Adjuntos, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.⁹⁸

3.10. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

3.11. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos junto con sus cédu-

⁹⁷ Vid. Nota núm. 79.

⁹⁸ Vid. Nota núm. 79.

las al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

3.12. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4. Propuesta de conciliación⁹⁹

4.1. Presentar una propuesta de conciliación a las autoridades presuntamente responsables, en caso de que al realizar la calificación definitiva de los hechos denunciados en el expediente de queja, se observe que no se refieren a presuntas violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física, psíquica u otras especialmente graves por el número de afectados o sus posibles consecuencias.

4.2. Instruir a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as para realizar la redacción del acuerdo en el que se emita la propuesta de conciliación respectiva,¹⁰⁰ misma que podrá ser incluida en el acuerdo de calificación, admisión de la instancia e inicio de investigación.

4.3. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General el acuerdo mediante el cual se emite la propuesta de conciliación, para su revisión y aprobación u observaciones.

El acuerdo deberá precisar las acciones que se proponen a la autoridad para la solución inmediata de las presuntas violaciones de derechos humanos, así como los términos de la probable reparación de las mismas, y solicitar la remisión de la respuesta en un término no mayor de siete días naturales y el envío de las pruebas correspondientes.

⁹⁹ Vid. Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, artículo 15 fracción V.

¹⁰⁰ Vid. Nota núm. 79.

4.4. Revisar el contenido del acuerdo antes referido, realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

4.5. Realizar la impresión del acuerdo de propuesta de conciliación, plasmar la antefirma en cada una de las páginas que lo componen y la firma completa y sello al calce.

4.6. Remitir al o a la Visitador/a Adjunto/a, vía electrónica, el acuerdo antes mencionado, para que proceda a redactar el correspondiente oficio dirigido a la autoridad,¹⁰¹ para notificarlo. El oficio dirigido a la autoridad requerida contendrá en su epígrafe la mención de que notifica propuesta de conciliación, subrayando también el carácter de confidencial y urgente.

4.7. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el oficio de notificación del acuerdo que emite la propuesta de conciliación, para su revisión y aprobación u observaciones.

4.8. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

4.9. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar la antefirma en cada una de las páginas que los componen y la firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, al aprobar el contenido del mismo.

4.10. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.¹⁰²

4.11. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

4.12. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la

¹⁰¹ Vid. Nota núm. 79.

¹⁰² Vid. Nota núm. 79.

Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

4.13. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4.14. Realizar las acciones necesarias (diálogo personal o telefónico, visitas, envío de oficios, etc.) para lograr la aceptación de la conciliación.

4.15. En su caso, registrar en el libro correspondiente la respuesta de la autoridad a la propuesta de conciliación emitida, dándole conocimiento de la misma al o la titular de la Visitaduría General.

4.16. Glosar al expediente la respuesta de la autoridad.

4.17. Determinar la reapertura del expediente, en caso de que, dentro de los treinta días siguientes a la aceptación de la propuesta de conciliación, la autoridad no dé cumplimiento total a la misma, y determinar las acciones que correspondan.

4.18. Redactar el proyecto de recomendación correspondiente,¹⁰³ en caso de que la autoridad no acepte la propuesta de conciliación planteada.

4.19. Determinar la emisión del acuerdo de conclusión correspondiente, en caso de que la autoridad dé debido cumplimiento a la propuesta de conciliación planteada.

4.20. Redactar el acuerdo de conclusión del expediente.¹⁰⁴

4.21. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el acuerdo de conclusión del expediente por conciliación, para su revisión y aprobación u observaciones.

4.22. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o

103 *Vid.* Nota núm. 79.

104 *Vid.* Nota núm. 79.

a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

4.23. Realizar la impresión del acuerdo de conclusión, plasmar antefirma en cada una de las páginas que lo componen y firma completa y sello al calce; en caso de aprobación.

4.24. Remitir al o a la Visitador/a Adjunto/a, vía electrónica, el acuerdo mencionado.

4.25. Redactar los oficios para notificar dicho acuerdo de conclusión,¹⁰⁵ dirigidos a la persona quejosa y a las autoridades correspondientes.

4.26. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, los oficios de notificación del acuerdo de conclusión del expediente por conciliación cumplida, para su revisión y aprobación u observaciones. Los oficios serán dirigidos a la persona quejosa y a la autoridad.

4.27. Revisar el contenido de los oficios antes referidos; realizar las modificaciones necesarias o instruir a el/la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

4.28. Realizar la impresión de los oficios en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, si se aprueba el contenido de los mismos.

4.29. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.¹⁰⁶

4.30. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

4.31. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

¹⁰⁵ Vid. Nota núm. 79.

¹⁰⁶ Vid. Nota núm. 79.

4.32. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4.33. Dar de baja el expediente en el sistema informático; realizar las anotaciones manuscritas correspondientes para ese efecto en la carátula del expediente y en el libro de registro.

4.34. Remitir el expediente a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, contra firma de recibido, para su envío al archivo general.

5. Investigación de las violaciones a derechos humanos denunciadas¹⁰⁷

5.1. En caso de que la autoridad no envíe el informe documentado en el término concedido inicialmente, requerir por segunda ocasión dicho informe a la autoridad denunciada, concediéndole un breve término para ese efecto.

5.2. Redactar el oficio correspondiente y enviarlo,¹⁰⁸ vía electrónica, al o la titular de la Visitaduría General, para su revisión u observaciones.

5.3. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir a el/la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

5.4. Realizar la impresión en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, si se aprueba el contenido del oficio.

5.5. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspon-

¹⁰⁷ No todas las violaciones de los derechos humanos de las mujeres están basadas en el sexo ni son motivadas por el género. Para demostrar que ha ocurrido un abuso de los derechos humanos y que, además, se ha basado en el género, es necesario construir una argumentación en ese sentido. Para elaborar ese argumento, las pruebas recolectadas durante la investigación tendrán que analizarse para determinar si se trató de una violación específica de género.

¹⁰⁸ *Vid.* Nota núm. 79.

dientes cédulas de notificación.¹⁰⁹

5.6. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

5.7. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

5.8. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

5.9. En caso de requerir por tercera ocasión la remisión del informe documentado a la autoridad denunciada, por no dar respuesta al segundo requerimiento, realizar las acciones descritas en los puntos 5.1 a 5.7

5.10. En caso de requerir la complementación del informe documentado a la autoridad denunciada, por ser así necesario, realizar las acciones descritas en los puntos 5.1 a 5.7

5.11. De ser necesario, realizar visita de inspección en el recinto oficial de la autoridad denunciada a efecto de hacer las entrevistas personales pertinentes con autoridades o testigos, realizar el estudio de los expedientes o documentación necesaria, solicitar y recabar las copias que se estimen pertinentes de la documentación que se requiera, levantar las actas circunstanciadas necesarias, tomar las fotografías que se estimen pertinentes.¹¹⁰

5.12. En caso necesario, solicitar informes o documentación, vía oficio, a diversas autoridades o a particulares, para recabar evidencias sobre los hechos denunciados y, al efecto, realizar las acciones descritas en los puntos

¹⁰⁹ *Vid.* Nota núm. 79.

¹¹⁰ Las personas que investiga violaciones de los derechos humanos de las mujeres debe tener en mente lo siguiente: no es recomendable entrevistar a mujeres y hombres con respecto a una violación u otras formas de violencia, a menos que puedan tener a su disposición los servicios sociales adecuados. Si un(a) entrevistador(a) siente que su interrogatorio ha traumatizado a la persona entrevistada, debe pedirle permiso para referirla a los servicios disponibles.

5.1 a 5.7

5.13. En caso de requerir citar a comparecer a las instalaciones de la CEDHNL a las o los servidores públicos o particulares que se estime pueden aportar información sobre los hechos denunciados, realizar las acciones descritas en los puntos 5.1 a 5.7

5.14. Si se estima pertinente, realizar la visita de inspección al lugar donde hayan tenido verificativo los hechos denunciados y al efecto hacer las entrevistas personales pertinentes, realizar el estudio de la documentación necesaria, solicitar y recabar las copias que se estimen pertinentes de la documentación que se requiera, levantar las actas circunstanciadas necesarias, tomar las fotografías que se estimen pertinentes.¹¹¹

5.15. En caso necesario, solicitar al Centro de Atención a Víctimas, la práctica de las evaluaciones médicas o psicológicas que se estimen necesarias, o la emisión de opinión médica.

5.16. En caso necesario, realizar la visita al domicilio de testigos, llevando a cabo las entrevistas necesarias y levantar las actas circunstanciadas correspondientes.

5.17. Redactar el oficio de solicitud correspondiente¹¹² y enviarlo, vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, para su revisión u observaciones.

5.18. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

5.19. Realizar la impresión del oficio en dos ejemplares, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, si se aprueba el contenido del oficio.

5.20. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que los presenten en el Centro

¹¹¹ *Vid.* Nota núm. 107.

¹¹² *Vid.* Nota núm. 79.

de Atención Integral a Víctimas, en caso de que se requiera evaluaciones médicas o psicológicas que se consideren necesarias, o la emisión de opinión médica.

5.21. Anexar al expediente la copia del oficio, debidamente sellada y/o firmada de recibido.

6. Informe especial

6.1. Determinar se emita informe especial, si a la tercera solicitud de colaboración a cualquier autoridad, aunque sean ajenas al expediente, no remiten información o evidencias, o entorpecen la investigación y, al efecto, instruir al o la Visitador/a adjunto/a para que redacte el oficio correspondiente, dirigido al o la titular de la Dirección de Seguimiento y Conclusión, para que le dé curso.

6.2. Redactar el oficio correspondiente¹¹³ y enviarlo, vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, para su revisión u observaciones.

6.3. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

6.4. Realizar la impresión del oficio en dos ejemplares, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, si se aprueba el contenido del oficio.

6.5. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que los presenten en la Dirección de Seguimiento y Conclusión.

6.6. Anexar al expediente la copia del oficio, debidamente sellada y/o firmada de recibido.

7. Conclusión del expediente

7.1. Si estima procedente, redactar proyecto de recomendación o de acuerdo de no responsabilidad,¹¹⁴

¹¹³ Vid. Nota núm. 79.

¹¹⁴ Vid. Nota núm. 79.

fundamentado exclusivamente en la documentación y pruebas que obren en el expediente, acorde a las disposiciones legales aplicables, nacionales o locales, y a los criterios aplicables del derecho internacional de los derechos humanos.¹¹⁵

7.2. Remitir, vía electrónica, al o la titular de la Visitaduría General, el proyecto de recomendación o proyecto de acuerdo de no responsabilidad, para su revisión y aprobación u observaciones.

7.3. Revisar el contenido del proyecto correspondiente; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

7.4. Remitir el proyecto y el expediente a la Dirección de Seguimiento y Conclusión, para su revisión y aprobación u observaciones.

7.5. Realizar las modificaciones pertinentes al proyecto de recomendación o al proyecto de acuerdo de no responsabilidad, de acuerdo a las observaciones de la Dirección de Seguimiento y Conclusión.

7.6. Ante firmar el proyecto de recomendación o proyecto de acuerdo de no responsabilidad, al quedar aprobado.

7.7. En caso de determinar otra causa de conclusión del expediente, redactar el proyecto de acuerdo de conclusión correspondiente, conforme a las constancias que obren en el expediente.

7.8. Remitir, vía electrónica, al o la titular de la Visitaduría General, el proyecto de acuerdo de conclusión por alguna de las causas previstas en las fracciones I, II, V, VI, VIII, IX y X del artículo 84 del Reglamento Interno del or-

¹¹⁵ La Suprema Corte de Justicia de la Nación sostuvo que las resoluciones con perspectiva de género forman parte de una estrategia que combate la impunidad, la discriminación y la desigualdad. Por su parte, la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, a través de la resolución de los expedientes, busca modificar pautas de conducta en las autoridades estatales y municipales que van en detrimento del respeto y acato de los derechos humanos. Por ello, se han realizado esfuerzos para incorporar la perspectiva de género en la resolución de los expedientes, lo cual permite identificar, cuestionar y valorar las desigualdades y la discriminación, con el fin de incidir en los factores de género y crear condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de una sociedad igualitaria y más justa.

ganismo, para su revisión y aprobación u observaciones.

7.9. Revisar el contenido del proyecto de acuerdo de conclusión correspondiente; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o a la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

7.10. Remitir al o a la Visitador/a Adjunto/a, vía electrónica, el acuerdo de conclusión del expediente, a fin de que redacte los oficios para notificar.

7.11. Redactar los oficios para notificar dicho acuerdo de conclusión,¹¹⁶ dirigidos al quejoso y a las autoridades correspondientes.

7.12. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, los oficios de notificación del acuerdo de conclusión del expediente, para su revisión y aprobación u observaciones.

7.13. Revisar el contenido de los oficios antes referidos; realizar las modificaciones necesarias o instruir al o la Visitador/a Adjunto/a para que las realice.

7.14. Realizar la impresión en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos, en caso de que se apruebe el contenido de los oficios de notificación del acuerdo de conclusión del expediente.

7.15. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.¹¹⁷

7.16. En su caso, entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

7.17. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notifica-

¹¹⁶ Vid. Nota núm. 79.

¹¹⁷ Vid. Nota núm. 79.

ción de los mismos a sus respectivos destinatarios.

7.18. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

7.19. Dar de baja el expediente en el sistema informático; realizar las anotaciones manuscritas correspondientes para ese efecto en la carátula del expediente y en el libro de registro.

7.20. Remitir el expediente a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, contra firma de recibido, para su envío al archivo general.

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.
- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Derecho interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparecencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registros de administración jurídica de los expedientes.

3.2.1.2 Expediente de solicitud de gestión

Para agilizar la respuesta de las autoridades a la persona peticionaria, existen solicitudes que no necesariamente implican una denuncia, queja o reclamo a autoridad alguna, sino más bien envuelven peticiones de

acompañamiento y gestoría ante diversas instancias.

Este procedimiento es aplicable en la solicitud de gestión remitida por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos a las Visitadurías Generales.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento del expediente de solicitud de gestión, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Proporcionar una guía sistemática y objetiva que permita adquirir las herramientas conceptuales y prácticas que faciliten un desempeño profesional y eficaz del personal adscrito, en la atención que se brinda a las personas peticionarias, durante la solicitud de gestión.

Alcance: El trámite y la integración de un expediente de solicitud de gestión en las Visitadurías Generales inician desde el momento en que el expediente es turnado por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, hasta que se prepara el correspondiente acuerdo de conclusión.

Procesos interrelacionados:

- Remitir oficios a la Secretaría Ejecutiva, para que se realice la notificación de los mismos a sus destinatarios, autoridades o particulares.
- Solicitar al Centro de Atención Integral a Víctimas la emisión de opinión médica en los expedientes que corresponda.
- Remitir a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas los expedientes concluidos, para su incorporación al archivo general.

Gráfica 6: Procedimiento del expediente de solicitud de gestión

A continuación se describe el procedimiento del expediente de solicitud de gestión:

1. Recepción del expediente

- 1.1. Firmar de recibido en el libro de registro de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, asentando en forma manuscrita la fecha y hora de recepción y la antefirma o firma correspondiente.
- 1.2. Asentar, en forma manuscrita, los datos del expediente recibido, en el libro de registro de expedientes recibidos; especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.
- 1.3. Incorporar al sistema informático los datos del expediente recibido, especificando sus anexos.
- 1.4. Hacer entrega del expediente recibido al personal de Visitaduría General.

2. Lectura, análisis y trámite del expediente

- 2.1. Leer y analizar minuciosamente la solicitud plasmada en el expediente recibido y las diligencias previas desahogadas por el personal adscrito a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, en caso de que se hayan realizado.
- 2.2. Redactar el oficio de solicitud de gestión de la petición planteada por la persona peticionaria.¹¹⁸ El oficio dirigido a la autoridad requerida contendrá en su epígrafe como asunto, en forma concreta, la petición que se realiza, subrayando también el carácter de confidencial y urgente.
- 2.3. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el oficio de solicitud de gestión, para su revisión y aprobación u observaciones.
- 2.4. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal

¹¹⁸ Vid. Nota núm. 79.

para que las realice.

2.5. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar la antefirma en cada una de las páginas que los componen y la firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

3. Notificación de la solicitud de gestión

3.1. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

3.2. En su caso, entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

3.3. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

3.4. Anexar al expediente las cédulas de notificación debidamente selladas y/o firmadas de recibido, una vez que sean remitidas por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4. Seguimiento a la solicitud de gestión

4.1. Registrar en el libro correspondiente la respuesta de la autoridad a la solicitud de gestión remitida, dándole conocimiento de la misma al o la titular de la Visitaduría General.

4.2. Glosar al expediente la respuesta de la autoridad.

4.3. Realizar las entrevistas necesarias con la persona peticionaria de la gestión, para corroborar la atención dada a la misma por parte de la autoridad o la pertinencia de retirar o modificar la solicitud.

4.4. Girar los oficios que sean necesarios a la autoridad, para reiterar o modificar la solicitud planteada.

4.5. Realizar las demás gestiones que se estimen perti-

entes para asegurar la plena vigencia de los derechos humanos de la persona peticionaria de la gestión.¹¹⁹

5. Conclusión de la solicitud de gestión

5.1. Redactar el acuerdo de conclusión de la solicitud de gestión,¹²⁰ por conciliación, por desistimiento de la persona peticionaria, por haber quedado sin materia o a juicio del o la titular de la Visitaduría General.

5.2. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el acuerdo de conclusión de la solicitud de gestión, para su revisión y aprobación u observaciones.

5.3. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado y, en su caso, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

5.4. Realizar la impresión del acuerdo de conclusión de la solicitud de gestión, plasmar antefirma en cada una de las páginas que lo componen y firma completa y sello al calce.

5.5. Remitir al personal, vía electrónica, el acuerdo mencionado.

5.6. Redactar el oficio para notificar dicho acuerdo de conclusión,¹²¹ dirigido a la persona beneficiaria de la gestión, con copia para las autoridades correspondientes.

6. Notificación de la conclusión de la solicitud de gestión

6.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el oficio de notificación del acuerdo de conclusión de la solicitud de gestión, para su revisión y aprobación u observaciones.

119 Es necesario que las personas defensoras de los derechos humanos desarrollen destrezas analíticas para probar el vínculo entre las experiencias de las mujeres y los derechos humanos garantizados, aunque no hagan referencia explícita a dichas experiencias.

120 Vid. Nota núm. 79.

121 Vid. Nota núm. 79.

6.2. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado y, en su caso, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

6.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar ante-firma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

6.4. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

6.5. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

6.6. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

6.7. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

7. Cierre del expediente de solicitud de gestión

7.1. Dar de baja el expediente en el sistema informático; realizar las anotaciones manuscritas correspondientes para ese efecto en la carátula del expediente y en el libro de registro.

7.2. Remitir el expediente a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, contra firma de recibido, para su envío al archivo general.

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.
- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Huma-

nos.

- Derecho interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registro de administración jurídica de los expedientes.

3.2.1.3 Medida cautelar

En casos específicos, el análisis de los hechos permite identificar plenamente o en grado presuntivo la existencia o posible existencia de una violación a derechos humanos que origine un daño de imposible o difícil reparación. En dichos casos se emiten las medidas cautelares correspondientes, de conservación o restitutorias de los derechos.

Por lo anterior, se busca que las medidas dictadas sean practicable, efectivas, posibles y limitadas en su duración a un periodo específico, pues se trata con ellas de conciliar las dos características de la justicia: celeridad y ponderación, toda vez que prima la urgencia, gravedad y necesidad de evitar daños irreparables a la persona.

Las medidas cautelares cumplen dos funciones relacionadas con la protección de los derechos fundamentales: 1) "Cautelar", en el sentido de preservar una situación jurídica, y 2) "tutelar" en el sentido de preservar el ejercicio de los derechos humanos.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento de medida cautelar, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Proporcionar una guía sistemática y objetiva que permita adquirir las herramientas conceptuales y prácticas que faciliten un desempeño profesional y eficaz del personal adscrito, en la atención que se brinda a las personas víctimas de presuntas violaciones a sus derechos humanos, durante la medida cautelar.

Alcance: Es aplicable en el trámite, integración y conclusión de medida cautelar en la Visitaduría General, remitidos por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.

Procesos interrelacionados:

- Remitir oficios a la Secretaría Ejecutiva, para que se realice la notificación de los mismos a sus destinatarios, autoridades o particulares.
- Solicitar al Centro de Atención Integral a Víctimas la emisión de opinión médica en los expedientes que corresponda.
- Remitir a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, los expedientes concluidos, para su incorporación al archivo general.

Gráfica 7: Procedimiento de medida cautelar

A continuación se describe el procedimiento de medida cautelar:

1. Medida cautelar

1.1. Solicitar en cualquier momento a las autoridades que se tomen todas las medidas precautorias o cautelares necesarias, de conservación o restitutorias, si se advierte, aún presuntivamente, al realizar el análisis y

estudio de las declaraciones¹²² vertidas por personas ante personal de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, que pueden producirse daños de difícil reparación, o para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas o reclamadas.

1.2. Instruir al personal de la Visitaduría General para realizar la redacción del acuerdo en el que se emita la medida respectiva¹²³ y para solicitar al personal de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas el número consecutivo que corresponda a la medida cautelar y al expediente de la misma.

1.3. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General el acuerdo mediante el cual se emite la medida cautelar, para su revisión y aprobación u observaciones. El acuerdo deberá precisar las acciones que se requieran a la autoridad para la salvaguarda de los derechos humanos que se consideran en riesgo y solicitar la remisión en breve término del correspondiente informe y documentación que acredite el cumplimiento de la medida.

1.4. Revisar el contenido del acuerdo antes referido, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

1.5. Realizar la impresión del acuerdo, plasmar la ante-firma en cada una de las páginas que lo componen y la firma completa y sello al calce; al aprobarlo.

1.6. Remitir al personal de la Visitaduría General, vía electrónica, el acuerdo de medida cautelar, para que proceda a redactar el correspondiente oficio dirigido a la autoridad, para notificar dicho acuerdo.¹²⁴ El oficio dirigido a la autoridad requerida contendrá en su epígrafe

¹²² El análisis y estudio que se haga del expediente de queja para este efecto, deberá de incluir la perspectiva de género, a fin de determinar las medidas conservatorias o restitutorias precedentes, tomando en consideración la condición de mujeres y hombres.

¹²³ Vid. Nota núm. 79.

¹²⁴ Vid. Nota núm. 79.

la mención de que notifica medida cautelar y el número de ésta, subrayando también el carácter de confidencial y urgente.

2. Notificación de la medida cautelar

2.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el oficio de notificación del acuerdo que emite la medida cautelar, para su revisión y aprobación u observaciones.

2.2. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal de la Visitaduría para que las realice.

2.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar la antefirma en cada una de las páginas que los componen y la firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

2.4. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

2.5. En su caso, entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

2.6. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios. De ser necesario, por la urgencia o el horario de atención del caso, la medida cautelar podrá ser notificada por cualquier integrante del personal de la CEDHNL.

2.7. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

2.8. Remitir el acuerdo que emite la medida cautelar, un ejemplar del oficio de notificación de dicha medida a la autoridad y los demás anexos con que se cuente, a

la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, para que se elabore el expediente correspondiente.

3. Recibir el expediente de medida cautelar remitido por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas

- 3.1.** Firmar de recibido en el libro de registro de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, asentando en forma manuscrita la fecha y hora de recepción y la antefirma o firma correspondiente.
- 3.2.** Asentar, en forma manuscrita, los datos del expediente recibido, en el libro de registro de expedientes recibidos; especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.
- 3.3.** Incorporar al sistema informático los datos del expediente recibido, especificando sus anexos.
- 3.4.** Hacer entrega del expediente recibido, al personal de la Visitaduría General.

4. Seguimiento de la medida cautelar

- 4.1.** Registrar en el libro correspondiente la respuesta de la autoridad a la medida cautelar emitida, dándole conocimiento de la misma al o la titular de la Visitaduría General.
- 4.2.** Glosar al expediente la respuesta de la autoridad.
- 4.3.** Realizar las entrevistas necesarias con el/la beneficiario/a de la medida cautelar, para corroborar la aplicación de la misma por parte de la autoridad y/o la pertinencia de su vigencia.¹²⁵
- 4.4.** Girar los oficios que sean necesarios a la autoridad, para requerir el cumplimiento de la medida cautelar, dando cumplimiento a las actividades descritas en el apartado 1.2.
- 4.5.** Realizar las demás gestiones que se estimen pertinentes para requerir el cumplimiento de la medida

¹²⁵ Vid. Nota núm. 110.

cautelar y asegurar la plena vigencia de los derechos humanos de la persona beneficiaria de la misma.¹²⁶

5. Conclusión de la medida cautelar

5.1. Redactar el acuerdo de conclusión de la medida cautelar,¹²⁷ una vez que haya sido debidamente cumplida por la autoridad, se estime innecesario que continúe vigente, o hayan transcurrido treinta días desde su emisión.

5.2. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el acuerdo de conclusión de la medida cautelar, para su revisión y aprobación u observaciones.

5.3. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado; realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal de la para que las realice.

5.4. Realizar la impresión del acuerdo de conclusión de la medida cautelar, plasmar antefirma en cada una de las páginas que lo componen y firma completa y sello al calce.

5.5. Remitir al personal de la Visitaduría General, vía electrónica, el acuerdo mencionado.

5.6. Redactar el oficio para notificar dicho acuerdo de conclusión,¹²⁸ dirigido al beneficiario de la medida, con copia para las autoridades correspondientes.

6. Notificación de la conclusión de la medida cautelar

6.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Visitaduría General, el oficio de notificación del acuerdo de conclusión de la medida cautelar, para su revisión y aprobación u observaciones.

6.2. Revisar el contenido del oficio antes referido; realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal

¹²⁶ Vid. Nota núm. 119.

¹²⁷ Vid. Nota núm. 79.

¹²⁸ Vid. Nota núm. 79.

para que las realice.

6.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar ante-firma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

6.4. Entregar los oficios a alguno/a de los/las Visitadores/as Adjuntos/as para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

6.5. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

6.6. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

6.7. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

7. Cierre del expediente de medida cautelar.

7.1. Dar de baja el expediente en el sistema informático; realizar las anotaciones manuscritas correspondientes para ese efecto en la carátula del expediente y en el libro de registro.

7.2. Remitir el expediente a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, contra firma de recibido, para su envío al archivo general.

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.
- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Derecho Interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y

estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparecencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registro de administración jurídica de los expedientes.

3.3 DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN

Con la finalidad de dar trámite y seguimiento a las recomendaciones para lograr la reparación de las violaciones a los derechos humanos se creó, con base en lo dispuesto por los artículos 102 "B" de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 87 párrafo séptimo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León y 6 fracción IV de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, la Dirección de Seguimiento y Conclusión, para dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a las autoridades estatales y municipales.¹²⁹

La Dirección de Seguimiento y Conclusión es el área responsable de llevar a cabo el puntual seguimiento del total y satisfactorio cumplimiento de las recomendaciones y de los informes especiales a través de la calificación que hace de las pruebas que envía la autoridad responsable; así como de dar también el seguimiento de los recursos de impugnación y de los acuerdos de no responsabilidad.

Durante el seguimiento de las recomendaciones, puede verificar el contenido de los informes rendidos por autoridades y/o personal de servicio

¹²⁹ Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, *Op. Cit.*, p. 59. "Desde el año 2009, esta área, ha sido encargada de dar seguimiento a las recomendaciones, con la finalidad de que se restituya a los quejosos en el goce de los derechos humanos que les fueron violentados; que se garantice la no repetición de los hechos violatorios; la aplicación de las sanciones procedentes a los servidores públicos recomendados y la reparación integral de los daños ocasionados, basados en el Modelo Nuevo León".

público mediante los mecanismos que estime idóneos,¹³⁰ en términos de la legislación que regula a este organismo, a fin de establecer un seguimiento puntual para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas, convirtiéndose en una herramienta más para la salvaguarda de los derechos humanos.¹³¹

En el apartado siguiente se abordarán los procedimientos de las Dirección de Seguimiento y Conclusión, incorporando en ellos la perspectiva de género.

3.3.1 LOS SERVICIOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO DE LA DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN

3.3.1.1 Seguimiento y conclusión de las recomendaciones

En materia de reparaciones, utilizar una perspectiva de género implica detectar qué medidas deben tomarse para evitar que se reproduzca la discriminación y la exclusión, y lograr que las personas en situaciones de mayor riesgo tengan acceso efectivo, según sus propias necesidades, a los bienes y servicios destinados para su compensación, rehabilitación y satisfacción. Al mismo tiempo, facilita la identificación de las garantías de no repetición más adecuadas para transformar la realidad de manera más equitativa.¹³²

Las medidas de reparaciones sensibles al género constituyen un juicio moral y político sobre la gravedad de las violaciones sufridas por las mujeres y sobre la necesidad de modificar un comportamiento.¹³³

¹³⁰ Martínez Garza, Minerva E., “Modelo Nuevo León”, (en prensa).

¹³¹ Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 95. “Expedida la recomendación, la Comisión sólo tendrá competencia para dar seguimiento a la misma y verificar que se cumpla en forma cabal, en ningún caso tendrá competencia para intervenir con la autoridad involucrada en una nueva investigación, formar parte de una Comisión administrativa o participar en una averiguación previa sobre el contenido de la recomendación”. *Cfr.* Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 84, fracción III. “Los expedientes de queja que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas: Por haberse dictado la recomendación correspondiente, quedando abierto el caso exclusivamente para los efectos del seguimiento de la recomendación”.

¹³² Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 234.

¹³³ Guillerot, Julie, *Reparaciones con perspectiva de género*, Consultoría para la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, México, 2009, p. 111.

En este tenor, la decisión en el caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México marcó un precedente fundamental respecto del contenido del derecho de las víctimas a obtener reparación.¹³⁴ En su análisis, la Corte Interamericana aplicó tres enfoques complementarios que se encuentran presentes en todas las medidas de reparación:

- Un enfoque basado en la dimensión transformadora de las reparaciones;¹³⁵
- Un enfoque diferencial, sensible al distinto impacto que tiene la violencia sobre las mujeres, y
- La reivindicación de un enfoque desde abajo, que asegura la participación de las víctimas y otros actores sociales relevantes en la implementación de las medidas de reparación.¹³⁶

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir posterior a la emisión de una recomendación o un recurso dentro de un expediente de queja, a fin de dar cumplimiento a la Ley que Crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, así como a su Reglamento Interno, con el fin de impulsar, en su caso, el cumplimiento total y satisfactorio de las resoluciones emitidas.

¹³⁴ La Ley General de Víctimas incluye obligaciones en materia de igualdad de género e impone al Estado el deber de atender a las víctimas con un enfoque diferencial y especializado, además de reconocer el derecho a que las políticas públicas en la materia tengan un enfoque transversal de género y diferencial.

¹³⁵ Ley General de Víctimas, artículo 1. “La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individuales, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante”.

¹³⁶ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Op. Cit.*, p. 214.

Alcance: Establecer un procedimiento base para el seguimiento en el cumplimiento de las recomendaciones y los recursos planteados; fijar los pasos a seguir posterior a la recepción del expediente que contiene la resolución o el recurso, y los tiempos en los cuales se puede agotar dicho trámite.

Gráfica 8: Procedimiento de seguimiento y conclusión de las recomendaciones

A continuación se describe el procedimiento de seguimiento y conclusión de las recomendaciones:

1. Recepción del expediente con la resolución firmada: Remitir el expediente que contiene la resolución a la Dirección de Seguimiento y Conclusión, para el trámite correspondiente; una vez firmado por la o el titular de este organismo el proyecto de recomendación que envían las Visitadurías Generales.

2. Registro del expediente

2.1. Firmar de recibido en el libro de registro que lleva la Dirección.

2.2. Asentar, en forma manuscrita, los datos del expediente recibido, en el libro de registro de expedientes recibidos; especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.

2.3. Asignar número de recomendación o de acuerdo de no responsabilidad que corresponda. También en este mismo documento se realizan anotaciones sobre los avances que se van dando dentro de cada expediente.

2.4. Incorporar al sistema informático los datos del expediente recibido, especificando sus anexos.

3. Notificación de la resolución

3.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Dirección, el oficio de notificación para su revisión y aprobación u

observaciones.

3.2. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado y, en su caso, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

3.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar ante-firma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

3.4. Realizar la certificación de las copias que se remitirán a las autoridades y a la parte agraviada.

3.5. Entregar los oficios y anexos a alguien del personal, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.¹³⁷

3.6. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

3.7. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

3.8. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4. Seguimiento en caso de aceptación y cumplimiento de la recomendación

4.1. Esperar que se agote el término de 10 días hábiles con los que cuenta la autoridad para que manifieste si acepta o no la recomendación, ello una vez que se envíen los oficios de notificación de la recomendación.

4.2. La autoridad informa sobre la aceptación de la recomendación.

4.3. Gestionar la respuesta de la autoridad por medio de llamada telefónica, en caso de no recibir respuesta.

¹³⁷ Vid. Nota núm. 79.

4.4. Enviar un oficio recordatorio a la autoridad, en caso de no recibir respuesta después de la gestión telefónica; siguiendo los puntos 3.1 a 3.8.

4.5. Emitir el acuerdo correspondiente¹³⁸ y solicitar que dentro del término de 10 días hábiles, siguientes al de la notificación, la autoridad remita las pruebas con las cuales acredite el cumplimiento de lo recomendado; en caso de que la autoridad informe que acepta la recomendación.

4.6. Enviar un oficio recordatorio, con copia para el/la superior jerárquico, siguiendo los puntos 3.1. a 3.8; en caso de no recibir respuesta de la autoridad encargada del cumplimiento de la recomendación. De persistir la actitud omisa, establecer comunicación telefónica, acudir personalmente ante la autoridad o dirigir comunicación al/la superior jerárquico, para solicitar el cumplimiento de lo recomendado.

4.7. Valorar y determinar conforme a derecho las pruebas de cumplimiento. La valoración puede apoyarse en cuatro métodos distintos: Verificación documental, verificación en colaboración con especialistas, verificación de campo y verificación en relación con las quejas recibidas.¹³⁹

4.8. Determinar, después de analizar las pruebas remitidas por la autoridad, sobre el cumplimiento de lo recomendado.

4.9. Hacer del conocimiento de la parte agraviada la determinación, a fin de que manifieste lo que a su derecho convenga.

4.10. Elaborar el acuerdo¹⁴⁰ mediante el cual se ordena la publicación de una síntesis de la recomendación; en caso de no presentar la parte agraviada el recurso de im-

¹³⁸ Vid. Nota núm. 79.

¹³⁹ La valoración de las pruebas de cumplimiento debe incluir la satisfacción de aquellas reparaciones con perspectiva de género que hayan sido adoptadas con relación al caso en concreto del que se trate.

¹⁴⁰ Vid. Nota núm. 79.

pugnación.¹⁴¹ El acuerdo se remite a Presidencia junto con el proyecto de publicación.

4.11. Elaborar un informe que es remitido junto con el original del expediente,¹⁴² previo testimonio que se obtenga del mismo, para la substanciación del recurso; en el supuesto de que se impugne la determinación de la Comisión, respecto al cumplimiento de lo recomendado por parte de la autoridad.

4.12. En caso de que cualquiera de las partes interponga el recurso de manera extemporánea, la obligación de la Dirección es remitir el expediente, con el informe respectivo, a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

5. Seguimiento en caso de no aceptación de la recomendación

5.1. Notificar a la parte agraviada que no se aceptó la recomendación y que tiene el derecho a impugnar la determinación de la autoridad, siguiendo los puntos 3.1 a 3.8. En caso de ser planteado el recurso, se remite el expediente a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos para la substanciación del mismo, conforme lo dispone la ley de este organismo.

5.2. Archivar como asunto totalmente concluido una vez que sea resuelto el expediente y devuelto por el organismo nacional.

5.3. Elaborar un acuerdo mediante el cual se da vista¹⁴³ a Presidencia para que ordene la publicación de la resolución por la negativa de aceptar la misma por parte de la autoridad; en caso de no impugnarse la no aceptación de la recomendación por parte de la parte agraviada.

5.4. Remitir el expediente a la Dirección Jurídica, para

¹⁴¹ Véase el procedimiento de publicación de resoluciones en el manual de procedimientos.

¹⁴² *Vid.* Nota núm. 79. Además dicho informe debe incorporar en su estructura el análisis de género que se hizo en el caso concreto.

¹⁴³ *Vid.* Nota núm. 79.

que proceda a la publicación.

5.5. Remitir el expediente, una vez realizada la publicación, al archivo, como asunto totalmente concluido.

5.6. Notificar a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para que realice la anotación correspondiente en el libro de registro, siguiendo los puntos 3.1 a 3.8.

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.
- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Derecho Interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparecencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registro de administración jurídica de los expedientes.

3.3.1.2 Seguimiento y conclusión de acuerdos de no responsabilidad

Las investigaciones realizadas por los visitadores correspondientes y el equipo de expertos podrán arrojar como resultado evidencias de que las autoridades o los servidores públicos no son responsables de los hechos violatorios, o que las pruebas no acreditan las violaciones imputadas. En esos casos se genera un acuerdo o documento de no responsabilidad. En éste se analizarán los hechos, argumentos y pruebas, así como los ele-

mentos de convicción y las diligencias practicadas.¹⁴⁴

En virtud de que se dictamina la no responsabilidad de autoridades o servidores públicos en casos específicos, este tipo de acuerdos no exime a la autoridad involucrada de responsabilidades en otros casos similares.¹⁴⁵

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento mencionado, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir posterior a la emisión de un acuerdo de no responsabilidad o un recurso respecto de éste, dentro de un expediente de queja, a fin de dar cumplimiento a la Ley que Crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, así como a su Reglamento Interno, con el fin de impulsar, en su caso, el cumplimiento total y satisfactorio de la resolución emitida.

Alcance: Establecer un procedimiento base para el seguimiento de los acuerdos de no responsabilidad y los recursos que se planteen respecto de los mismos; fijar los pasos a seguir posterior a la recepción del expediente que contiene la resolución o el recurso, y los tiempos en los cuales se pueden agotar dichos trámites.

Gráfica 9: Procedimiento de seguimiento de acuerdo de no responsabilidad

A continuación se describe el procedimiento de seguimiento al acuerdo de no responsabilidad:

1. Recepción del expediente con la resolución firmada:

Remitir el expediente que contiene la resolución a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para el seguimiento

144 Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Acuerdo o documento de no responsabilidad en la violación de derechos humanos*, CNDH, s.d, p. 1. Disponible en: <http://stj.col.gob.mx/dh/descargables/pdf_seccion/cndh_1_2_3.pdf>.

145 *Idem*.

correspondiente; una vez firmado por la o el titular de este organismo el acuerdo de no responsabilidad que le envían las Visitadurías Generales.

2. Registro del expediente

2.1. Firmar de recibido en el libro de registro, asentando en forma manuscrita la fecha y hora de recepción y la antefirma o firma correspondiente.

2.2. Asentar, en forma manuscrita, los datos del expediente recibido, en el libro de registro de expedientes recibidos; especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.

2.3. Asignar número de acuerdo de no responsabilidad que corresponda.

2.4. Incorporar al sistema informático los datos del expediente recibido, especificando sus anexos.

3. Notificación de la resolución

3.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Dirección, el oficio de notificación para su revisión y aprobación u observaciones.

3.2. Revisar el contenido del acuerdo antes mencionado y, en su caso, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

3.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar antefirma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

3.4. Realizar la certificación de las copias que se remitirán a las autoridades y a la parte quejosa.

3.5. Entregar los oficios y anexos a alguien del personal, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

3.6. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación al personal administrativo.

3.7. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

3.8. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

4. Seguimiento del acuerdo de no responsabilidad

4.1. Una vez notificado el acuerdo de no responsabilidad, las partes cuentan con el término de 30 días naturales, siguientes a aquél en que sean notificadas, para interponer el recurso de impugnación.

4.2. Elaborar un informe¹⁴⁶ y remitirlo junto con el original del expediente, previo testimonio que se obtenga del mismo, a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos para la substanciación del recurso; en caso de que se impugne.

4.3. Elaborar un acuerdo¹⁴⁷ mediante el cual se ordena el archivo del expediente como asunto totalmente concluido, realizándose las anotaciones correspondientes en el libro de registro; en caso de que no se presente recurso de impugnación. En este caso, se remite a la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas para que sea dado de baja del sistema informático.

4.4. Remitir el expediente con el respectivo informe documentado a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en caso de que cualquiera de las partes interponga el recurso extemporáneamente.

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y

¹⁴⁶ Vid. Nota núm. 79.

¹⁴⁷ Vid. Nota núm. 79.

tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.

- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Derecho Interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registro de administración jurídica de los expedientes.

3.3.1.3 Informe especial

El informe especial se presenta después de la tercera solicitud de colaboración a cualquier autoridad, aunque sean ajenas al expediente, no remiten información o evidencias, o entorpecen la investigación. Dicho informe debe contener una descripción concreta de los hechos y razonamientos en que se apoya, así como los documentos justificativos que considere necesarios.

A continuación se describe el objetivo y el alcance del procedimiento mencionado, y se inserta el diagrama de flujo correspondiente, considerando la perspectiva de género.

Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir respecto al informe especial, a fin de dar cumplimiento a la Ley que Crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, así como a su Reglamento Interno.

Alcance: Establecer un procedimiento base para el seguimiento del informe especial y los tiempos en los cuales se pueden agotar dicho trámite.

Gráfica 10: Procedimiento de informe especial

A continuación se describe el procedimiento de informe especial:

1. Remisión del acuerdo y del informe especial: La Visitaduría General correspondiente remite el acuerdo, así como el proyecto de informe especial, mediante el cual se da vista a Presidencia de la integración del expediente del informe especial; de acuerdo al procedimiento correspondiente.¹⁴⁸

2. Revisión y autorización del acuerdo de inicio del expediente del informe especial: El o la titular de Presidencia revisa y autoriza el acuerdo y el informe especial.

3. Envía informe especial a Dirección de Seguimiento y Conclusión:

3.1. Enviar el acuerdo de inicio de apertura del expediente de informe especial, así como el informe especial, a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para substanciar el trámite correspondiente.

3.2. Firmar de recibido en el libro de registro, asentando en forma manuscrita la fecha y hora de recepción y la antefirma o firma correspondiente.

3.3. Asentar, en forma manuscrita, los datos en el libro de registro; especificando los anexos que, en su caso, se hayan allegado.

3.4. Construir el cuadernillo, asignándole número de expediente de informe especial que corresponda.

3.5. Incorporar al sistema informático los datos del expediente, especificando sus anexos.

¹⁴⁸ Tanto el acuerdo como informe especial serán redactados con lenguaje incluyente y no sexista. En el caso del informe especial se abordará el estudio y análisis que se hizo con perspectiva de género, con el fin de incidir en la conducta en las autoridades estatales y municipales, creando con ello condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de una sociedad igualitaria y más justa.

4. Notificación del informe especial:

4.1. Remitir vía electrónica al o la titular de la Dirección, el oficio de notificación para su revisión y aprobación u observaciones.

4.2. Revisar el contenido y, en su caso, realizar las modificaciones necesarias o instruir al personal para que las realice.

4.3. Realizar la impresión del oficio, en tantos ejemplares como sean necesarios según el caso, plasmar ante-firma en cada una de las páginas que los componen y firma completa y sello al calce de cada uno de ellos.

4.4. Realizar la certificación de las copias que se remitirán a las autoridades y a la parte quejosa.

4.5. Entregar los oficios y anexos a alguien del personal, para que redacten las correspondientes cédulas de notificación.

4.6. Entregar los oficios y sus cédulas de notificación, así como el oficio firmado al personal administrativo.

4.7. Incorporar los datos de los oficios a la lista de documentos por notificar y entregarlos al personal de la Secretaría Ejecutiva, previa firma de recibido, a fin de que alguien del personal notificador realice la notificación de los mismos a sus respectivos destinatarios.

4.8. Anexar al expediente la cédula de notificación debidamente sellada y/o firmada de recibido, una vez que sea remitida por el personal de la Secretaría Ejecutiva.

5. Recibe respuesta de la autoridad responsable: La autoridad responsable informa a través de escrito presentado en las oficinas de este organismo, dentro de un plazo de 10 días hábiles siguientes a aquel de la fecha de notificación, sobre la aceptación o no del informe especial.

5.1. En caso de no ser aceptado el informe especial, se elabora un acuerdo mediante el cual se ordena notificar

la determinación a la autoridad superior jerárquica de la persona servidora pública que se negó a aceptarlo.

5.2. En caso de aceptación, se recibe el documento mediante el cual se informa sobre la aceptación del informe especial, emitiendo el acuerdo correspondiente y solicitándole a la autoridad las pruebas de cumplimiento.

6. Cumplimiento del informe especial: La autoridad remite las pruebas que acreditan el total cumplimiento del informe especial, mismas que son valoradas por el o la titular Dirección y entonces se emite el acuerdo mediante el cual se tiene por cumplido, ordenándose que el expediente del informe especial sea agregado al expediente principal.¹⁴⁹

Documentos asociados:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos, suscritos por el Estado mexicano.
- Normatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Derecho Interno.
- Criterios jurisprudenciales internacionales, regionales y estatales, en materia de derechos humanos.

Control de registro:

- Sistema informático.
- Libros de registro de expedientes y oficios.
- Agenda de comparencias.
- Informes semanales y mensuales.
- Registro de actividades diarias.
- Registro de administración jurídica de los expedientes.

¹⁴⁹ Vid. Nota núm. 139.

3.4. PROGRAMAS ESPECIALES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

3.4.1 PROGRAMA DE ATENCIÓN A FAMILIARES DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE SU LIBERTAD EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS DEL ESTADO

3.4.1.1 Generalidades

La legislación nacional, así como los estándares internacionales, contienen normas y lineamientos que consagran los derechos humanos de las personas privadas de libertad, así como las obligaciones de las autoridades respecto de éstas. La finalidad del sistema penitenciario es la reinserción a la sociedad de las personas reclusas.

Sin embargo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha considerado que el conflicto por el que atraviesa la gran mayoría de los centros de detención es el resultado de la falta de atención por parte de los gobiernos de los Estados y de la apatía de las sociedades, que usualmente han preferido no mirar hacia las cárceles.

Por lo anterior, la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en uso de su facultad de supervisar el respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario del Estado, conformó un grupo de trabajo integrado por equipo de profesionistas capacitadas/os en derechos humanos, quienes se desplazan a los centros penitenciarios del Estado, siguiendo para ello el programa denominado "Atención a familiares de las personas privadas de su libertad en los Centros Penitenciarios del Estado".

Dicho programa busca realizar acciones que permitan promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, en el ámbito de la reinserción social de familiares de las personas

que se encuentran privadas de la libertad en los centros de prevención y de reinserción social, así como de internamiento y de adaptación de adolescentes infractores.

En atención a que los derechos humanos son fundamentales y que toda persona en el Estado de Nuevo León tiene derecho a gozar de los mismos y de las garantías consagradas en el ordenamiento jurídico nacional, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León ha implementado el presente programa, mediante el cual se busca realizar acciones que permitan promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, en el ámbito de la reinserción social de las personas que se encuentran privadas de su libertad en los centros penitenciarios.

3.4.1.2 Fundamentos

Internacional

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículos 10 y 14.
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, artículo 10.
- Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.
- Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión.
- Principios Básicos para el Tratamiento de los Reclusos.
- Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de

Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.

- Principios de Ética Médica Aplicables a la Función del Personal de Salud, especialmente los Médicos, en la Protección de Personas Presas y Detenidas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanas o Degradantes.
- Reglas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de las Reclusas y Medidas no Privativas de la Libertad para las Mujeres Delincuentes.
- Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad.
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores.
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas no Privativas de la Libertad.
- Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos.
- Principios de Yogyakarta sobre la Aplicación del Derecho Internacional Humanitario en Relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género.

Interamericano

- Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 5°.
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, artículo 5° y 7°.

Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 18, 19, 21 y 102, apartado B.
- Constitución Política del Estado y Libre Soberano de Nuevo León, artículos 17 y 87.
- Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, artículos 1º, 3º y 6º fracciones I, II, inciso a), IV y X.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, artículo 1º y 13.

3.4.1.3 Servicios

Tiene la encomienda de realizar diversas actividades acorde al Plan de Trabajo que se ha establecido para su funcionamiento, enfocando las acciones institucionales en los siguientes rubros:

1. Orientar.
2. Difundir los derechos humanos.

El modulo de orientación tiene como finalidad brindar a las personas usuarias información, a través del diálogo directo. Dicha orientación, marca el Reglamento Interno, deberá realizarse de manera clara, explicando la naturaleza del problema, las posibles formas de la solución y brindando información sobre la instancia competente.

En coordinación con el Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos se busca llegar al mayor número de familiares de las personas privadas de su libertad en los centros penitenciarios, a fin de que conozcan sus derechos humanos.

3.4.1.4 Plan de Trabajo

La misión es desarrollar e implementar acciones que permitan garantizar la observancia, divulgación y promoción, así como la protección de los derechos humanos, entre la población interna, familiares y visitantes de las personas que se encuentran privadas de su libertad en los centros penitenciarios.

El objetivo general es promover el respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario del Estado y, en su caso, proteger los derechos humanos de las personas privadas de su libertad en los centros penitenciarios.

A continuación se inserta la agenda de trabajo:

Objetivo específico	Estrategia	Acción
Divulgar y promover los derechos humanos entre familiares y/o visitantes de las personas que se encuentran privadas de su libertad.	Dar a conocer a las familias y a quienes visitan a las personas privadas de su libertad en los diferentes centros penitenciarios, sobre los derechos humanos. Lo anterior a través de charlas y material impreso de difusión.	Instalar el módulo de información en los centros penitenciarios para que los familiares y quienes visitan a las personas privadas de su libertad, tengan acceso a charlas y material impreso sobre los derechos humanos.
Realizar acciones de protección para las personas internas y para quienes les visitan.	Realizar entrevistas para orientaciones, gestiones, medidas cautelares, etcétera, a fin de proteger los derechos humanos de las personas privadas de la libertad y sus familiares.	Realizar las actividades mencionadas con la finalidad de proteger la esfera jurídica de las personas privadas de su libertad y los derechos humanos de sus familiares, dando conocimiento del resultado a quién corresponda.

3.4.1.5 Estrategias para incorporar la perspectiva de género

El fin de este apartado es contribuir a la reflexión sobre la necesidad de hacer extensible el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres manifiesto en la normatividad. Lo que obedece a la necesidad de incorporar la estrategia de la perspectiva de género al programa de "Atención a familiares de las personas privadas de su libertad en los

centros penitenciarios del Estado”.

Como tal es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad.

Ahora bien, a continuación se exponen algunos elementos a evitar, así como algunas recomendaciones para incorporar la perspectiva de género en el plan.

¿QUÉ NO HACER?

01. Desarrollar esquemas de valores humanos adscritos al género.
02. Imponer modelos de vida a las personas usuarias en función del género.
03. Introducir personal sin capacitación en temas de género.
04. Transmitir estereotipos o modelos de conductas determinadas por el género.
05. Usar mecanismos sociales de discriminación.

¿QUÉ HACER?

01. Aportar a las personas beneficiarias una visión que incorpore la perspectiva de género independientemente del sexo que pertenezca.
02. Brindar instrumentos y servicios de apoyo a la igualdad de género.
03. Conocer la normativa internacional y nacional sobre los derechos de las personas reclusas. Tratándose de mujeres reclusas, conocer las Reglas de Bangkok.
04. Conocer la realidad existente para mujeres y hombres, de forma que se disponga de la visibilidad de una realidad indiferenciada.
05. Crear dispositivos de apoyo que fomenten la participación en los cursos formativos, teniendo en cuenta los lugares y horarios en que se llevan a cabo dichas actividades.
06. Crear foros de participación que permitan poner de relieve la problemática de las mujeres que sufren discriminación y violencia.
07. Desagregar los datos estadísticos por sexo.
08. Difusión entre la población de las buenas prácticas en materia de igualdad.
09. Diseñar acciones y metodologías que establezcan el procedimiento de implementación de la teoría de género.
10. Diseñar materiales formativos especializados sobre temas de género.

11. Elaborar y revisar el material formativo con el fin de incorporar la perspectiva de igualdad de género y corregir la comunicación y el lenguaje sexista.

12. Evaluar los conocimientos en materia de género del grupo de trabajo del programa, ofreciendo asistencia técnica y formación.

13. Formar al grupo de trabajo del programa en temas sobre derechos humanos de las mujeres y perspectiva de igualdad de género.

14. Garantizar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en el grupo de trabajo del programa, ya que aparentemente sólo está conformado por hombres.

15. Impartir en las pláticas temas de formación específica sobre los derechos humanos de las mujeres.

16. Realizar acciones formativas al personal dentro del horario laboral, incentivando el principio de conciliación de la vida familiar y laboral.

17. Suprimir los estereotipos que establecen una identidad masculina y otra femenina.

18. Usar una comunicación sin sexismo y un lenguaje incluyente.

19. Utilizar la creatividad en los mecanismos de sensibilización sobre la igualdad, desarrollando actividades impactantes o formatos distintos.

3.4.2 PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE SALUD EN EL ESTADO (ACCESO Y OBSERVANCIA DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD)

3.4.2.1 Generalidades

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución señala que por salud debe entenderse como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades. La OMS agrega que es un principio básico para la felicidad, las relaciones armoniosas y la seguridad de todos los pueblos, y afirma que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, también establece que la salud es un derecho fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humano, añadiendo que este término puede resultar confuso, ya que en realidad no existe un derecho

humano a estar sano, toda vez que en virtud de diversos factores como la genética, comportamiento arriesgado y accidentes, entre otros, los Estados no cuentan con la capacidad para asegurar a todas las personas una vida larga y plena.

El derecho a la salud, señala la OMS, tiene unas aristas muy claras que se deslizan entre las libertades y los derechos, las cuales son las siguientes:

- El acceso a la educación y la información sobre cuestiones relacionadas con la salud;
- El acceso a medicamentos esenciales;
- El derecho a la prevención y el tratamiento de las enfermedades y la lucha contra ellas;
- El derecho a un sistema de protección de la salud que brinde a todos iguales oportunidades para disfrutar del más alto nivel posible de salud;
- La participación de la población en el proceso de adopción de decisiones en cuestiones relacionadas con la salud a nivel comunitario y nacional;
- La salud materna e infantil;
- Los derechos sexuales y reproductivos;
- No ser sometido(a) a tratos crueles, inhumanos o degradantes,
- No ser sometido(a) a un tratamiento médico sin el propio consentimiento.

Es importante resaltar que como parte del actual proceso de reforma, la OMS ha puesto en marcha una iniciativa para promover y facilitar la incorporación de una perspectiva de género, equidad y derechos humanos, sobre la base de los progresos que ya se han realizado en la organización.

3.4.2.2 Fundamentos

Internacional

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y

Culturales, 1966;

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 1979;
- Convención sobre los Derechos del Niño, 1989.

Nacional

- Ley General de Salud.

3.4.2.3 Servicios

Tiene la encomienda de realizar diversas actividades acorde al Plan de Trabajo que se ha establecido para su funcionamiento, enfocando las acciones institucionales en los siguientes rubros:

- Orientación.
- Difusión.

El modulo de orientación tiene como finalidad brindar a las personas usuarias información, a través del diálogo directo. Dicha orientación, marca el Reglamento Interno, deberá realizarse de manera clara, explicando la naturaleza del problema, las posibles formas de la solución y brindando información sobre la instancia competente.

En materia de difusión se entregan panfletos y otro tipo de material impreso a las personas que acuden a los centros de salud a fin de que conozcan sus derechos humanos y el sistema no jurisdiccional de protección de los derechos humanos como vía para reclamar alguna violación a los mismos.

3.4.2.4 Plan de Trabajo

Es de vital importancia proteger el derecho humano a la salud; por lo

anterior, las acciones implementadas para salvaguardar este derecho es tener contacto directo con las personas usuarias del sector salud, a fin de recibir de manera directa su situación respecto a la prestación del servicio que otorgan las dependencias del sector salud.

El objetivo general es coadyuvar en la promoción y protección de los derechos humanos específicamente del derecho humano a la salud física y mental de todas las personas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.

A continuación se inserta la agenda de trabajo:

Objetivo específico	Estrategia	Acción
Promover el respeto al derecho humano a la salud entre las personas usuarias de los centros de salud.	Realizar visitas a los centros de salud, repartiendo a las personas usuarias material gráfico sobre el derecho humano a la salud.	Repartir el material de difusión sobre derechos humanos y salud con el que cuenta este organismo.
Proteger el derecho humano a la salud de las personas usuarias de los centros de salud.	Supervisar los centros de salud, entrevistando a las personas usuarias.	<p>Atender a las personas usuarias que acuden a los centros de salud, entrevistándoles y haciéndoles de su conocimiento del mecanismo para interponer una queja por presunta violación a sus derechos humanos.</p> <p>Realizar gestiones, en caso de que no haya presuntas violaciones de derechos humanos y en caso de solicitarse, ante los centros de salud con la finalidad de garantizar el derecho humano de la salud.</p>

Observar el respeto del derecho humano a la salud en los centros de salud

Realizar visitas a los centros de salud, observando y entrevistando a las personas usuarias.

Diseñar el procedimiento de observancia del respeto al derecho humano a la salud.

Entrevistar a las personas usuarias de los centros de salud.

Realizar observaciones considerando las leyes aplicables en materia de derechos humanos, salud y violencia contra las mujeres.

Realizar un diagnóstico cualitativo y cuantitativo sobre la información recolectada.

3.4.2.5 Estrategias para incorporar la perspectiva de género

El fin de este apartado es contribuir a la reflexión sobre la necesidad de hacer extensible el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres manifiesto en la normatividad. Lo que obedece a la necesidad de incorporar la estrategia de la perspectiva de género al programa de "Atención a personas usuarias de los centros de salud en el estado (acceso y observancia del derecho humano a la salud)".

Ahora bien, a continuación se exponen algunos elementos a evitar, así como algunas recomendaciones para incorporar la perspectiva de igualdad de género en el plan.

¿QUÉ NO HACER?

01. Desarrollar esquemas de valores humanos adscritos al género.
02. Imponer modelos de vida a las personas usuarias en función del género.
03. Introducir personal sin capacitación en temas de género.
04. Transmitir estereotipos o modelos de conductas determinadas por el género.
05. Usar mecanismos sociales de discriminación.

¿QUÉ HACER?

01. Aportar a las personas beneficiarias una visión que incorpore la perspectiva de género independientemente del sexo que pertenezca.
02. Desagregar los datos estadísticos por sexo.

03. Diseñar acciones y metodologías que establezcan el procedimiento de implementación de la teoría de género.

04. Diseñar materiales formativos especializados sobre temas de derechos humanos a la salud y género.

05. Elaborar y revisar el material formativo con el fin de incorporar la perspectiva de igualdad de género y corregir la comunicación y el lenguaje sexista.

06. Evaluar los conocimientos del personal en materia de género, ofreciendo asistencia técnica y formación.

07. Fomentar en el personal el conocimiento de las normas oficiales aplicables en la materia.

08. Fomentar el conocimiento del personal y las personas usuarias el contenido de la leyes en la materia.

09. Formar al personal en temas sobre derechos humanos de las mujeres y perspectiva de igualdad de género.

10. Impartir al personal formación específica sobre los derechos humanos de las mujeres así como sobre los derechos sexuales y reproductivos, y violencia obstétrica.

11. Realizar acciones formativas para el personal dentro del horario laboral, incentivando el principio de conciliación de la vida familiar y laboral.

12. Suprimir los estereotipos que establecen una identidad masculina y otra femenina.

13. Usar una comunicación sin sexismo y un lenguaje incluyente.

14. Utilizar la creatividad en los mecanismos de sensibilización sobre la igualdad, desarrollando actividades impactantes o formatos distintos.

3.4.3 PROGRAMA DE VISITADURÍA ITINERANTE

3.4.3.1 Generalidades

El estado de Nuevo León el 88% de la población vive en la Zona Metropolitana de Monterrey, que está conformada por nueve municipios: Apodaca, García, General Escobedo, Guadalupe, Juárez, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García y Santa Catarina. El resto de la población habita en los municipios que no forman parte de esta área conurbada y, por lo tanto, se encuentran en ocasiones imposibilitados, ya sea por falta de recursos u otra razón, para trasladarse a solicitar algún servicio brindado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

El programa de la Visitaduría Itinerante lleva a los lugares más alejados de la Zona Metropolitana de Monterrey, los servicios de orientación, entre otras gestorías entre las y los ciudadanas/os y autoridades.

Hipotéticamente afirmamos que a mayor difusión de los derechos humanos, mayor conocimiento y, en consecuencia, mayores quejas presentadas ante este organismo público de derechos humanos. En razón de ello, de las 751 quejas por ubicación geográfica de las personas solicitantes y presentadas el año 2014, un 8.38% provinieron de personas que señalaron tener su domicilio fuera de la Zona Metropolitana de Monterrey.

Por lo anterior y tomando en consideración la normatividad que establece nuestra competencia territorial, la Comisión Estatal de Derechos Humanos creó el programa Visitaduría Itinerante a fin de llegar a todas aquellas poblaciones, informándoles sobre sus derechos humanos a través de orientaciones y pláticas informativas en diversas temáticas.

3.4.3.2 Fundamentos

- Artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 87 de la Constitución Política del Estado y Libre Soberano de Nuevo León.
- Artículos 1º y 3º de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Artículos 1º y 13 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

3.4.3.3 Servicios

Tiene la encomienda de realizar diversas actividades acorde al Plan de Trabajo que se ha establecido para su funcionamiento, enfocando las acciones institucionales en los siguientes rubros:

- Orientar.

- Difundir y promover los derechos humanos.

La orientación tiene como finalidad brindar a la persona usuaria información, a través del diálogo directo. Dicha orientación, marca el Reglamento Interno, deberá realizarse de manera clara, explicando la naturaleza del problema, las posibles formas de la solución y brindando información sobre la instancia competente.

Es notoria la exigencia requerida para brindar una orientación, puesto que se requiere contar con conocimientos teórico-prácticos en derechos humanos, además de una serie de herramientas para ello, es decir: escuchar con atención la necesidad de la persona; explicar claramente las acciones que se pueden iniciar o las opciones con las que se cuenta en ese momento; y, conocer las instancias competentes que se encuentran en el lugar.

En coordinación con el Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos se difunden y promueven los derechos humanos, buscando llegar al mayor número de personas posibles para que conozcan sus derechos. De esta forma se difunden los programas de capacitación al personal del servicio público, al mismo tiempo que se imparten a la población pláticas formativas en derechos humanos.

3.4.3.4 Plan de Trabajo

La misión es cubrir mayor extensión del territorio estatal, brindando a la población que habita fuera de la Zona Metropolitana de Monterrey servicios de calidad, incorporando mayores servicios de defensa y protección y promoviendo los derechos humanos.

El objetivo general es promover el respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario del Estado y, en su caso, proteger los derechos humanos de las personas privadas de su libertad en los centros penitenciarios.

A continuación se inserta la agenda de trabajo:

Objetivo específico	Estrategia	Acciones
Cubrir la totalidad del territorio estatal.	Revisar la actual ruta de viajes programados de la Visitaduría Itinerante.	Rediseñar la ruta de viajes programados por trimestre, que abarquen estratégicamente el territorio estatal.
Contar con personal especializado en materia de género.	Capacitar al personal en materia de género y temas derivados.	Realizar un programa de capacitación semipresencial para el personal, a fin de dotarles de conocimientos sobre género.
Brindar servicios integrales con perspectiva de género a las y los habitantes que radican fuera de la ZMM.	Revisar la calidad de los servicios ofrecidos actualmente por la Visitaduría Itinerante	<p>Diagnosticar la calidad de los servicios ofrecidos a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Seguir las estrategias para incorporar la perspectiva de igualdad de género.</p>
Incorporar más servicios de promoción de los derechos humanos e igualdad de género.	Incorporar otros servicios de promoción, en los que se contemplen los derechos humanos y la igualdad de género.	<p>Incorporar otros servicios de promoción.</p> <p>Verificar los contextos de la población y sus necesidades.</p> <p>Seguir las estrategias para incorporar la perspectiva de igualdad de género.</p>
Incorporar más servicios de protección de los derechos humanos.	Incorporar otros servicios al programa, en los que se contemplen la igualdad de género.	<p>Incorporar otros servicios de protección.</p> <p>Verificar los contextos de la población y sus necesidades.</p> <p>Aplicar el manual de procedimientos con perspectiva de igualdad de género.</p>
Entregar material temático impreso o electrónico que contribuya en la difusión de los derechos humanos e igualdad de género	Elaborar material que contribuya a la difusión de los derechos humanos e igualdad de género.	<p>Elaborar material con perspectiva de igualdad de género, violencia de género, diversidad sexual, etc.</p> <p>Elaborar un directorio de instancias de auxilio a mujeres víctimas.</p> <p>Revisar material existente.</p>

3.4.3.5 Estrategias para incorporar la perspectiva de género

El fin de este apartado es contribuir a la reflexión sobre la necesidad de hacer extensible el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres manifiesto en la normatividad. Lo que obedece a la necesidad de incorporar la estrategia de la perspectiva de género al programa de "Atención a personas usuarias de los centros de salud en el estado (acceso y observancia del derecho humano a la salud)".

Ahora bien, a continuación se exponen algunos elementos a evitar, así como algunas recomendaciones para incorporar la perspectiva de igualdad de género en el plan.

¿QUÉ NO HACER?

Desarrollar esquemas de valores humanos adscritos al género.

Imponer modelos de vida a las personas usuarias en función del género.

Introducir personal sin capacitación en temas de género.

Transmitir estereotipos o modelos de conductas determinadas por el género.

Usar mecanismos sociales de discriminación.

¿QUÉ HACER?

Aportar a las personas beneficiarias una visión que incorpore la perspectiva de género independientemente del sexo que pertenezca.

Brindar instrumentos y servicios de apoyo a la igualdad de género.

Conocer la realidad existente para mujeres y hombres, de forma que se disponga de la visibilidad de una realidad indiferenciada.

Consultar a las instituciones municipales de mujeres, entre otros organismos, para conocer las problemáticas existentes y poder ser así más sensibles a las demandas sociales de las personas usuarias.

Contar con un directorio de instituciones públicas y privadas que atienden a las mujeres víctimas de discriminación y violencia.

Crear dispositivos de apoyo que fomenten la participación en los cursos formativos, teniendo en cuenta los lugares y horarios en que se llevan a cabo dichas actividades.

Crear foros de participación que permitan poner de relieve la problemática de las mujeres que sufren discriminación y violencia.

Desagregar los datos estadísticos por sexo.

Detectar las barreras de acceso que tienen las personas beneficiarias para usar los servicios de la CEDHNL.

Difusión entre la población de las buenas prácticas en materia de igualdad.

Diseñar acciones y metodologías que establezcan el procedimiento de implementación de la teoría de género.

Diseñar actividades informativas dirigidas a grupos poblaciones específicos.

Diseñar materiales formativos especializados sobre temas de género.

Elaborar y revisar el material formativo con el fin de incorporar la perspectiva de igualdad de género y corregir la comunicación y el lenguaje sexista.

Evaluar los conocimientos en materia de género del grupo de trabajo del programa, ofreciendo asistencia técnica y formación.

Fomentar entre la población la autonomía para reequilibrar las relaciones de poder entre mujeres y hombres.

Formar al grupo de trabajo del programa en temas sobre derechos humanos de las mujeres y perspectiva de igualdad de género.

Garantizar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en el grupo de trabajo del programa.

Impartir en las pláticas temas de formación específica sobre los derechos humanos de las mujeres.

Incluir servicios de acompañamiento y canalización para todas las personas, principalmente para las mujeres víctimas de violencia.

Realizar acciones formativas al personal dentro del horario laboral, incentivando el principio de conciliación de la vida familiar y laboral.

Sensibilizar a las mujeres sobre las oportunidades de desarrollo personal, atendiendo a los servicios que ofrece la CEDHNL así como otras instituciones.

Suprimir los estereotipos que establecen una identidad masculina y otra femenina.

Usar una comunicación sin sexismo y un lenguaje incluyente.

Utilizar la creatividad en los mecanismos de sensibilización sobre la igualdad, desarrollando actividades impactantes o formatos distintos.

Utilizar medios de comunicación que permitan difundir en los municipios la actividad, recalcando que el programa es para mujeres y hombres.

3.4.4 SISTEMA PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES: SISTEMA ÚNETE

3.4.4.1 Justificación

La violencia contra la mujer es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo. La violencia contra la mujer a lo largo de su ciclo vital dimana esencial-

mente de pautas culturales, en particular de los efectos perjudiciales de algunas prácticas tradicionales o consuetudinarias y de todos los actos de extremismo relacionados con la raza, el sexo, el idioma o la religión que perpetúan la condición inferior que se asigna a la mujer en la familia, el lugar de trabajo, la comunidad y la sociedad.

La violencia contra la mujer se ve agravada por presiones sociales, como la vergüenza de denunciar ciertos actos; la falta de acceso de la mujer a información, asistencia letrada o protección jurídica; la falta de leyes que prohíban efectivamente la violencia contra la mujer; el hecho de que no se reformen las leyes vigentes; el hecho de que las autoridades públicas no pongan el suficiente empeño en difundir y hacer cumplir las leyes vigentes; y la falta de medios educacionales y de otro tipo para combatir las causas y consecuencias de la violencia.

Los actos o las amenazas de violencia, ya se trate de los actos que ocurren en el hogar o en la comunidad o de los actos perpetrados o tolerados por el Estado, infunden miedo e inseguridad en la vida de las mujeres e impiden lograr la igualdad, el desarrollo y la paz. El miedo a la violencia, incluido el hostigamiento, es un obstáculo constante para la movilidad de la mujer, que limita su acceso a actividades y recursos básicos. La violencia contra la mujer tiene costos sociales, sanitarios y económicos elevados para el individuo y la sociedad.

La violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales mediante los que se coloca a la mujer en una posición de subordinación frente al hombre. En muchos casos, la violencia contra las mujeres y las niñas ocurre en la familia o en el hogar, donde a menudo se tolera la violencia. El abandono, el abuso físico y sexual y la violación de las niñas y las mujeres por miembros de la familia y otros habitantes de la casa, así como los casos de abusos cometidos por el marido u otros familiares, no suelen denunciarse, por lo que son difíciles de detectar. Aun cuando se denuncien, a menudo sucede que no se protege a las víctimas ni se castiga a los agresores.

Algunos grupos de mujeres, como las que pertenecen a grupos minoritarios, las indígenas, las refugiadas, las mujeres que emigran, incluidas las trabajadoras migratorias, las mujeres pobres que viven en comunidades rurales o distantes, las mujeres indigentes, las mujeres recluidas en instituciones o cárceles, las niñas, las mujeres con discapacidades, las mujeres de edad, las mujeres desplazadas, las mujeres repatriadas, las mujeres pobres y las mujeres en situaciones de conflicto armado, ocupación extranjera, guerras de agresión, guerras civiles y terrorismo, incluida la toma de rehenes, son también particularmente vulnerables a la violencia.

En México, según la Encuesta Nación sobre las Dinámicas de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, INEGI, 2011) 46.1% de las mujeres de 15 años y más han sufrido algún incidente de alguna modalidad de violencia por parte de su pareja. A un 42.4% se les ha humillado, encerrado, amenazado con correrlas de casa, quitarles a sus hijos o matarlas (violencia emocional). A 24.5% les han prohibido trabajar o estudiar, o les han quitado dinero o bienes (violencia económica). Un 13.5% ha sido golpeada, amarrada, pateada, o agredida con alguna arma por su pareja (violencia física); y a 7.3% de las mujeres se les ha obligado a tener relaciones sexuales sin que ellas quieran.

En relación con la violencia laboral, un 20.6% de las mujeres declaró haberla sufrido; más de un 4% refirió hostigamiento sexual. Más de 500 mil mujeres han sido forzadas a tener relaciones sexuales; de ellas, alrededor de 75 mil sufrieron una violación en el último año; sin embargo, por ese delito cada año se inician apenas 15 mil averiguaciones y sólo se concluyen 5 mil juicios en los tribunales superiores de justicia. Estos datos demuestran lo alejadas que se encuentran las mujeres mexicanas de la procuración e impartición de justicia: sólo un 14% de las mujeres víctimas de violencia se acerca a una autoridad para pedir ayuda, el resto considera que nadie puede ayudarles.

Por su parte, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, INEGI 2013), refiere que 2% de la población femenina encuestada mayor de 18 años, dijo haber sido victimizada por

delitos sexuales (hostigamiento, manoseo, exhibicionismo, intento de violación y violación sexual); asimismo de acuerdo a la ENDIREH 2011, 31.8% de las mujeres declaró haber vivido alguna situación de violencia en los espacios públicos a lo largo de su vida. De cada cien mujeres que experimentaron violencia comunitaria 86 fueron víctimas de intimidación; 38 sufrieron abuso sexual y 87 agresiones físicas.

Este clima de violencia no sólo ha generado señalamientos por parte de organismos internacionales, sino que casos particulares han llegado a la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH). En efecto, el tribunal interamericano ha sentenciado en seis ocasiones al Estado mexicano. La mitad de estas sentencias se refieren a violaciones a los derechos humanos de las mujeres: González y otras ("Campo Algodonero"), Fernández Ortega y Rosendo Cantú.

3.4.4.2 Metas nacionales

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

La construcción de un México en Paz exige garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación esto incluye implementar políticas para la atención a víctimas de delitos y violaciones de dichos derechos, así como promover medidas especiales orientadas a la erradicación de la violencia de género en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, entidades federativas y municipios, además de garantizar el cumplimiento de los acuerdos generales emanados del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, mediante una coordinación eficaz entre los diversos órdenes de gobierno.

Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2014-2018

Es indispensable contar con estrategias y acciones para la prevención de la violencia contra las mujeres, estrategias que incidan en los ámbitos

educativos, familiares, comunitarios, laborales, en los medios de comunicación, en las dependencias públicas y en todas las organizaciones sociales, estrategias que contribuyan a la sensibilización, visibilización y desnaturalización de las distintas manifestaciones de la violencia. Además de acciones de atención para garantizar el acceso de las víctimas a servicios profesionales y especializados en todos los ámbitos.

Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018

La protección de los derechos humanos incluyendo los de mujeres y niñas, es un eje rector y transversal de la política nacional del Estado mexicano. Durante los últimos años se ha desarrollado un robusto marco normativo para su protección, partiendo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección.

3.4.4.3 Fundamentos

A pesar de su gravedad y persistencia en el tiempo, no es sino hasta décadas recientes que la violencia contra las mujeres comienza a ser reconocida y abordada por la comunidad internacional. Como resultado de la participación política feminista gestada en diferentes puntos geográficos a lo largo de un siglo en favor de la emancipación de las mujeres, el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, a finales del siglo pasado, se logró incidir en los gobiernos del mundo para que reconocieran la violencia contra las mujeres como una violación a los derechos humanos, asumiendo compromisos normativos para erradicarla.

Internacional

- Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer.

- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena.
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, que Complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer.
- Convención sobre la Nacionalidad de la Mujer Casada.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "Convención de Belém do Pará".

Nacional

- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

- Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Reglamento de la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas.
- Reglamento Interior del Instituto Nacional de las Mujeres.

Estatal

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas y a los Ofendidos de Delitos en el Estado de Nuevo León.
- Ley de Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar en el Estado de Nuevo León.
- Ley del Instituto Estatal de las Mujeres.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Nuevo León.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Reglamento de la Ley de Atención y Apoyo a las Vícti-

mas y a los Ofendidos de Delitos en el Estado de Nuevo León.

- Reglamento del Centro Estatal de Convivencia Familiar para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior del Instituto Estatal de las Mujeres.
- Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

3.4.4.4 Objetivo general, objetivos específicos, estrategias y acciones

Objetivo general

W

1. Prevenir la violencia contra las mujeres a través de la difusión de la problemática y la sensibilización sobre los derechos humanos de las mujeres.

2. Atender, de acuerdo a los estándares internacionales y nacionales, los casos de violencia contra las mujeres a través de un equipo multidisciplinario.

3. Contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres a través de las acciones de prevención y atención que se instrumenten.

Estrategias y acciones, según objetivos específicos

1. Prevención

1.1. Estrategia: Brindar a (las) los agresores y víctimas de violencia información sobre instituciones públicas y privadas gratuitas de reeducación para erradicar las conductas violentas.

1.1.1. Acción: *Coordinar acciones con las instituciones públicas y privadas, concertando previamente vínculos institucionales.*

1.1.2. Acción: *Contar con un directorio actualizado de instituciones públicas y privadas que gratuitamente atiendan a los agresores y víctimas de violencia.*

1.2. Estrategia: Fortalecer en las y los servidores públicos los conocimientos en materia de derechos humanos y violencia de género.

1.2.1. Acción: *Elaborar una agenda de capacitación permanente para el personal de la Comisión, en colaboración con la CNDH y los IMEF, sobre aspectos de derechos humanos, género y violencia de género.*

1.2.2. Acción: *Difundir el contenido y la aplicación del marco normativo de los derechos humanos de las mujeres.*

1.2.3. Acción: *Sensibilizar y capacitar al personal de la Comisión en los temas de derechos humanos, género y violencia de género.*

1.3. Estrategia: Impulsar en los programas educativos institucionales el análisis y la reflexión de la situación de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

1.3.1. Acción: *Transversalizar la perspectiva de igualdad de género en los programas educativos institucionales.*

1.3.2. Acción: *Adaptar los programas para incluir temas específicos sobre derechos humanos y las mujeres en situación de vulnerabilidad.*

1.4. Estrategia: Promover el derecho de las mujeres al acceso de una vida libre de violencia a través de material educativo.

1.4.1. Acción: *Contar con instrumentos educativos que promuevan el derecho de las mujeres al acceso de una vida libre de violencia.*

1.4.2. Acción: *Diseñar y distribuir material de difusión y educativo sobre el derecho de las mujeres al acceso de una vida libre de violencia, principalmente a las promotorías universitarias y voluntarias.*

1.4.3. Acción: *Incluir materiales para educar en la no violencia, relaciones igualitarias y las nuevas masculinidades.*

1.5. Estrategia: Promover los derechos humanos de las mujeres, la erradicación de todos los tipos de violencia de género contra las mujeres y fortalecer el respeto a sus derechos humanos, dignidad e integridad.

1.5.1. Acción: *Desarrollar acciones y campañas para difundir las consecuencias de la violencia de género contra las mujeres y la violencia familiar.*

1.5.2. Acción: *Difundir los servicios de estudio y formación para que la población conozca los derechos humanos de las mujeres y el respeto a su dignidad e integridad como personas.*

1.5.3. Acción: *Incluir, en todos los programas, cursos-talleres y seminarios sobre violencia contra las mujeres, transversalizando la perspectiva de igualdad de género.*

1.5.4. Acción: *Realizar campañas para difundir el derecho de mujeres a una vida libre de violencia y los contenidos de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.*

2. Atención

2.1. Estrategia: Atender las quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos de las mujeres cuando éstas fueren imputadas únicamente a servidores(as) públicos(as).

2.1.1. Acción: *Capacitar al personal de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas en los siguientes temas: perspectiva de género y enfoque diferencial especializado; violencia contra las mujeres y femicidio; derechos laborales y económicos de las mujeres: derechos sexuales y reproductivos, con enfoque intersectorial; acoso y hostigamiento sexual y laboral con perspectiva de género.*

2.1.2. Acción: *Difundir interna y externamente el contenido y la aplicación del marco normativo de los derechos humanos de las mujeres.*

2.1.3. Acción: *Incorporar la perspectiva de igualdad de género en el manual de procedimientos de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.*

2.1.4. Acción: *Reforzar con simulacros las habilidades del personal de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, transversalizando la perspectiva de igualdad de género.*

2.2. Estrategia: Brindar orientación socio-jurídica a las víctimas de violencia de género contra las mujeres.

2.2.1. Acción: *Capacitar al personal de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas en atención de casos de violencia familiar.*

2.2.2. Acción: *Certificar al personal la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas en los estándares siguientes: "EC0497: Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género"; "EC: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género".*

2.2.3. Acción: *Incorporar la perspectiva de igualdad de género en el manual de procedimientos de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.*

2.3. Estrategia: Canalizar los casos de violencia de género contra las mujeres, priorizando la notificación vía oficio con la finalidad de informar a las instancias correspondientes.

2.3.1. Acción: *Celebrar y dar cumplimiento a los convenios de colaboración y concertación interinstitucional.*

2.3.2. Acción: *Elaborar pautas procedimentales establezca como regla la canalización para la actuación ante los casos de violencia de género contra las mujeres.*

2.3.3. Acción: *Incorporar la perspectiva de igualdad de género en el manual de procedimientos de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.*

2.4. Estrategia: Intervenir en materia de salud mental en las víctimas de violencia de género.

2.4.1. Acción: *Aplicar los acompañamientos, las intervenciones en crisis, los primeros auxilios psicológicos y las técnicas de relajación y desactivación neuro-endocrina, además de brindar atención psicoterapéutica, individual, grupal y familiar, privilegiando el diálogo libre de sexismo y con lenguaje incluyente.*

2.4.2. Acción: *Dirigir y coordinar la atención de manera integral a las víctimas potenciales de violencia familiar y violencia de género, violencia institucional o escolar y abuso infantil.*

2.5. Estrategia: Resolver los casos de violación al derecho de las mujeres al acceso de una vida libre de

violencia, aplicando la perspectiva de igualdad de género.

2.5.1. Acción: *Difundir y promover la aplicación de la perspectiva de igualdad de género en el personal de las Visitadurías Generales, ya sea de a través de educación formal o informal.*

2.5.2. Acción: *Divulgar internamente los instrumentos normativos internacionales y nacionales en discriminación, igualdad y violencia de género, así como sus modificaciones; además de las resoluciones reparativas adoptadas por cortes internacionales, extranjeras y nacionales.*

2.5.3. Acción: *Garantizar que la reparación integral del daño cuente con perspectiva de igualdad de género.¹⁵⁰*

2.5.4. Acción: *Impulsar internamente la prohibición de conciliación en los casos de violencia contra las mujeres.*

2.5.5. Acción: *Invitar a las y los titulares de las Visitadurías Generales, las visitadoras y los visitadores adjuntos para que se inscriban al curso en línea “Fortalecimiento de la impartición de justicia con perspectiva de género e interculturalidad”, ofrecido por el Inmujeres.*

2.5.6. Acción: *Promover internamente la lectura de los protocolos de actuación para quienes imparten justicia, diseñados por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*

3. Erradicación

3.1. Estrategia: Aumentar la conciencia pública para poner fin a la violencia contra las mujeres.

¹⁵⁰ La Recomendación 13/2015 ofrece un claro y reciente ejemplo de análisis y reparación integral del daño con perspectiva de igualdad de género.

3.1.1. Acción: *Difundir en los medios oficiales con los que cuente la Comisión –prensa, radio, redes sociales y televisión-, la campaña “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas”.*

3.1.2. Acción: *Difundir en la radio los temas de derechos humanos de las mujeres, la prevención de la violencia de género contra las mujeres, así como los servicios de atención que se cuentan en el Estado para prevenir, atender y sancionar la violencia.*

3.1.3. Acción: *Promover esquemas de sensibilización para prevenir y erradicar el acoso laboral y el hostigamiento sexual en el marco de la NMX-R-025-SCFI-2012.*

3.2. Estrategia: *Impulsar modelos de políticas públicas con enfoque de derechos humanos y perspectiva de igualdad de género, con el fin de poner fin a la violencia de género contra las mujeres.*

3.2.1. Acción: *Diseñar modelos de políticas públicas, a fin de que incluyan además del enfoque de derechos humanos la perspectiva de igualdad de género.*

3.2.2. Acción: *Implementar un protocolo interno de intervención para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y acoso sexual.*

3.2.3. Acción: *Participar proactivamente en el Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.*

3.2.4. Acción: *Participar proactivamente en el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres poniendo en consideración dichos modelos de políticas públicas con enfoque de derechos humanos y perspectiva de igualdad de género.*

3.3. Estrategia: *Promover y realizar investigaciones con enfoque de derechos humanos y perspectiva de*

igualdad de género.

3.3.1. Acción: *Fomentar que la investigación con enfoque de derechos humanos generada por la Comisión, incluya la perspectiva de igualdad de género.*

3.3.2. Acción: *Organizar una agenda de investigación sobre derechos humanos y género.*

3.4. Estrategia: Presentar iniciativas de ley y modificaciones legislativas con enfoque de derechos humanos y perspectiva de igualdad de género.

3.4.1. Acción: *Generar y proponer iniciativas de ley y modificaciones con enfoque de derechos humanos y perspectiva de igualdad de género.*

3.5. Estrategia: Trabajar con las promotorías de derechos humanos como agentes de cambio para poner fin a la violencia de género contra las mujeres.

3.5.1. Acción: *Incluir en los cursos, talleres, las conferencias, los seminarios, foros y diplomados que se les imparta, el tema del acceso de las mujeres libres de violencia como parte de los derechos humanos de las mujeres.*

4

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

4.1 ESTADÍSTICA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Uno de los requisitos indispensables para hacer viable la incorporación transversal de la perspectiva de género en las instituciones y políticas públicas, son las estadísticas desagregadas por sexo y la generación de indicadores específicos de género, que son herramientas vitales para comprender la situación real de las mujeres y también de grupos en situación de vulnerabilidad.

Por ello, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer recomendó formular cuestionarios de tal manera que los datos puedan desglosarse por sexo, en lo que se refiere a números absolutos y a porcentajes, para obtener fácilmente información sobre la situación de las mujeres.¹⁵¹ En este mismo sentido, la Plataforma de Acción de Beijing dedica un objetivo estratégico a la necesidad de preparar y difundir datos e información destinados a la planificación y la evaluación desglosadas por sexo y/o específicos de las realidades de mujeres.¹⁵²

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha determinado que la estadísticas de género muestran la posición en términos cuantitativos en que se encuentran mujeres y hombres frente a un determinado fenómeno y en tiempo determinado a la par en que se mide la relación entre estas posiciones y la magnitud de la distancia que hace falta para alcanzar la igualdad.

En otras palabras, las estadísticas de género son una herramienta de gran utilidad en la promoción de la igualdad de género porque se visibiliza la situación de mujeres y hombres en los distintos ámbitos de la vida. Básicamente la desagregación de los datos desde la perspectiva de género, tiene el propósito de:

¹⁵¹ Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación General Núm. 9 “Estadísticas relativas a la condición de la mujer”, 1989.

¹⁵² Dávila Díaz, Mónica, *Indicadores de género. Guía práctica*, Instituto Andaluz de la Mujer, Andalucía, 2007, p. 28.

- Desplegar la información para dar cuenta de los distintos comportamientos de los fenómenos en estudio, según las diferencias por sexo, geográficas, por ciclo de vida, por grupos étnicos, etc.
- Visibilizar las diferencias o desigualdades de género.

Para asegurar que las estadísticas cuenten con enfoque de género se debe:

- Aplicar en todo proceso de producción estadística, desde la planificación hasta la publicación de los resultados.
- Evitar sesgos en el tratamiento de la información en todas sus etapas: recolección, validación, procesamiento, clasificación, imputación o estimación:
- Incorporar preguntas relevantes y categorías de respuesta acordes a la realidad de uno y otro sexo.
- Presentar la información desagregada por sexo y calcular la magnitud de las diferencias entre ambos sexos en los resultados.

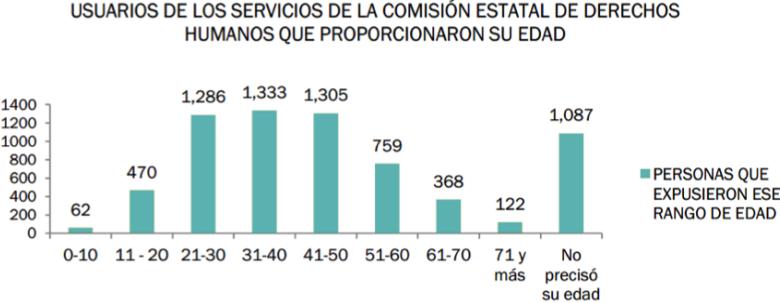
Se inserta a continuación, como ejemplo de buena práctica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, la siguiente gráfica relacionada en la que se desglosa, por sexo, la cantidad de personas que fueron atendidas durante todo el año 2013 en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	3,019	44%
Masculino	3,773	56%
TOTAL	6,792	100%

Ahora bien, de la estadística anual del año pasado se obtiene que el grupo etario que más acudió para hacer uso de los servicios de este organismo, es el que fluctúa entre los 31 y 40 años de edad, tal y como se muestra a continuación:

GRUPO ETARIO	PERSONAS QUE EXPUSIERON ESE RANGO DE EDAD	PORCENTAJE
0-1	62	1%
11-20	470	7%
21-30	1,286	19%
31-40	1,333	20%
41-50	1,305	19%
51-60	759	11%
61-70	368	5%
71 y más	122	2%
No precisaron su edad	1,087	16%
TOTAL	6,762	100%

La estadística gráfica de los datos anteriores quedaría de la siguiente manera:¹⁵³



Sin embargo, es de apreciarse que bajo la óptica de la perspectiva de género, evidentemente hay una invisibilización de las mujeres en esta gráfica, partiendo desde el título de la misma y su contenido. Es decir,

¹⁵³ Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, *Op. Cit.*, p. 23.

¿cómo quedarían conformados los grupos etarios tratándose de mujeres usuarias de nuestros servicios? La incorporación de la pregunta anterior permitiría calcular las diferencias entre ambos sexos en los resultados. Cabe aclarar que esta pregunta sólo es explicativa, pero podrían agregarse otras más, según sea la población o los hechos a visibilizar.

De esta forma podría desglosarse toda la información generada en determinado lapso de tiempo, ya sea por expedientes de gestión o queja, orientaciones y canalizaciones brindadas, además de las autoridades a las que se les atribuyen los actos presuntamente violatorios de derechos humanos con mayor frecuencia, así como las causas que con mayor incidencia generan las quejas. También la información generada por las Visitadurías Generales debe desagregarse por sexo, principalmente el reporte estadístico de las autoridades estatales y municipales a las que se les atribuyeron mayores hechos violatorios a los derechos humanos.

Lo anterior con la finalidad de fortalecer las acciones preventivas que ha implementado la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de seguir trabajando estratégicamente en beneficio de la sociedad.

4.2 INDICADORES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

En este ejercicio de visibilización también se requiere de indicadores, los cuales son una medida, un número, un hecho, una opinión o percepción que señala la situación o condición específica y que puede medir cambios a través del tiempo, representando determinados fenómenos y que además es capaz de proporcionar una visión parcial o total de una realidad.¹⁵⁴

Las características de los indicadores son: accesibilidad, especificidad, fia-

¹⁵⁴ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 82. "Es una medida numérica o valor que describe una situación o condición de un fenómeno particular, en un periodo de tiempo determinado y en espacio geográfico específico. Permite mostrar, con base en indicadores cuantitativos, el avance de un programa o acción, en qué parte se encuentra con respecto a las metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto. Por otro lado están los indicadores cualitativos, que proporcionan información acerca de descripciones de procesos o resultados del impacto de los programas y políticas públicas. Estos indicadores se conforman a partir de descripciones de las percepciones, actitudes, comportamientos y características".

bilidad, objetividad, perdurabilidad, practicidad y economía, representatividad, relevancia, sensibilidad, viabilidad y validez.

Los indicadores sirven básicamente para:



Los indicadores pueden tener un carácter cualitativo o cuantitativo. Las tendencias actuales llevan a impulsar una combinación de ambos tipos de indicadores, entendiéndolos como complementarios y no como sustantivos:¹⁵⁵

INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitan la comprensión de los cambios en los procesos, las actitudes, las creencias, los motivos y los comportamientos. • Normalmente los indicadores cualitativos se expresan numéricamente para ilustrar cambios. Por ejemplo, puede utilizarse un 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionan información concreta para demostrar los resultados alcanzados. • Suelen ser datos en forma de número (1000 beneficiarios/as de formación), porcentaje (10% de mujeres formadas), tasa (10 niños/as nacidos/as por

INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
sistema de puntuación para seguir de cerca la mejora de calidad de los servicios (haciendo una valoración de 1 a 5).	cada 1000 habitantes), índice (índice de masculinidad: número de hombres sobre número de mujeres).

Los indicadores de género tiene la función de señalar las desigualdades y las brechas entre mujeres y hombres. Son medidas específicas que muestran los cambios en la condición social de las mujeres y los hombres en un contexto y periodo. Su utilidad se centra en reflejar tanto la situación relativa de mujeres y hombres, como los cambios de las brechas entre las mujeres y los hombres y los distintos periodos.¹⁵⁶

¹⁵⁵ Dávila Díaz, *Op. Cit.*, p. 19.

¹⁵⁶ Instituto Nacional de las Mujeres, *Loc. Cit. Cfr. Dávila Díaz, Mónica, Op. Cit.*, p. 26. “Los indicadores de

Un sistema de indicadores de género permite el seguimiento de los cambios situacionales de las mujeres en relación con los de los hombres, a fin de responder a las necesidades de la comunidad, identificando previamente las áreas que necesitan una intervención, evaluando el impacto de las políticas públicas en materia de igualdad y midiendo el cumplimiento de los compromisos de las autoridades.

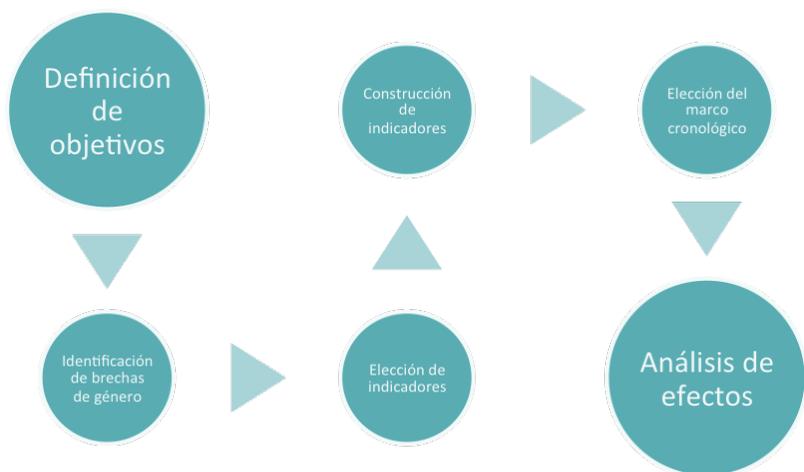
La incorporación de indicadores de género hace posible:

- Orientar la construcción de objetivos hacia la consecución de la igualdad.
- Tomar en cuenta las diferencias y desigualdades de género en el diseño.
- Valorar si las intervenciones están beneficiando o excluyendo de manera desproporcionada a grupos específicos.
- Valorar si una intervención contribuye a lograr mejores condiciones para la igualdad.

En cada uno de los programas y servicios deben incorporarse los indicadores de género que permitan identificar: a) la situación de la que parten los hombres y las mujeres; b) las brechas de género que existen; c) el involucramiento de mujeres y hombres en los distintos programas y servicios que este organismo pone a disposición de la comunidad.

Los pasos clave en el proceso de construcción de indicadores de género son:

género tienen la función especial de señalar los cambios sociales en términos de relaciones de género a lo largo del tiempo. Su utilidad se centra en la habilidad de señalar los cambios en el estatus y rol de las mujeres y de los hombres en distintos momentos del tiempo y, por tanto, medir si la igualdad de oportunidades está siendo alcanzada a través de las acciones planificadas”.



A continuación se enlista una serie de indicadores de género formulados con los pasos previamente descritos, a fin de identificar las áreas de intervención:

Dirección de Orientación y Recepción de Quejas

INDICADORES CON PEG	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBJETIVO
Número de orientaciones realizadas a mujeres. Número de quejas presentadas por mujeres y hombres. Porcentaje de quejas presentadas por mujeres. Número y porcentaje de quejas en las que las personas usuarias alegan una violación a sus derechos humanos por su género o sexo. Número y porcentaje de quejas presentadas por mujeres por violación a su derecho a la integridad personal. Número y porcentaje de quejas presentadas por mujeres por violación a su derecho que toda mujer tiene a vivir libre de violencia. Número y porcentaje de quejas presentadas por mujeres y hombres por violación a su libertad e integridad sexual. Número y porcentaje de quejas presentadas por mujeres por actos u omisiones que constituyan violencia contra la mujer. Número y porcentaje de quejas presentadas por mujeres por actos u omisiones que atenten contra la libertad sexual. Número de acompañamientos realizados mensualmente a mujeres.	Informes mensuales, trimestrales y anuales de la CE-DHNL.	cuantificar el número y porcentaje de las orientaciones, quejas y acompañamientos a mujeres, en razón a la violación de sus derechos humanos específicos.

Visitadurías Generales

INDICADORES CON PEG	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBJETIVO
<p>Número de acuerdos de no responsabilidad emitidos, respecto a las queja por presunta violación a los derechos humanos de las mujeres.</p> <p>Porcentaje del total de acuerdos de no responsabilidad emitidos, respecto a las queja por presunta violación a los derechos humanos de las mujeres.</p> <p>Número de conciliaciones realizadas en los casos en los que las víctimas sean mujeres, según hecho violatorio y autoridad.</p> <p>Número de medidas cautelares emitidas en favor de mujeres, según hecho violatorio y autoridad.</p>	<p>Informes mensuales, trimestrales y anuales de la CEDHNL.</p>	<p>Cuantificar el número y porcentaje de acuerdos de no responsabilidad, conciliaciones y recomendaciones emitidas, en razón de los derechos humanos de las mujeres y de las personas de la diversidad sexual.</p>

Dirección de Conclusión y Seguimiento

INDICADORES CON PEG	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBJETIVO
<p>Número de recomendaciones emitidas.</p> <p>Número y porcentaje de recomendaciones emitidas en favor de mujeres.</p> <p>Número de recomendaciones emitidas en donde las víctimas sean mujeres, según edad y hecho violatorio.</p> <p>Número de recomendaciones emitidas en donde las víctimas sean mujeres, según dependencia y hecho violatorio.</p> <p>Número y porcentaje de recomendaciones en tiempo de ser contestadas en donde la víctima sea mujer, según dependencia y hecho violatorio.</p> <p>Número y porcentaje de las recomendaciones no aceptadas, según dependencia y hecho violatorio.</p> <p>Número y porcentaje de las recomendaciones no aceptadas en donde la víctima sea mujer.</p> <p>Número y porcentaje de recomendaciones aceptadas con cumplimiento insatisfactorio en donde la víctima sea mujer, según dependencia y hecho violatorio.</p>	<p>Informes mensuales, trimestrales y anuales de la CEDHNL.</p>	

La construcción y seguimiento que realice la Unidad de Igualdad de Género, en colaboración con las áreas de este organismo, de estas estadísticas e indicadores con enfoque de género, permitirá identificar la discriminación y violencia de género más habitual por parte de las autoridades, y

ofrecerá también una fuente confiable de retroalimentación para la generación de otras estadísticas de género, lo cual: sensibilizará a la opinión pública mediante la visibilización de estos problemas relacionados con el género; e informará la necesidad de mejorar los métodos para lograr el cambio sociocultural entre mujeres y hombres, sociedad y gobierno.

BIBLIOGRAFÍA

MARCO TEÓRICO

Aanes, Claire, et al., La equidad de género vale la pena: preguntas frecuentes sobre el análisis de género, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Eschborn, 2013

Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, Lenguaje no sexista como herramienta para la inclusión, Santo Domingo, 2007.

Álvarez de Lara, Rosa María, Reparaciones con enfoque de género: demanda incumplida en el Caso del Campo Algodonero, en revista Dfensor, núm. 12, diciembre 2010.

Bengoechea, Mercedes, Sexismo y androcentrismo en los textos administrativo-normativos, Universidad de Alcalá.

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Investigaciones de violaciones a derechos humanos: Presupuestos y manual de métodos y procedimientos, CDHDF, México, 2008.

Comisión Económica para América Latina, Importancia de la perspectiva de género en los sistemas de estadísticas, División de Asuntos de Género, 2011.

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, Informe anual 2013. Disponible en: <<http://cedhnl.org.mx/imagenes/publicaciones/informes/CEDHNLinforme2013.pdf>>

Comisión Europea, Integrar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el conjunto de las políticas y acciones comunitarias, 1996. _____, Manual para la perspectiva de género en las políticas de empleo, de inclusión social y de protección social, 2008.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 10 recomendaciones

para el uso no sexista del lenguaje, textos del Caracol, 2009.

Corona Godínez, Mónica Patricia (coord.), Cultura institucional y equidad de género en la administración pública, Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2002.

Dávila Díaz, Mónica, Indicadores de género. Guía práctica, Junta de Andalucía/Instituto Andaluz de la Mujer.

De León, Gisela, et al., Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a derechos humanos, Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL), Folio Uno, Buenos Aires, 2010

Federación Iberoamericana del Ombudsman, Elementos de un proceso de institucionalización de la perspectiva de género.

Fueyo Gutiérrez, Aquilina y Fernández del Castro, José Ignacio, "Hacer visible lo cotidiano a través del cine: la perspectiva de género en la Educación para el Desarrollo", en Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 15 (2), 2012, Disponible en: <<http://www.aufop.com>>.

García Prince, Evangelina, Políticas de igualdad, equidad y gender mainstreaming. ¿De qué estamos hablando? Marco conceptual, PNUD/Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, 2011.

Guillerot, Julie, Reparaciones con perspectiva de género, Consultoría para la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2009.

Human Rights Committee, Communication No. 488/1992 (Toonen v Australia), 31 March 1994. Disponible en: <<http://www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/0/d22a00bcd1320c9c80256724005e60d5>>

Inchaústegui, Teresa; Yamileth Ugalde, Materiales y herramientas con-

ceptuales para la transversalidad de género, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, 2005.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Algunas consideraciones filosóficas. Disponible en: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documentospub/LineamientosFIO/MODULO1%20FIO.pdf>

_____, Elementos de un proceso de institucionalización de la perspectiva de género. Disponible en: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documentospub/LineamientosFIO/MODULO3%20FIO.pdf>

_____, Elementos de un proceso de institucionalización de la perspectiva de género. Disponible en: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documentospub/LineamientosFIO/MODULO3%20FIO.pdf>

Instituto Nacional de las Mujeres, ABC de género en la administración pública, 2007.

_____, Glosario de género, 2007.

Islas Azaís, Héctor, "Lenguaje y discriminación", en Discriminación, democracia, lenguaje y género, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal/Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación, 2007.

Lagarde, Marcela (coord.), Política y género, Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, LIX Legislatura, México, 2003.

_____, Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia, Madrid, 1996.

Lerner Sigal, Susana; Agnès Guillaume, La participación de los varones en la práctica del aborto. La construcción del conocimiento en América Latina, en la Revista Latinoamericana de Población, año 1, número 2, 2008.

Macdonald, Mandy, "Issues arising from the workshop", en Mandy Macdonald, *Gender Planning in Development Agencies*, Oxfam UK and Ireland, England, 1994.

Márdero Jiménez, Gabriela, *Institucionalización y promoción de la perspectiva de género*.

Martínez Garza, Minerva E., "Modelo Nuevo León", (en prensa).

_____, *Compilación de Derechos Humanos de las Mujeres*, (Vols. 1-3), 2008.

_____, *Las instituciones nacionales de derechos humanos y su participación en el ámbito de derechos humanos de la Organizaciones de las Naciones Unidas*, en Cantú Rivera, Humberto Fernando, Martínez Garza, Minerva E. (coord.), *El futuro es hoy: construyendo una agenda de derechos humanos*, México, 2013.

Quintero Velásquez, Ángela Quintero, *Diccionario Especializado en Familia y Género*, Lumen Humanitas, Argentina, 2007.

Rigat-Pflaum, María, *Gender mainstreaming: un enfoque para la igualdad de género*, en la revista *Nueva Sociedad*, número 218, 2008.

Suprema Corte de Justicia de la Nación (México), *Género y justicia*, núm. 25, julio 2011.

_____, *El principio de igualdad de género en la jurisprudencia comparada. Muestra analítica de criterios internacionales y nacionales*, 2014.

_____, *Principios rectores del sistema acusatorio*, s.d. Disponible en: <<http://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Principios%20rectores%20del%20sistema%20acusatorio.pdf>>."

_____, Protocolo para juzgar con perspectiva de género, 2013.
Zaremborg, Gisela; Subiñas, Marta, "Redes, Reglas y Recursos: Incorporación de la Perspectiva de Género en la Política Pública Mexicana" (En prensa).

MARCO NORMATIVO

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación general número 28.

_____, Recomendación CEDAW/C/MEX/CO/6, 25 de agosto de 2006.

_____, Recomendación General Núm. 9 "Estadísticas relativas a la condición de la mujer", 1989.

Corte IDH, Caso Furlan y familiares vs. Argentina, sentencia de 31 de agosto de 2012.

_____, Opinión Consultiva OC-18/03, "Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados", de 17 de septiembre de 2003.

_____, Voto separado del juez Rodolfo E. Piza Escalante, Opinión Consultiva 4/84.

Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, Declaración de Toledo, II Congreso de Toledo, España, 14 a 16 de abril de 1997.

Ley de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres del Distrito Federal, Gaceta Oficial, Distrito Federal, 2007.

Ley general de igualdad entre mujeres y hombres, Diario Oficial de la Federación, México, 2006.

Ley general de víctimas, Diario Oficial de la Federación, México, 2013.

Ley para la igualdad entre mujeres y hombres del estado de Nuevo León, Periódico Oficial del Estado, Nuevo León, 2011.

Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Periódico Oficial del Estado, Nuevo León, 1992.

Naciones Unidas, Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, Beijing, 1995.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, Periódico Oficial del Estado, Nuevo León.

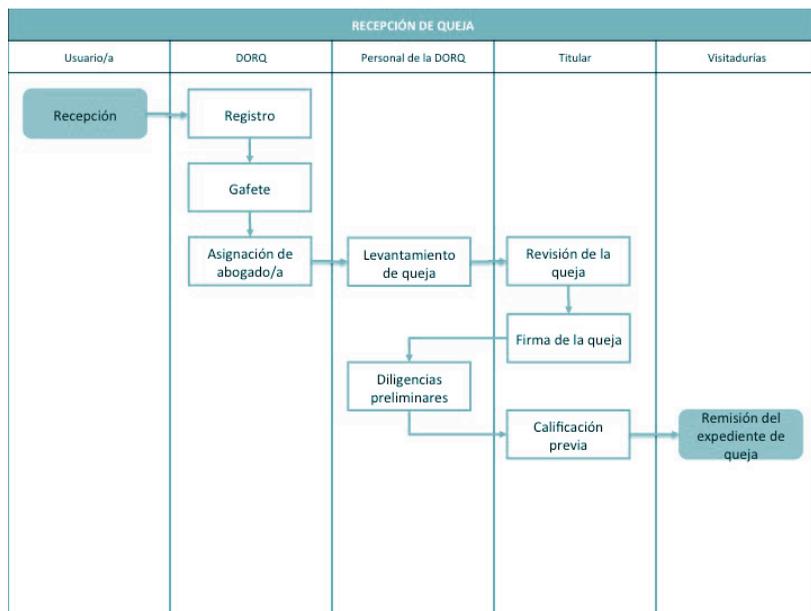
Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013. Disponible en: <http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013>

Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343071&fecha=30/04/2014>

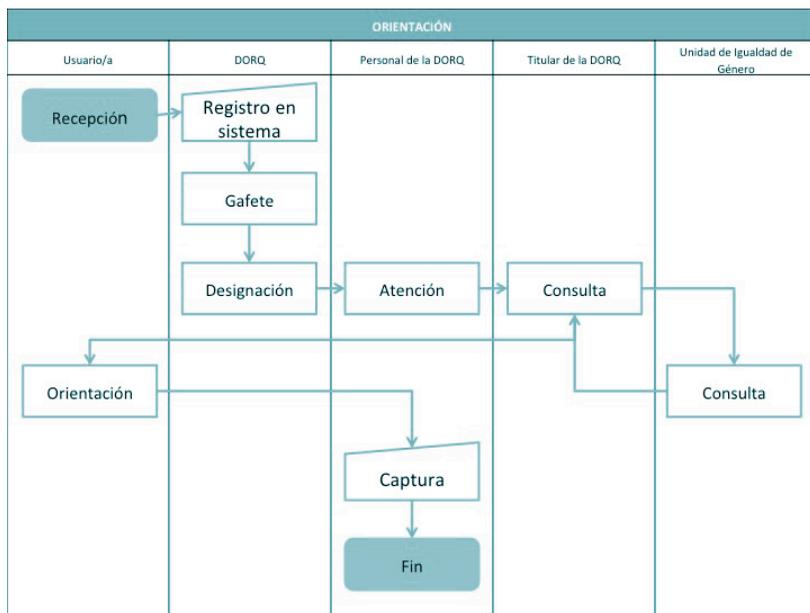
Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2013. Disponible en: <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312418&fecha=30/08/2013>

ANEXOS FLUJOGRAMAS

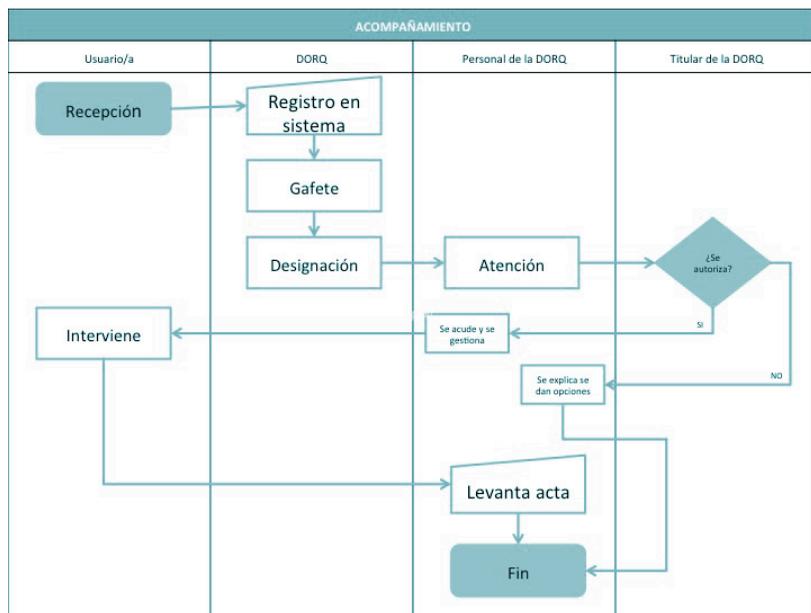
Gráfica 1



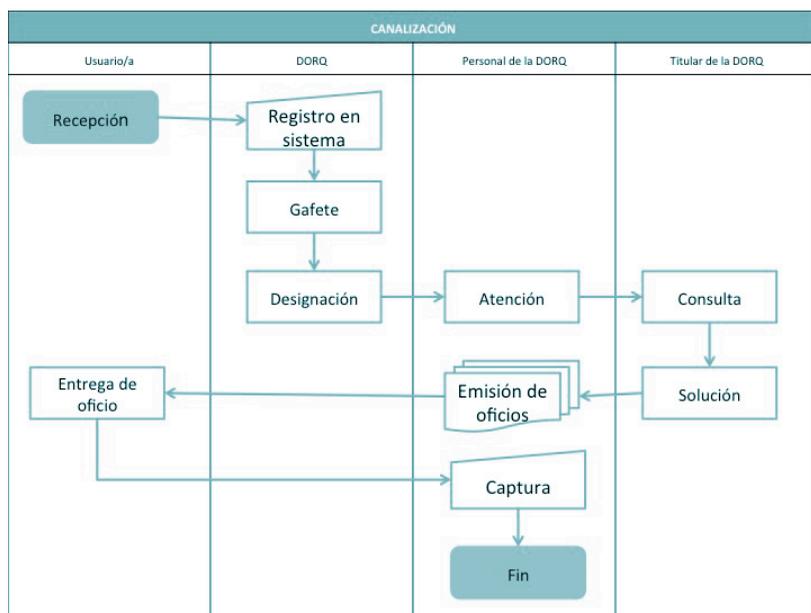
Gráfica 2



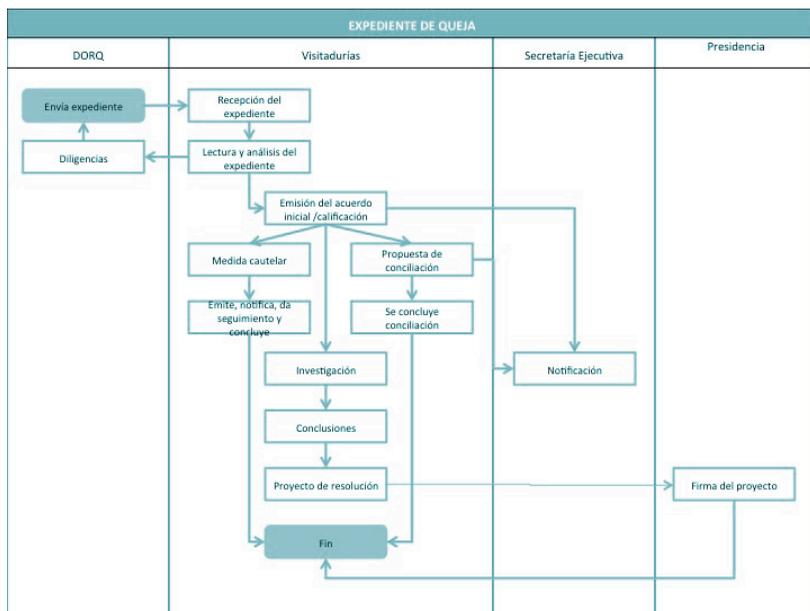
Gráfica 3



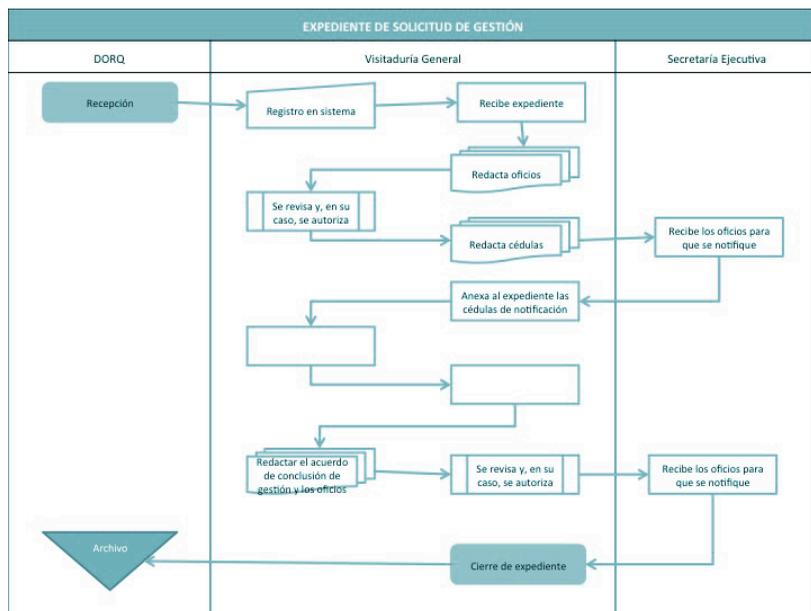
Gráfica 4



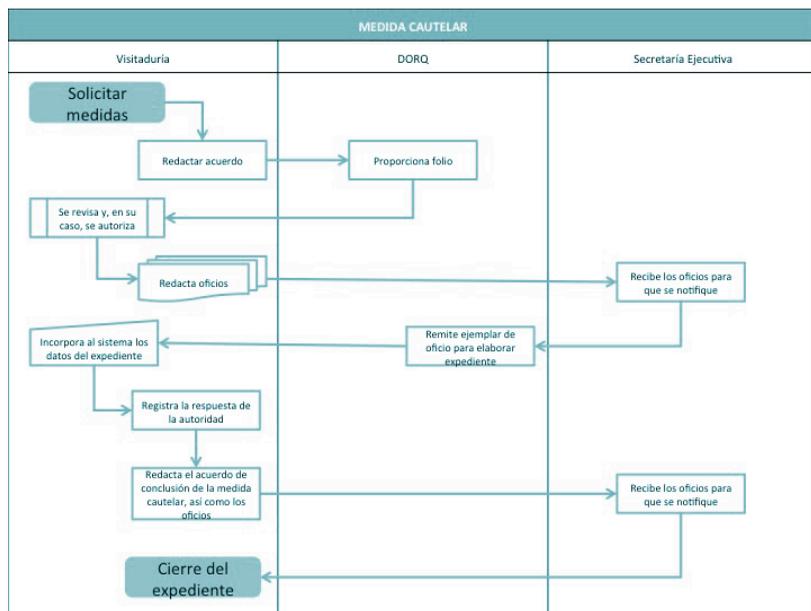
Gráfica 5



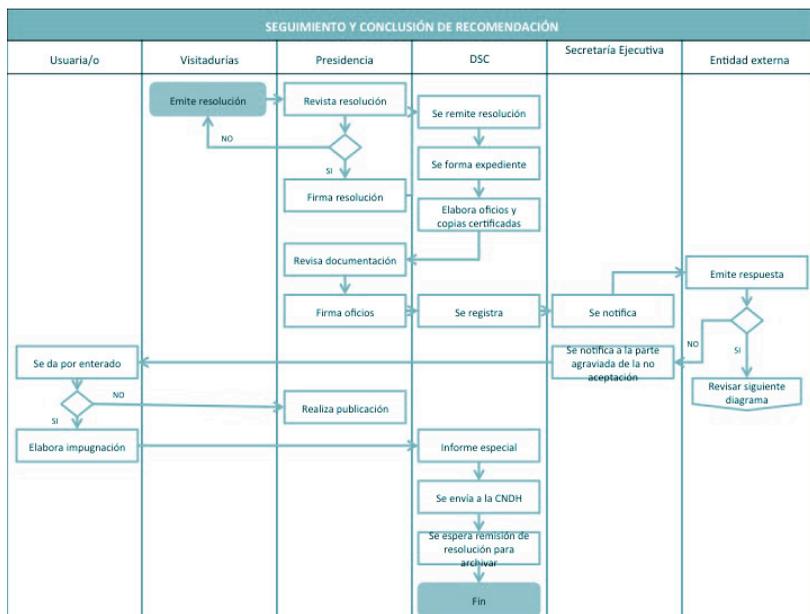
Gráfica 6



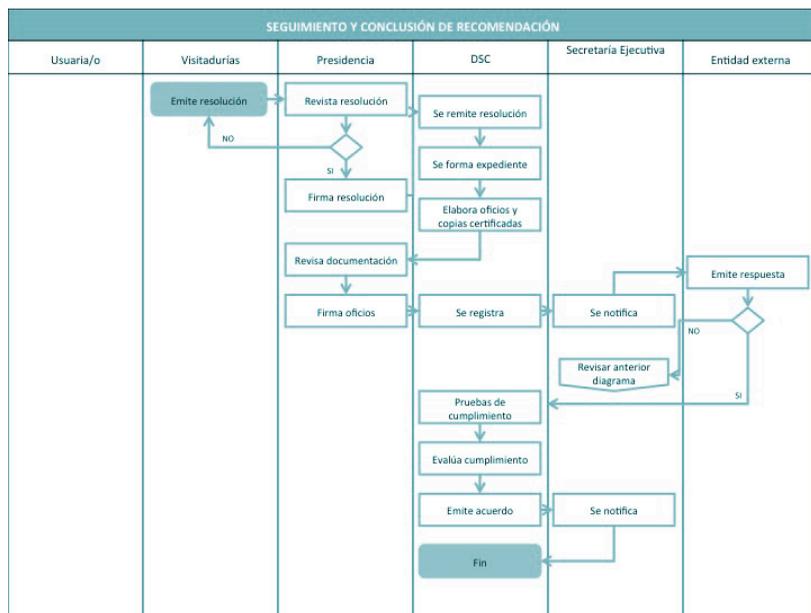
Gráfica 7



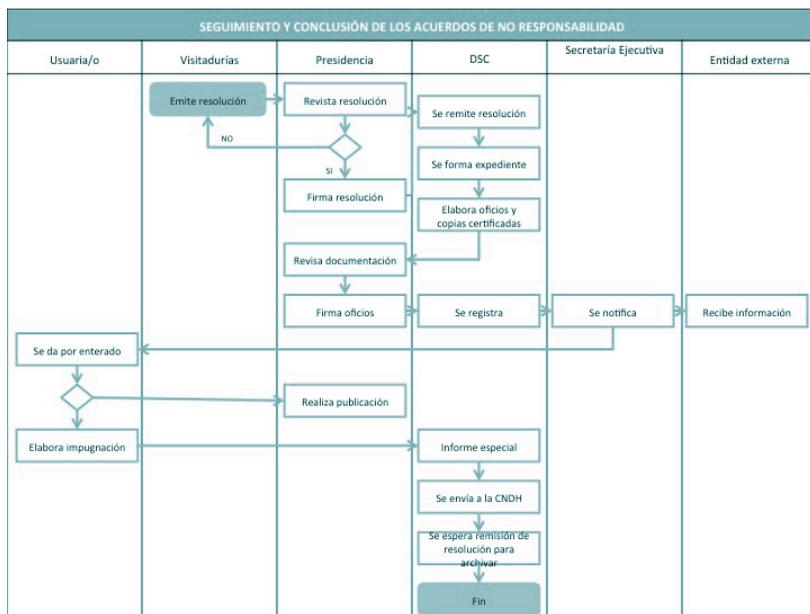
Gráfica 8a



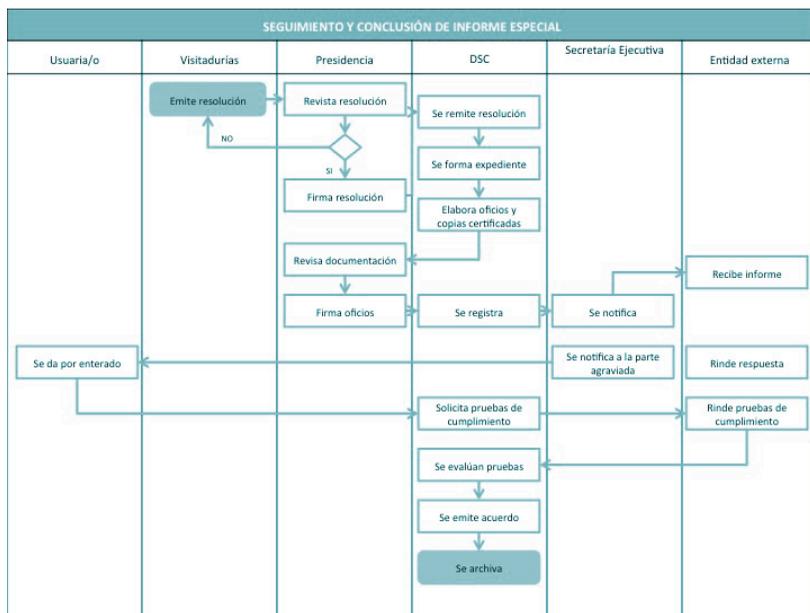
Gráfica 8b



Gráfica 9



Gráfica 10



Ave. Ignacio Morones Prieto 2110
Local-2, Edificio Manchester
Col. Loma Larga, Monterrey NL

LADA SIN COSTO
01.800.822.9113

www.cedhnl.org.mx



¡Síguenos!



COMISIÓN ESTATAL
**DERECHOS
HUMANOS**
NUEVO LEÓN