



COMISIÓN ESTATAL
**DERECHOS
HUMANOS**
NUEVO LEÓN

MODELO

NUEVO LEÓN

MODELO DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE 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
OLIVIA CHUNG VÁZQUEZ
OSWALDO WENDLANDT HURTADO
Consejeros

GREGORIO TERVIÑO LOZANO
Director del IEFDH

PABLO ROJAS DURÁN
Director de Investigación y Evaluación
en Derechos Humanos

Padre Mier No. 909 pte. esquina con Vallarta Col. Centro, Monterrey, Nuevo León, México CP 64000
Tel. (5281)8329-4111/ Fax(5281)8329-4095
publicaciones@uanl.mx
www.uanl.mx/publicaciones

ISBN: 978-607-27-0525-8

Primera edición, 2015

©Comisión Estatal de Derechos Humanos Nuevo León

Impreso en Monterrey, México
Printed in Monterrey, Mexico

PRÓLOGO

A partir de la Reforma Constitucional de 2011, el panorama de los derechos humanos en México ha cambiado sustancialmente. Las personas hoy pueden gozar de un catálogo de derechos que hasta hace poco tiempo parecía una lejana aspiración. Sin embargo, y derivado de estos trascendentales cambios insertados en el texto constitucional, particularmente en su artículo primero, hoy más que nunca es necesario hacer un alto en el camino para replantear el papel que los organismos públicos de derechos humanos tienen frente a la sociedad.

El Sistema Nacional de Protección no Jurisdiccional de Defensa de los Derechos Humanos, cuyo nacimiento se remonta a junio de 1990 con la creación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, bajo la conducción del doctor Jorge Carpizo, y el posterior surgimiento de las Comisiones Estatales de Derechos Humanos, no puede ni debe ser un mecanismo de defensa de las personas que se mantenga estático o ajeno a la nueva realidad social. En los momentos por los que atraviesa el país, hoy más que nunca es necesario iniciar la reflexión y el diálogo sobre nuevos modelos que permitan asegurar el acceso a los derechos humanos, su garantía y la eventual reparación integral ante una violación de los mismos.

La creación y puesta en marcha del “Modelo Nuevo León” representa un reto y ejemplo para que los organismos públicos de derechos humanos garanticen la protección de los fundamentales de forma más integral y concreta, al contar con un equipo multidisciplinario conformado por especialistas de distintas ramas. Este modelo persigue brindar asesoría de calidad a las víctimas y atención integral a las necesidades que cada caso requiera. Lo anterior a partir de tres sistemas que el mismo modelo plantea, a saber: 1) de protección; 2) de promoción, y 3) de fortalecimiento institucional en materia de derechos humanos, logrando a su vez una veraz intermediación entre gobierno y sociedad.

Por su parte, a veinticinco años de su creación, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos enfrenta hoy el reto de acercar su quehacer cotidiano a la sociedad, caminando hombro a hombro con ella, particularmente de quienes han sido víctimas de alguna violación a sus derechos. En temas como desaparecidos, tortura, ejecución extrajudicial, migración, discriminación -en especial hacia las mujeres-, derechos de los pueblos indígenas, trata de personas, cárceles, agresiones a periodistas y defensores

de derechos humanos, así como en el cumplimiento de los derechos económicos sociales y culturales, entre otros, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha empeñado su esfuerzo y labor para contribuir en el mejoramiento constante de la calidad de vida de las personas, tarea siempre inacabada y nunca estática.

Es compromiso de esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos es sumarse a los esfuerzos realizados desde los organismos públicos estatales, pues solo mediante la articulación de acciones es que será posible contribuir a que cada día exista una mejor comprensión de los derechos humanos por parte de la sociedad, pero también una mayor cultura en la materia por parte de los servidores públicos. Desde el inicio de esta administración al frente de este organismo público autónomo, hemos señalado que es en el respeto a las competencias de nuestros pares en las entidades federativas, pero también en el apoyo mutuo, que se logrará el fortalecimiento necesario del Sistema de Protección no Jurisdiccional de Defensa de los Derechos Humanos.

Al tiempo que agradezco su invitación para participar en esta importante aportación a la literatura de los derechos humanos, quiero hacer una mención especial sobre su autora, la doctora Minerva Martínez Garza, Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. La doctora Martínez Garza se ha destacado no solo como una defensora comprometida con la protección, estudio y divulgación de los derechos humanos, sino sobre todo como una mujer cabal y de valores, responsable de su tarea como profesionista, pero también como académica de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Sin lugar a dudas, su liderazgo y pujanza han permitido que los derechos humanos sean defendidos con vigor. Por su esfuerzo, trabajo y dedicación, ¡muchas felicidades!

Finalmente, quiero hacer un especial reconocimiento al lector que tiene en sus manos esta importante obra. Es mediante el compromiso de todas las personas que el reto del respeto, promoción, difusión, protección y observancia de los derechos humanos será una tarea cada vez más perfeccionada. En la defensa de los derechos humanos, no es posible imaginar el éxito deseado sin la participación activa de autoridades, organismos públicos de derechos humanos y sociedad en general. A ello estamos comprometidos todos quienes queremos hacer del nuestro un país más justo, equitativo y promisorio. A ello estamos comprometidos quienes creemos en un Estado humanista.

Lic. Luis Raúl González Pérez
Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

MODELO NUEVO LEÓN

Agradezco a quienes han hecho posible la realización de este modelo de gestión, que establecimos desde el primer período de la presente administración. Al Consejo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, al personal de este organismo público, y de manera particular a las y los titulares de los órganos y unidades administrativas, Maricela González Sosa, Emilio Alfaro Castillo, Pablo Rojas Durán, José Luis Mastretta López, Gregorio Treviño Lozano, Elizabeth Ramírez Rodríguez, Catalina Teresa Rivera Díaz, Sylvia Guadalupe Puente Aguilar, Liliana Pérez Elósegui, Francisco Javier Rodríguez Lara, Víctor Hugo Palacios Garza, Ricardo Morales Tamez, Brisilot Alejandro Sandoval Sánchez.

El denominado Modelo Nuevo León, adopta la esencia contenida en los Siete Puntos que engloban las Modalidades de Funcionamiento de las Instituciones de Derechos Humanos fijadas en los conocidos Principios de París (estándar internacional relativo a las instituciones de derechos humanos), generando una redimensión a partir de cada uno de ellos, para establecer un sistema de trabajo funcional e integral, con el objeto de que la CEDHNL represente una opción ágil, sencilla y flexible para la población, vinculando la protección y promoción de los derechos humanos con un enfoque centrado en las personas.

Con base en lo anterior, establecimos tres sistemas: protección, promoción y fortalecimiento institucional.

El primer principio que conforma el sistema de protección consiste en la facultad de examen libre que tiene la Comisión para tomar acciones dentro del ámbito de su competencia. El segundo principio, aborda la colaboración con las diversas instituciones del Estado para la investigación de las violaciones a los derechos humanos, buscando en todo momento el diálogo y la conciliación, aplicando estándares internacionales y velando por el puntual cumplimiento de las recomendaciones emitidas.

De dichos principios, a su vez, se esbozan directrices que marcan la pauta para las acciones concretas que realiza la CEDHNL; las directrices derivadas del primer principio son las siguientes: examen libre, servicio integral de atención, respuesta inmediata y procuración del diálogo para la resolución de conflictos. Del segundo principio se obtienen las siguientes: colaboración interinstitucional para la investigación de vio-

laciones a derechos humanos, investigación sistemática de las presuntas violaciones a los derechos humanos, preponderancia de la conciliación, seguimiento puntual de recomendaciones.

El sistema de promoción se crea para fortalecer la cultura de los derechos humanos y a la Institución, tanto a nivel externo como interno, robusteciendo el trabajo y las acciones en las áreas de promoción, estudio, investigación y divulgación de los derechos humanos.

El mencionado sistema rescata, dentro de sus tres principios rectores, directrices muy específicas encaminadas a la promoción de los derechos humanos; dentro de éstas se pueden mencionar: la difusión estratégica, investigación permanente, capacitación continua en derechos humanos para funcionarios públicos, vinculación y coordinación con otras instituciones (estatales y ombudsman), participación ciudadana y promoción, vinculación y coordinación con otras instituciones (OSC, universidades, empresas, etc.) y programas específicos para grupos en situación de vulnerabilidad.

Por su parte, el sistema de fortalecimiento institucional tiene la finalidad de establecer acciones específicas que hagan eco en el fortalecimiento de todas las áreas de la CEDHNL, creando acciones vinculadas y transversales que den impulso a la protección y promoción de los derechos humanos. El sistema rescata entre sus principales directrices las siguientes: reuniones periódicas entre miembros de la CEDHNL, transparencia y rendición de cuentas, formación permanente, mejora continua y coordinación interna.

Estas directrices generan líneas de acción ampliables para cumplir con las necesidades de la Institución; estas acciones fortalecen el trabajo interno lo cual deriva en mejores resultados con la ciudadanía al momento de realizar las labores de defensa y promoción de los derechos humanos.

En conclusión se puede afirmar que el Modelo Nuevo León, es una herramienta fundamental para el desempeño de las funciones de la CEDHNL, ya que por una parte coordina a todas las áreas de la misma para trabajar de una manera más eficiente e integral. Igualmente establece los lineamientos para la formulación de acciones concretas que deberá llevar a cabo la Comisión, basado en documentos y estándares internacionales y la experiencia generada a través de los años para mejorar y robustecer cada uno de los citados sistemas.

Dra. Minerva E. Martínez Garza

MODELO NUEVO LEÓN: UN MODELO CON PERSPECTIVA HUMANA

Un Estado en donde el respeto a los derechos humanos sea prioridad es garantía de una nación pujante con miras hacia el desarrollo integral de todas las personas que lo habitan. Es importante recordar que el reconocimiento de los derechos humanos en normas no implica de facto su cumplimiento a cabalidad, por lo que es necesario que la población cuente con los sistemas necesarios para su adecuada defensa y protección. Algunas de las instituciones que en México se han fortalecido a través de los años para cumplir con estos objetivos, son los Organismos Públicos de Derechos Humanos (OPDH), los cuales conforman el Sistema No Jurisdiccional de Protección de los Derechos Humanos.

Este modelo mexicano replica las principales atribuciones que revisten a la figura del Ombudsman, considerada una institución universal, a fin de salvaguardar la dignidad e integridad de las personas y fortalecer el Estado de Derecho.

El Ombudsman es un mecanismo complementario que entre sus objetivos tiene la fiscalización de la actividad administrativa, su fin último lo representa la salvaguarda de los derechos del ser humano.¹

Las finalidades principales de este Sistema Nacional de Protección No Jurisdiccional de Derechos Humanos son la defensa, protección y promoción de los derechos humanos. Para esto los OPDH cuentan con ejes rectores al momento de realizar sus funciones como protectores de los derechos fundamentales. Éstos son el fortalecimiento de la autonomía, sinergia con instituciones, observancia de los derechos humanos, principios y estándares internacionales, optimización de la profesionalización, así como la transparencia y rendición de cuentas.

La instauración de las Comisiones y Procuradurías de Derechos Humanos en México, responde a la idea de hacer eficaz el desarrollo de las actividades encomendadas al

¹ Lara Ponte, Rodolfo, "Los derechos humanos en el constitucionalismo mexicano", 2ª. ed., México, Porrúa/UNAM, 1998, p.185.

Estado y su misión principal radica en atender las necesidades de la población cuando los derechos fundamentales se vean trasgredidos. Por lo tanto, los OPDH deben asumir con responsabilidad y compromiso el rol protagónico que procede de salvaguardar su autonomía técnica, de gestión y presupuestaria, pues como lo ha establecido la Suprema Corte de Justicia de la Nación, la autonomía responde a la idea del equilibrio constitucional basada en los controles del poder. Actuar como un organismo de control y equilibrio implica necesariamente su independencia e imparcialidad, que se logra con el respeto de su autonomía constitucional.

En ese tenor, en aras de robustecer dicho Sistema, la comunidad internacional adoptó un documento fundamental denominado los Principios Relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos, mejor conocidos como los Principios de París.

Es precisamente bajo estas directrices internacionales, en concordancia con las atribuciones que otorga la Ley, que la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León (CEDHNL) ha establecido en la presente administración los presupuestos básicos de su modelo de gestión, al que se ha denominado Modelo Nuevo León: Un modelo con perspectiva humana.

El Modelo Nuevo León (MNL) adopta la esencia contenida en los Siete Puntos que engloban las Modalidades de Funcionamiento de las Instituciones de Protección y Promoción de los Derechos Humanos fijadas en los Principios de París, generando una redimensión a partir de cada uno de ellos, para establecer un sistema de trabajo funcional e integral, convirtiendo a la CEDHNL en una opción ágil, sencilla y flexible para la población, vinculando la protección y promoción de los derechos humanos con un enfoque centrado en las personas.

Con base en lo anterior, surgen los siguientes Sistemas dentro del Modelo Nuevo León:

- *El Sistema de Protección en Derechos Humanos de conformidad con el primer y segundo Principio.*
- *El Sistema de Promoción en Derechos Humanos de conformidad con el tercer, sexto y séptimo Principio.*
- *El Sistema de Fortalecimiento Institucional en Derechos Humanos de conformidad con el cuarto y quinto Principio.*

EL SISTEMA DE PROTECCIÓN EN DERECHOS HUMANOS

La protección de los derechos humanos es una de las funciones más importantes que tiene el Estado y a su vez, es el pilar sobre el cual basa su acción la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. Esto tiene su fundamento más importante en la Constitución mexicana, la cual a partir de la reforma transformadora publicada el 10 de Junio de 2011, establece en el artículo 1º, lo siguiente:

“En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, inter-

dependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.”

Este Sistema establece presupuestos básicos que insertan en las actuaciones de la CEDHNL las obligaciones establecidas en el artículo 1º constitucional para todos los agentes del Estado, llevando a cabo estas acciones bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En las resoluciones emitidas por este Ombudsman estatal se realiza una interpretación conforme, to-

mando en consideración el principio pro persona con la finalidad de que las Recomendaciones realmente salvaguarden y protejan los derechos humanos de las personas en sintonía con la reforma constitucional en derechos humanos. Acorde a esto, se trabaja de manera constante y coordinada en la protección de los derechos humanos para combatir todas las violaciones a los mismos.

Se cuenta con procedimientos claros para la recepción e integración de quejas y la valoración e investigación de probables derechos humanos violentados; además se busca en un primer lugar entablar un diálogo con la presunta autoridad responsable, en el entendido de que una verdadera solución debe ser rápida y evitar, en la medida de lo posible, que la persona peticionaria se enfrente a un trámite de mayor duración.

Dentro del Sistema de Protección a los derechos humanos se rescata la facultad de examen libre de asuntos con que cuenta la Comisión siempre que estén dentro de la competencia de la CEDHNL. Éste está íntimamente relacionado con la autonomía constitucional con la que goza el OPDH de la Entidad, lo que permite brindar un servicio integral de atención proporcionando una respuesta inmediata a toda persona que la necesite.

El conocimiento de todos los testimonios y documentos relacionados con la presunta violación a los derechos humanos es esencial para poder realizar un análisis detallado, basado en estándares internacionales para determinar la verdad en una presunta violación a derechos humanos.

En esta misma sintonía 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.

Una vez llegado el momento de emitir una resolución al respecto, la CEDHNL hace uso de una interpretación

sistemática conforme a los diversos instrumentos internacionales, regionales y nacionales, buscando en todo momento otorgar la protección más amplia a la persona peticionaria.

A continuación se presentan los principios y las directrices sobre los cuales está establecido el Modelo Nuevo León en su apartado de Protección, también se mencionan algunas de las acciones ya emprendidas por la CEDHNL. Lo anterior sin ser una limitante para que se establezcan las demás medidas y acciones necesarias para satisfacer las legítimas solicitudes de la población y brindar una protección más amplia.



Primer Principio de París: Examinar libremente todas las cuestiones comprendidas en el ámbito de su competencia, que le sean sometidas por el gobierno o que decida conocer en virtud de sus atribuciones, a propuesta de sus miembros o de cualquier solicitante.

Primera Redimensión CEDHNL: Autonomía al examinar libremente los asuntos en el ámbito de su competencia brindando un servicio integral de atención y respuesta inmediata a la ciudadanía, procurando el diálogo para la resolución del conflicto.



Con la anterior redimensión se esbozan cuatro directrices a seguir, de las cuales a su vez surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Examen libre.
- Servicio integral de atención.
- Respuesta inmediata.
- Procuración del diálogo para la resolución de conflictos.

EXAMEN LIBRE

El examen libre surge de las atribuciones contenidas en la Ley que rige el funcionamiento de la CEDHNL, las cuales establecen, entre otras cosas, que la Comisión podrá conocer e investigar de oficio las presuntas violaciones de derechos humanos que lleguen a su conocimiento.

La CEDHNL podrá conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, de las presuntas violaciones de derechos humanos que lleguen a su conocimiento, en los siguientes casos:

- a)** Por actos u omisiones por parte de autoridades administrativas o de las personas del servicio público estatales o municipales;
- b)** Cuando los particulares cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de las personas del servicio público o autoridades estatales o municipales, o cuando éstos se nieguen infundadamente a ejercer las atribuciones que legalmente le correspondan en relación a esos ilícitos.

Por lo tanto se toman acciones concretas derivadas de la facultad de examen libre. Entre ellas se pueden mencionar algunas como la supervisión del respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario del Estado y, en su caso, dirigir Recomendaciones a las autoridades competentes.

En atención a la problemática que se presenta al interponer una queja por parte de alguna persona privada de su libertad encontrándose en alguna institución de seguridad pública o en algún centro hospitalario, surge la Coordinación Penitenciaria y el Programa de Supervisión de Hospitales.

En los siguientes párrafos se enunciarán algunas de las acciones que se llevan a cabo derivadas del trabajo institucional basado en los estándares internacionales

y las atribuciones legales otorgadas por la Constitución Federal. Conscientes de la mecánica social queda claro que en la medida de las necesidades de la sociedad se podrán establecer las acciones y programas necesarios.

- Derechos humanos y atención focalizada a grupos

La protección de los derechos humanos debe estar presente para todos los grupos en situación de vulnerabilidad que así lo necesiten. En este sentido, el Ombudsman estatal, gracias a los programas de investigación permanente, reconoce las diversas problemáticas que existen en la Entidad, estableciendo de esta manera la posibilidad de integrar diversos programas y estrategias de trabajo para salvaguardar los derechos humanos de todos aquellos grupos que así lo necesiten.

Cabe mencionar que la CEDHNL trabaja de manera constante a favor de la protección de los derechos humanos de las y los periodistas, lo anterior en el entendido de que la libertad de expresión es un elemento esencial dentro de la construcción de un Estado democrático.

- Coordinación Penitenciaria

Una de las facultades de las Visitadurías Generales es realizar las acciones necesarias, a efecto de supervisar el respeto, protección y promoción de los derechos humanos en el Sistema Penitenciario, carcelario y de reinserción social, así como en los centros de internamiento médico, psiquiátrico y cualquier otro que la autoridad destine para la reclusión de personas en el Estado. Establecido esto es que se crea la Coordinación Penitenciaria.

En este mismo sentido también se incluyen programas específicos para dar promoción a los derechos humanos de las personas internas, en el entendido de que el fomento de la cultura de la legalidad permite concientizar a las personas del servicio público sobre la importancia del conocimiento de los derechos hu-

manos para evitar conductas que vulneren los derechos de las personas privadas de su libertad.

Esta labor de protección viene de la mano con la promoción y divulgación de los derechos fundamentales, objetivos que consagran la creación de los organismos públicos de derechos humanos. Uno de los objetivos principales de esta vertiente de protección y promoción es reforzar las acciones que permitan difundir y fomentar el conocimiento de los derechos de las personas privadas de su libertad en establecimientos de detención y prisión, así como los centros de internamiento y adaptación para adolescentes infractores, a fin de disminuir la incidencia de violaciones a derechos humanos.

Dentro de esta misma línea y tomando el derecho a la salud como fundamental, es importante precisar que las personas internas que sufren de trastornos mentales y que se encuentran cumpliendo su pena en centros penitenciarios, deben ser atendidas en igualdad de circunstancias que el resto de la población, además de asegurarse de brindarles el tratamiento y cuidados especiales que su condición requiere.

Dentro de sus objetivos principales se encuentra salvaguardar y proteger los derechos de este grupo en situación de vulnerabilidad, con el propósito de que se mejore, en lo posible, sus condiciones de vida, trato y tratamiento, así como el que sean reintegrados, cuando sea posible, a su familia o en el último de los casos sean trasladadas a Unidades de Atención Integral Médico Psiquiátrica a cargo del Estado.

Dicha coordinación, ha logrado establecer estrategias para mejorar la protección del respeto a los derechos humanos de las personas privadas de la libertad, atendiendo las solicitudes planteadas por las personas en esta condición o por sus familiares, logrando un acercamiento directo e inmediato con la población que demanda ayuda en este sentido.

En este Programa se han realizado diagnósticos den-

tro de los cuales se lleva a cabo una metodología específica para identificar las aéreas de oportunidad en cuanto a derechos humanos dentro de los centros de internamiento. Los datos estadísticos señalados y contenidos en los estudios son producto de información proporcionada por las autoridades responsables de los Centros de reclusión, las personas internas y por las observaciones que se hicieron durante los recorridos.

También se realizan visitas periódicas y se han implementado acciones para la supervisión penitenciaria e inspección a centros de detención, de internamiento y adaptación para adolescentes infractores y de prisión; de capacitación al personal de seguridad y custodia de los centros penitenciarios del Estado; en beneficio de las mujeres privadas de su libertad.

- Acceso y observancia del derecho humano a la salud (in situ)

El derecho humano de acceso a la salud es una prerrogativa reconocida por el derecho internacional de los derechos humanos en diversos documentos legales, tales como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y la Declaración Universal de Derechos Humanos, que lo prevén en sus artículos 11 y 25, respectivamente. Dicho derecho es conceptualizado como un derecho social atinente al grado máximo posible de bienestar de las personas en sus tres dimensiones: física, mental y social.

La observancia de la atención de las dos primeras, tanto en su aspecto preventivo como resolutivo, que brindan las instancias públicas de salud del Estado y municipios de Nuevo León, es lo que constituye el espacio de acción del Programa Acceso y Observancia del Derecho Humano a la Salud (in situ), implementado por la CEDHNL con la finalidad de propiciar respuestas expeditas a las necesidades de la población usuaria de servicios médicos que por alguna razón enfrente obstáculos para la recepción de los mismos o deficiencias en su ejecución.

La estrategia principal para el desarrollo de este Programa consiste en la práctica de visitas aleatorias a los recintos hospitalarios del sector público. Con el fin de observar las condiciones relativas a la prestación de los servicios médicos y detectar a las y los usuarios que presenten necesidades al respecto, para de inmediato brindarles orientación y acompañamiento realizando las gestiones pertinentes ante el personal médico correspondiente, logrando que así se les garantice el ejercicio de su derecho al acceso a la salud.

El personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos ha realizado visitas a las salas de urgencias y a las salas de espera de consulta externa de hospitales del Estado, en las cuales se han observado las condiciones y necesidades en la atención brindada a las personas usuarias del servicio y sus familias. Logrando llevar a cabo las gestiones necesarias ante las autoridades de los hospitales, que han dado solución inmediata a las problemáticas presentadas por las y los usuarios y han facilitado el recibir una atención oportuna, adecuada y con pleno respeto a sus derechos humanos. En casos necesarios, se han recibido las quejas de las y los usuarios del servicio médico, para su seguimiento y resolución; en cada visita realizada se procede a levantar actas circunstanciadas de las acciones realizadas.

Asimismo, en el marco de la función preventiva de la CEDHNL, a través de este Programa se busca difundir, promover y capacitar en todos los elementos que integran el derecho humano a la salud, buscando concientizar plenamente sobre la importancia de su debido ejercicio, su protección y su estrecha relación con otros derechos humanos fundamentales. Derivado de lo anterior se creó el Programa de Promoción, Protección y Garantía del Derecho Humano a la Salud.

- Programa operativo contra la trata de personas

La trata de personas afecta a familias y comunidades enteras, lastima la cohesión social y, sobre todo, fractura la condición humana de quienes sufren este crimen. Por lo que es un problema de orden público

a nivel internacional, dado su vinculación a los flujos migratorios, a la situación de pobreza y a la peligrosa actuación de la delincuencia organizada transnacional. En este contexto la CEDHNL desarrolla acciones que permitan disminuir la incidencia de este fenómeno.

El objetivo del programa es generar estrategias que permitan la sensibilización sobre la problemática social relacionadas con la trata de personas, tanto al personal de la institución como a la población en general, contribuyendo directamente en la prevención, la protección y la asistencia de víctimas de este delito.

- Programa especial sobre presuntos desaparecidos

Este Programa es ejecutado con el objetivo de brindar acompañamiento a los familiares de las víctimas y apoyo en la gestión de trámites para su localización, así como orientación para la presentación de las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes y para el seguimiento a la integración de las averiguaciones previas.

En general este Programa desarrolla las acciones básicas que a nivel administrativo se deben realizar con el fin de impulsar la búsqueda y localización de las personas desaparecidas o extraviadas. Al efecto, la Comisión mantiene comunicación constante con las instancias públicas competentes para conocer de estas graves conductas a nivel local y nacional, como lo son:

- La Procuraduría General de Justicia del Estado y demás entidades federativas;
- La Secretaría de Seguridad Pública del Estado y sus homólogas a nivel municipal;
- Los OPDH de todas las Entidades Federativas;
- Las Direcciones de Protección Civil de los Estados y municipios;
- La Dirección de Informatel y Locatel;

- La Dirección de Policía Estatal de Caminos y Protección al Medio Ambiente;
- La Comisaría General de la Agencia de Administración Penitenciaria y
- La Visitaduría General de la Procuraduría General de Justicia.

Es así que mediante la colaboración institucional se logra dar respuesta a estas situaciones, ya sean presentadas directamente a este Organismo por alguna persona en lo particular, por instituciones públicas o privadas, o bien que se conozcan de oficio.

El Programa especial sobre presuntos desaparecidos complementa las acciones de investigación que se realizan en el área de Visitadurías Generales en los expedientes de las quejas cuando éstas puedan derivar en violaciones a derechos humanos de las víctimas y sus familiares como la desaparición forzada.

La desaparición forzada implica una violación del derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica de la persona, toda vez que ésta fue excluida necesariamente del orden jurídico e institucional del Estado, lo que significó una negación de su propia existencia como ser humano revestido de personalidad jurídica. Dicha conducta será considerada como continuada o permanente mientras no se establezca el destino o paradero de la víctima. En este sentido, la desaparición forzada consiste en una afectación de diferentes bienes jurídicos que continúa por la propia voluntad de las personas perpetradoras, quienes al negarse a ofrecer información sobre el paradero de la víctima mantienen la violación a cada momento.

Al hablar de desaparición forzada la responsabilidad subsiste para el Estado con independencia de los cambios de gobierno en el transcurso del tiempo y, concretamente, entre el momento en que se comete el hecho ilícito que genera la responsabilidad y aquel en que ella es declarada. El mencionado delito se refiere a que su comisión tiene como consecuencia la viola-

ción simultánea de múltiples derechos. Cuando se habla de las víctimas de desaparición forzada, no sólo se habla de la persona desaparecida, sino que la jurisprudencia y el derecho internacional de los derechos humanos han considerado que los familiares también entran dentro de esta categoría. Ya que se origina un daño a la integridad psíquica y moral de los mismos.

La desaparición forzada de personas es uno de los más severos problemas a la esfera de los derechos humanos de los gobernados. Por igual, las víctimas directas y sus familiares sufren la vulneración de sus más esenciales derechos como lo son: a la vida, en caso de muerte de la persona desaparecida, a la libertad y a la seguridad personal, a la legalidad, a un trato humano y respeto a la dignidad; al reconocimiento de la personalidad jurídica; a un juicio imparcial y a las debidas garantías judiciales; a la identidad y a la vida familiar; a un recurso efectivo, con reparación e indemnización; a la libertad de opinión, expresión e información; a no ser sometido a tortura u otras penas o tratos crueles, inhumanos y degradantes, y a conocer la verdad sobre las circunstancias de la desaparición.

Por lo tanto este Programa es una herramienta importante en la integración de investigaciones a violaciones de derechos humanos cuando la desaparición de la persona pueda estar vinculada con una desaparición forzada.

- Programa operativo de atención a casos de violencia familiar

El desarrollo social de las personas tiene su origen en las familias. Infortunadamente en algunos grupos familiares que integran la sociedad nuevoleonense la dinámica imperante se basa en el uso de la violencia como un medio de control y dominio sobre aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, quienes en su mayoría son mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores o personas con discapacidad. Situación que a lo largo del tiempo genera graves consecuencias en la salud física,

mental y social de las personas y contribuye en gran medida a la fragmentación del tejido social, lo que a su vez redundará en altos costos humanos y materiales en seguridad, justicia, educación y salud.

Consciente de la incidencia de las perniciosas conductas de violencia que atentan contra las personas en el desarrollo de sus relaciones familiares, la CEDHNL realiza, desde el año 2009, el Programa de atención a casos de violencia familiar, con el fin de brindar un espacio de contención, apoyo, orientación, asesoría y canalización a quienes viven esa problemática.

En dicho Programa se enfatiza la instauración de un clima de confianza entre quien presta el servicio y las personas usuarias. Se busca que se expongan ampliamente las variables de su situación específica y que de esa manera se le puedan proporcionar en forma expedita los servicios idóneos para su atención, así como la canalización a la institución que le pueda brindar el acompañamiento y realizar los procedimientos necesarios para la salvaguarda de su integridad y la restauración de sus derechos, mismos que generalmente han sido afectados por particulares en la esfera de su vida privada.

Lo anterior se realiza en coordinación con múltiples instituciones del sector público, privado, social y académico que brindan servicios de prevención, atención o sanción a la violencia familiar, de índole psicológica, jurídica, social, médica, terapéutica, de refugio o de justicia, mismas que integran una consolidada red de colaboración atenta a las múltiples necesidades que presentan las víctimas de violencia familiar.

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN

El presente principio surge de la necesidad de brindar atención con perspectiva humana a las personas usuarias, pretendiendo la restitución integral de sus derechos humanos violentados. Lo cual es simultáneo

con las acciones de respuesta inmediata, incluso en aquellos casos en los cuales no exista una violación a los derechos humanos, pero sí una laceración a los mismos.

Es por ello que, desde su concepción, el Modelo Nuevo León ha buscado abrir a las autoridades los mecanismos de acción para que ejerzan con plenitud estas atribuciones. Poniendo como centro de actuación a la dignidad de las personas y atención a los problemas individuales y colectivos desde una perspectiva garantista.

La Comisión ofrece un servicio multidisciplinario integrado por especialistas en derecho, psicología, trabajo social y medicina, con la finalidad de brindar una atención específica derivada de las necesidades de cada usuario.

En seguida se enumeran diversas medidas ya puestas en marcha por la CEDHNL relacionadas con este tema, dejando abierto el campo de acción para establecer cualquier otra operación que encuadre dentro del presente modelo de gestión para dar integro cumplimiento al principio de servicio integral.

Centro Integral de Atención a Víctimas

El Centro Integral de Atención a Víctimas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos es el primero en su tipo a nivel nacional al contar con un equipo multidisciplinario conformado por psiquiatras generales, personal médico general, legal y personal profesional entrenado en desarrollo humano, además de profesionales en derecho para brindar asesoría legal, todos ellos necesarios para atender el fenómeno de la violencia en sus diferentes aspectos:

1. Violencia social.
2. Violación a los derechos humanos por parte de una persona del servicio público, sobre todo en lo referente a quejas de tortura, tratos crueles, inhumanos o degra-

dantes.

3. Violencia intrafamiliar.
4. Violencia de género.
5. Maltrato institucional.
6. Maltrato infantil
7. Bullying.

Existen varios niveles de atención a las presuntas víctimas, por un lado está la violencia social y todas aquellas personas que hayan sufrido un atentado a derechos humanos por parte de una persona del servicio público y que manifiestan haber sufrido tortura o malos tratos. Por lo tanto, es necesario resolver su situación física, emocional, pero sobre todo jurídica, para ello se ha reforzado la aplicación del Protocolo de Estambul.

Es básico brindar un servicio humano y de calidad con atenciones integrales y de vanguardia que abarquen desde técnicas de relajación y desactivación neuroendócrina, terapia de intervención en crisis, terapia breve, intensiva y de urgencias, terapias grupales, terapia familiar y asesoría farmacológica inicial, ya que hay personas que en los estados iniciales de choque necesitan una desactivación farmacológica para continuar adecuadamente su proceso de vida y posteriormente poder ser canalizadas a instituciones de salud para recibir atención psicológica especializada.

Los objetivos específicos del proyecto son: reforzar la atención de los mecanismos de investigación institucional a través de la aplicación del Protocolo de Estambul siguiendo los criterios de estándares internacionales de calidad; brindar acompañamiento y una atención integral a las víctimas potenciales en sus esferas física, psicológica, social y con asesoría jurídica y proporcionar servicios de atención psicológica a las víctimas potenciales con las modalidades de intervención en crisis, psicoterapia breve, intensiva y de urgencias, intervención farmacológica inicial, técnicas grupales y psicoterapia familiar y técnicas de relajación y desactivación neuroendócrina.

-Acompañamiento

La diversidad de casos que se atienden en la Comisión, es en gran medida una evidencia clara de las diferentes facetas que pueden enfrentar las personas al convertirse en víctimas de violaciones a los derechos humanos, en donde las personas pueden no sólo haber sido afectadas físicamente, sino también emocionalmente, siendo necesario acompañar a las personas en los procesos físicos y psicológicos para su mejoramiento.

La existencia de una atención especializada en estos casos es una demanda ciudadana que se ha ido acrecentando.

En respuesta a ello la CEDHNL implementó desde el año 2009 el Programa Acompañamiento, el cual apuntala los servicios brindados en el programa denominado atención integral a víctimas. En dicho Programa, se aborda más adelante con la prestación de servicios terapéuticos de diversa tipología, aplicados según las especificidades que presenten las 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 y les impulsan a identificar mecanismos de solución a sus problemas y/o necesidades.

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 neuroendócrina, lo que ha permitido a las personas encontrar respuestas eficientes a sus variables necesidades en su condición de víctimas.

La principal estrategia de intervención que se aplica en este programa es la intervención terapéutica, en la que se privilegian la escucha, la información y la consejería en sus diversas vertientes; se complementa

con la orientación especializada de tipo legal y de trabajo social con la canalización y el seguimiento a ésta, según las particularidades de cada caso, dado que la problemática específica puede requerir la prestación de servicios adicionales al terapéutico e involucrar no sólo a una persona en lo particular, sino también a otros miembros de su familia o comunidad, como puede ser la escolar, vecinal o laboral, entre otras.

- Programa Integral de Atención a Víctimas

Se ha registrado un aumento en el número de víctimas de violaciones a derechos humanos y ofendidos por delitos en búsqueda de apoyo y atención eficaz a las problemáticas que presentan en materia emocional, legal o social. Las víctimas constituyen uno de los grupos de población que principalmente debe ser atendido, sobre todo desde una perspectiva integral, ya que el contexto en el que se visualizan estos casos, cada día se torna más complejo. De ahí la necesidad de que la intervención profesional se lleve a cabo con un equipo multidisciplinario, el cual sea capaz de comprender en su justa dimensión las problemáticas sociales.

En este sentido, la Comisión tiene dentro de este Programa la aplicación del Protocolo de Estambul (Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes) para aquellos casos en los que se sospeche tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes por parte de alguna persona del servicio público.

Es importante tener presente que los problemas que generan los delitos y los abusos de poder no terminan con la afectación directa a las víctimas, sino que además se extienden indirectamente a sus familiares e incluso a terceros, quienes, en su mayoría, se ven afectados psicológicamente por la sensación de inseguridad.

Con este programa se busca ofrecer a las víctimas de los delitos y del abuso del poder, un sistema integral

de apoyo con el fin de favorecer el pleno ejercicio de los derechos humanos, que además busca encontrar soluciones a corto y mediano plazo, logrando así que la cultura de respeto a los derechos humanos permee de manera efectiva en la sociedad.

Para ello, se ofrece un servicio sistematizado e integral desde la vertiente social, psicológica y jurídica, apuntalada por la canalización a las instituciones pertinentes para dar el seguimiento necesario. Cuidando con esmero realizarla en el momento en que las o los usuarios ya superaron el momento más grave de la crisis y se encuentran suficientemente fortalecidos para enfrentar nuevos contextos y continuar el camino que les permita alcanzar la solución completa de sus problemáticas; para lo cual el personal, además, realiza un seguimiento periódico a las personas canalizadas, a fin de constatar la eficacia de la remisión o identificar la necesidad de realizar una variación a la misma.

La estrategia de intervención en el Programa de atención integral a víctimas se concreta a través de la atención personalizada, el apoyo directo e inmediato de tipo emocional-psicológico, la orientación y asesoría jurídica especializada, la gestoría de trabajo social, la canalización y el seguimiento.

RESPUESTA INMEDIATA

La CEDHNL puede conocer de oficio y comenzar investigaciones sobre presuntas violaciones a los derechos humanos e incluso dictar ciertas medidas para que las autoridades resguarden a una o varias personas de la posibilidad de sufrir una violación a sus derechos fundamentales. Esta respuesta inmediata se logra gracias a los casos que se ventilan a través de los diversos medios de comunicación.

La respuesta inmediata es una de las fortalezas del Ombudsman del Estado de Nuevo León al brindar la certeza a la ciudadanía de que sus requisiciones son

atendidas en el tiempo pertinente, y toma en cuenta la gravedad de las mismas. El ideal es brindar protección inmediata a toda aquella persona que necesite de los servicios de la CEDHNL.

A continuación se establecen algunas de las acciones ya emprendidas por esta Comisión para dar cumplimiento a la directriz de respuesta inmediata, sin la limitante de establecer más acciones o programas derivados del principio rector y su correspondiente directriz.

Investigaciones de oficio

La apertura de expedientes de queja de manera oficiosa cuando la CEDHNL así lo determine, corresponde a la facultad de examen libre analizada en párrafos anteriores, pero también a la necesidad de la ciudadanía de dar una respuesta inmediata cuando determinada situación así lo requiera.

La defensa y protección de los derechos humanos de la ciudadanía nuevoleonesa es una responsabilidad prioritaria para la CEDHNL, la cual atiende oficiosamente las violaciones graves a los derechos humanos de las personas, sin esperar la petición o iniciativa de los presuntos afectados. El conocimiento de estos hechos se logra gracias a la información difundida a través de los diversos medios de comunicación, misma que es continuamente monitoreada por el personal especializado adscrito, para responder oportunamente a las necesidades de la población del Estado.

Medidas cautelares

La urgencia, gravedad y necesidad de evitar un daño irreparable a los derechos humanos son condiciones previas indispensables para que se proyecten las medidas cautelares como una garantía de carácter preventivo tendiente a conseguir la protección efectiva de las personas y sus derechos esenciales, mediante la imposición a las autoridades de obligaciones claras y específicas que permitan alcanzar dicho objetivo. Por

lo que 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. Una vez decretadas las medidas cautelares, la CEDHNL da seguimiento al cumplimiento de las mismas, a fin de constatar su implementación y el logro de los fines planteados.

En casos específicos, el análisis de los hechos que motivan la queja 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 precautorias o cautelares correspondientes, de conservación o restitutorias de los derechos, existiendo la posibilidad de solicitar a las autoridades la aplicación de dichas medidas y su modificación en caso necesario.

PROCURACIÓN DEL DIÁLOGO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El diálogo es un proceso de comunicación que tiene como objetivo la construcción de significados comunes entre personas. Se puede definir diálogo como "una corriente de significado que fluye dentro y a través de los implicados", y este significado compartido es el aglutinante, el cemento que sostiene los vínculos entre las personas y las sociedades. El diálogo, cuyo prefijo "diá" significa -a través de-, es el resultado de un proceso de cooperación y de trabajo conjunto para construir significados comunes a las y los interlocutores.

En este sentido, desde el punto de vista de la resolución de conflictos, el diálogo es una conversación motivada por una búsqueda de entendimiento. Uno de los objetivos es generar un marco de información para poder encontrar acuerdos concretos o soluciones de manera rápida y de ser posible evitar comenzar un procedimiento de mayor duración al que la mayoría de las y los usuarios no se quieren enfrentar.

Una de las principales acciones emprendidas por la CEDHNL con la finalidad de establecer el diálogo como medio para resolver conflictos son las solicitudes de gestión. Existen solicitudes que no necesariamente implican una denuncia, queja o reclamo a la autoridad, sino más bien envuelven peticiones de acompañamiento y gestoría de la Comisión ante diversas instancias, para agilizar la respuesta de las autoridades a la persona peticionaria. Alrededor del cincuenta por ciento de las solicitudes se refieren a condiciones de vida en los centros penitenciarios y son planteadas por personas privadas de la libertad o sus familiares.

Lo anterior sin ser limitativo ya que el diálogo es una herramienta que se extiende de manera integral en el funcionamiento de todos los procesos de la Comisión.



Segundo Principio de París: Recibir todos los testimonios y obtener todas las informaciones y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia.

Segunda Redimensión CEDHNL: Colaboración interinstitucional para la recepción de información, documentos y testimonios para procurar el diálogo y la conciliación, investigar presuntas violaciones a los derechos humanos aplicando estándares internacionales en la resolución de los asuntos y siguiendo puntualmente el cumplimiento de las Recomendaciones.



Con esta redimensión en el funcionamiento de la Comisión se esbozan cuatro directrices a seguir, de las cuales a su vez surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Colaboración interinstitucional para la investigación de violaciones a derechos humanos.
- Investigación sistemática de las presuntas violaciones a los derechos humanos.
- Preponderancia de la conciliación.
- Seguimiento puntual de recomendaciones.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INVESTIGACIÓN DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

La CEDHNL para el cumplimiento de sus fines cuenta dentro de sus atribuciones con la facultad de celebrar convenios de colaboración y cualquier otra acción legal encaminada a crear un puente con autoridades del Estado y de sus municipios, así como toda aquella autoridad que pueda ser sujeta a investigación por violación a los derechos humanos. Lo anterior para mejorar la recepción de información, documentos y testimonios al momento de investigar presuntas violaciones a los derechos humanos.

La colaboración interinstitucional es una parte fundamental dentro de las atribuciones de la CEDHNL, ya que además se relaciona con los demás principios que dan forma y vida al Modelo Nuevo León; por una parte se fortalecen los lazos institucionales, lo que a su vez hace que la promoción, la protección y el respeto a los derechos humanos se haga de manera coordinada con los diversos actores sociales y estatales.

Proyectado como un sistema de trabajo integral, el Modelo Nuevo León se ordena en torno al objetivo supremo de garantizar los derechos humanos por parte de todas las autoridades, tanto en las tareas de protección y defensa de los derechos fundamentales de la población, como las tareas de promoción y difusión de

los valores en los que se sustenta un Estado de pleno derecho.

En este sentido, la Comisión trabaja cotidianamente en la implementación de esta nueva visión de colaboración interinstitucional, la cual redefine las relaciones entre autoridad y población y, por lo tanto, constituyen una auténtica redefinición del Estado como protector y garante de la libertad y la dignidad de las personas.

Derivado del análisis anterior se establecen ciertas líneas de acción muy claras que se desprenden de la colaboración interinstitucional, dichas acciones pueden verse clarificadas en los informes, las comparencias y los convenios de colaboración. Esto no es limitación para establecer otras formas de asistencia entre instituciones que ayuden a sustentar e integrar las investigaciones a presuntas violaciones a los derechos humanos.

Acciones concretas que fortalecen la colaboración interinstitucional:

- Informes

El modelo busca la integración oportuna de los expedientes, por lo que cuando la autoridad no envía en tiempo la información solicitada, las Visitadurías se enlazan con la autoridad a efecto de conseguir información.

Los informes son necesarios para conocer el punto de vista de la presunta autoridad responsable al momento de estar realizando la investigación correspondiente. Que la autoridad coopere en este sentido fortalece el sistema de protección a los derechos humanos.

La falta de rendición del informe o de la documentación que lo apoye, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de que se den por ciertos los hechos denunciados, salvo prueba en contrario.

- Comparencias

Se citará a las personas que deban comparecer como probable autoridad responsable, peritos, testigos; o cualquier otra persona que pueda aportar información, sobre la investigación.

Para esto es necesario tener en todo momento del proceso de investigación una comunicación clara con los diversos actores interesados, en el entendido de que de esta manera se dará una mayor certeza al momento de emitir una resolución al respecto de dicha investigación.

- Convenios de colaboración

Los convenios de colaboración institucional que celebra la CEDHNL tienen diversas finalidades, dentro de este apartado entran aquellos que son usados para establecer relaciones con las presuntas autoridades vinculadas con un proceso de investigación por violación a los derechos humanos. En consecuencia se han celebrado diversos convenios entre los cuales se pueden resaltar acciones como la de vincular a las autoridades jurisdiccionales con la CEDHNL para integrar de manera más completa los expedientes.

Dado que las facultades y atribuciones de la CEDHNL implican la vigilancia irrestricta al respeto a los derechos humanos, se ha establecido la posibilidad de celebrar los convenios de colaboración institucionales que sean necesarios según las circunstancias que el propio OPDH determine, así como las establecidas por la mecánica institucional, velando siempre por una integración de la investigación más profunda y completa.

En este mismo sentido se puede resaltar que se trabaja en conjunto con la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMED) para atender las quejas de las personas por negligencia y controversias médicas. La COESAMED puede canalizar los casos que no se refieren a una negligencia médica, sino a presuntos abu-

sos de autoridades administrativas de las instituciones de salud públicas.

Asimismo se cuenta con un convenio de colaboración con la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON). Con este convenio las solicitudes de orientación o queja que se reciban en el organismo en las que desprendan irregularidades en el respeto a los derechos de las y los contribuyentes serán remitidos a la PRODECON, para que se investigue conforme a su competencia. De la misma manera en que ésta institución de vigilancia compartirá la información de casos en donde se visibilicen violaciones a los derechos fundamentales.

Existe la posibilidad de que, con el fin de mejorar las capacidades técnicas y operativas de la Institución, se celebren convenios con cualquier persona moral que cumpla con las necesidades del Ombudsman estatal.

INVESTIGACIÓN DE LAS PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS

El proceso de investigación es esencial para la protección de los derechos humanos ya que permite reconocer si existen o no violaciones a los derechos fundamentales, facilitando tener un panorama más amplio que coadyuve a establecer estrategias desde el área de prevención.

Faculta a la persona peticionaria conocer de manera clara todo el proceso para la protección de sus derechos humanos, estableciendo relaciones entre las diversas instituciones del Estado, permitiendo generar un mejor proceso para investigar y llegar al fondo de los asuntos.

El proceso de la investigación responde a los diversos principios y lineamientos que ya se han ido presentando a través de este modelo, e igualmente obedece

a estándares internacionales derivando en un servicio más integral para la ciudadanía.

A continuación se presentan los lineamientos esenciales dentro del proceso de investigación.

Del procedimiento ante la CEDHNL

Las personas físicas afectadas en sus derechos humanos o las personas morales afectadas en los derechos humanos de sus integrantes, pueden ocurrir ante la Comisión a presentar directamente o por medio de sus representantes, las quejas o denuncias respectivas.

En el caso de que las personas peticionarias se encuentren privadas de su libertad o se ignore su paradero, los hechos pueden ser denunciados por sus parientes o cualquier otra persona que conozca de ellos, incluyendo a los menores de edad.

Las quejas o denuncias sólo pueden presentarse dentro del plazo de un año a partir de la iniciación de los hechos que se estimen violatorios, o de que las personas peticionarias o denunciantes hayan tenido conocimiento de los mismos. En casos excepcionales, y tratándose de violaciones graves a los derechos humanos, la Comisión puede ampliar dicho plazo a discreción.

Las quejas o denuncias pueden presentarse por escrito o por cualquier otro medio idóneo, e incluso por comparecencia de la persona afectada, mismas que deben ratificarse dentro del término de cinco días a su presentación, con excepción de las presentadas mediante comparecencia.

La queja se integrará con los siguientes datos:

I. Nombre, edad, sexo, nacionalidad, ocupación o profesión, domicilio, número telefónico, en su caso, y firma de la persona que la promueva. En el caso de no saber firmar, estampará su huella y otra persona podrá firmar a su ruego y en su nombre; cuando la queja

sea presentada por una persona distinta a la persona directamente agraviada, se deberá indicar el nombre y demás datos que se tengan del mismo, los que se complementarán una vez que se lleve a cabo la ratificación de la queja;

II. Una breve relación de los hechos motivo de la queja, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar;

III. Nombre y cargo de las o los servidores públicos que intervinieron o, en caso de no conocerlos, los datos mínimos que permitan su identificación, así como el nombre de la dependencia o institución a la que se encuentren adscritos; y,

IV. Las evidencias que estén a su disposición, tendientes a probar las imputaciones vertidas en contra de las o los servidores públicos. Cuando las personas peticionarias o denunciantes se encuentren en un centro de detención o reclusorio, sus escritos deberán ser transmitidos sin demora, ni censura alguna, por las personas encargadas de dichos establecimientos.

Una vez que la queja haya cumplido con los requisitos de admisibilidad y sea registrada, la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas le asignará un número de expediente y acusará recibo de la misma a la persona peticionaria.

Desde el momento en que se solicite la intervención de la Comisión, el personal técnico y profesional a cargo, se pondrá en contacto con la presunta autoridad responsable para intentar solucionar el conflicto, obediendo a la legislación vigente que regule el funcionamiento de la CEDHNL.

La Comisión cuenta con personal de guardia para recibir y atender las reclamaciones o quejas urgentes a cualquier hora y en cualquier día. La Comisión deberá poner a disposición de las personas peticionarias formularios que faciliten el trámite, y se orientará a las personas comparecientes sobre el contenido de sus quejas. Tratándose de personas que no hablen o no

entiendan correctamente el idioma español, se les proporcionará gratuitamente un traductor.

En todos los casos que se requiera, la Comisión levantará acta circunstanciada de sus actuaciones.

Luego de que la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas turna a alguna de las Visitadurías Generales un expediente de queja -abierto por solicitud de un particular o de manera oficiosa- se procede a la calificación de los hechos; es decir, se realiza un análisis detallado de la información proporcionada por la persona peticionaria y de la derivada de las primeras diligencias practicadas en la referida Dirección, con el fin de precisar si las conductas denunciadas se adecúan o no a los principios contenidos en las diversas normas internacionales, nacionales o locales que protegen los derechos humanos y, por tanto, precisar cuáles son las violaciones a los mismos.

La presentación de quejas o denuncias, así como las resoluciones y Recomendaciones que dicte la Comisión, no excluyen, ni afectan el ejercicio de otros derechos o medios de defensa que correspondan a las y/o los interesados conforme a la legislación vigente, ni interrumpen sus plazos de preclusión o prescripción. Esta circunstancia se le hará saber expresamente a las personas peticionarias o denunciantes en el Acuerdo de Admisión de la Instancia.

Cuando la queja o denuncia sea inadmisibles o infundada, o los hechos que la motivaren no sean competencia de la Comisión, será rechazada, asesorando a las personas peticionarias sobre la instancia adecuada.

La Comisión, por conducto de su Titular, puede declinar su competencia en un caso determinado cuando así lo considere conveniente para preservar la autonomía y autoridad moral de la Institución.

En el actuar de la Comisión se señalan como hechos violatorios para la calificación, de manera enunciativa pero no limitativa, los siguientes:

- Derecho a la vida.
- Derecho a la libertad personal.
- Derecho a la integridad física y psicológica
- Derecho a la seguridad personal.
- Derecho a la seguridad jurídica.
- Prestación indebida del servicio público.
- Derecho al trato digno.
- Derecho de legalidad.
- Derecho al debido proceso.
- Derecho a la propiedad.
- Derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Derecho a la protección de la salud.

Si de la presentación de la queja o denuncia no se deducen los elementos mínimos para la actuación de la Comisión, o se requiere su aclaración, corrección o complementación, se solicitará a las personas peticionarias que lo hagan. Si después de dos requerimientos éstos no lo hicieren, se archivará el expediente por falta de interés de las mismas.

Después se comenzará con el proceso de conciliación, el cual es una de las partes torales de este Modelo; el proceso completo se abordará más adelante.

Una vez recibidos los expedientes de queja remitidos por la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, y luego de realizar la calificación definitiva de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos aducidos por las personas peticionarias, en los expedientes en que no fuese posible aplicar un procedimiento de conciliación o, siendo aplicado, resulte infructuoso, las Visitadurías Generales procederán a realizar la investigación correspondiente, para cuya realización tendrá las siguientes facultades:

I.- Pedir a la presunta autoridad responsable a quien se impute las violaciones de derechos humanos, la rendición de informes o documentación necesaria.

En el informe que rindan las autoridades y/o a las personas del servicio público sobre los actos presun-

tamente violatorios de derechos humanos, deberán constar los antecedentes que obren en su poder, así como los razonamientos de las acciones y/u omisiones impugnadas por las personas peticionarias o denunciantes, a fin de que la Comisión se encuentre en aptitud de tomar las determinaciones que estime necesarias y congruentes.

La falta de rendición del informe o de la documentación que lo apoye, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de que se den por ciertos los hechos denunciados, salvo prueba en contrario.

II.- Solicitar de otras autoridades, y/o de las personas del servicio público, y/o de particulares todo tipo de documentos e informes;

III.- Practicar las visitas e inspecciones que estime pertinentes por sí o por medio del personal técnico o profesional bajo su dirección;

IV.- Citar a las personas que deban comparecer como peritos o testigos; o cualquier otra persona que pueda aportar información, sobre el asunto en trámite y,

V.- Efectuar todas las demás acciones que juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto.

Entonces, a efectos de la investigación y conforme a lo previsto en la Ley que rige el funcionamiento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las Visitadurías realizan la solicitud de informes sobre los hechos denunciados a las autoridades a quienes se les imputaron, así como a otras autoridades, personas del servicio público o a particulares, en caso necesario. Asimismo, llevan a cabo las visitas e inspecciones que estimen procedentes, recaban la información de servidores públicos, testigos, peritos o cualquier persona que pueda aportar información útil sobre el asunto en trámite y, en general, desahogan todas las acciones que estimen convenientes para el esclarecimiento del mismo.

Concluida la investigación que corresponda por parte de la Visitaduría, ésta formula, en su caso, un proyecto de Recomendación o de Acuerdo de No Responsabilidad en el cual se analizarán los hechos, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si la presunta autoridad responsable ha violado o no los derechos humanos de las personas agraviadas. Las evidencias que la Comisión requiera o recabe, son valoradas en su conjunto por la Visitaduría, de acuerdo con los principios de la lógica y de la experiencia.

Luego de concluida la investigación, los resultados de ésta son dados a conocer a las personas peticionarias para que expresen lo que juzguen conveniente a sus intereses y, si es el caso, aporten mayor información o pruebas que ayuden a confirmar la veracidad de las imputaciones realizadas a la autoridad. En esta fase del procedimiento, la CEDHNL ha impulsado desde el año 2010 la instauración de medidas que favorezcan a los usuarios dar seguimiento a sus planteamientos y para ello realiza visitas domiciliarias en los horarios favorables a aquellos y fortalece el uso de la comunicación por medios electrónicos.

Una vez llegado a este punto es importante mencionar que los expedientes de queja pueden ser concluidos durante su tramitación o una vez agotada la investigación de los hechos constitutivos de la queja. Para ese efecto, las Visitadurías Generales pueden emitir acuerdo de conclusión por incompetencia del Organismo, porque los hechos no constituyan violación a los derechos humanos, por desistimiento, falta de interés de la persona peticionaria, acumulación o conciliación, por haber quedado el expediente sin materia, por proyecto de Recomendación o de Acuerdo de No Responsabilidad o por cualquier otra causa que, a su juicio, esté legalmente fundamentada.

En caso de que quede demostrada la vulneración de los derechos humanos de la persona peticionaria se dicta la Recomendación procedente, en la que se exalta la protección de dichos derechos recomendando a

la autoridad responsable a realizar en forma expedita las acciones necesarias para lograr la restauración o conservación de las mencionadas prerrogativas y para la formulación de garantías de no repetición. De no acreditarse los hechos imputados a la autoridad, se formula un Acuerdo de No Responsabilidad y se brinda la orientación necesaria a la persona peticionaria.

La conclusión de los expedientes de queja mediante la emisión de una Recomendación o un Acuerdo de No Responsabilidad implica la valoración de las pruebas y demás documentación que obre en el expediente, para ello las Visitadurías Generales se emplea el método basado en la lógica y la experiencia.

En ese sentido se ha pronunciado la Corte Interamericana de Derechos Humanos al establecer que en el estudio de violaciones a los derechos fundamentales, la valoración de las pruebas de los hechos es más flexible, pues basta que se realice de acuerdo con las reglas de la lógica y con base en la experiencia.¹ Esto genera la emisión de Recomendaciones justas que tienen como base la verdad obtenida a través de procedimientos armonizados con la dinámica internacional.

Es importante mencionar que los principios y estándares internacionales constituyen las pautas mínimas para la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. Las normas del derecho internacional de los derechos humanos constituyen límites a la actuación de los representantes del Estado, para la protección de las personas frente a actos arbitrarios que menoscaban sus derechos o facultades.

La reciente incorporación de dichas normas a la Constitución federal impulsa a la Comisión a ratificar su compromiso de aplicarlas en la prestación de sus servicios,

¹ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Castillo Páez Vs. Perú. Sentencia. Noviembre 3 de 1997, párrafo 39:

"39. La Corte reitera que los criterios de valoración de la prueba ante un tribunal de derechos humanos revisten características especiales, pues la determinación de la responsabilidad internacional de un Estado por violación de derechos de la persona humana, permite al Tribunal una mayor amplitud en la valoración de la prueba testimonial rendida ante él sobre los hechos pertinentes, de acuerdo con las reglas de la lógica y con base en la experiencia".

así como de promover la adopción de los principios y estándares internacionales de derechos humanos por los entes públicos de Nuevo León en la formulación de políticas públicas, en la ejecución de programas, acciones gubernamentales, en la legislación estatal y en la normatividad municipal.

Por lo tanto, en las Recomendaciones se observan los principios pro persona e interpretación conforme en los instrumentos, informes, mecanismos y resoluciones de los sistemas de protección a los derechos humanos, en el ámbito universal, regional y local, y demás instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos.

El proyecto de Recomendación debe contener las medidas necesarias para la reparación de las violaciones a los derechos humanos acreditadas. Conforme a las disposiciones aplicables, tomando en cuenta las circunstancias de cada caso, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación, los tipos de reparación plena, efectiva e integral, a que se puede tener acceso, son las siguientes:

- I. La restitución;
- II. La indemnización;
- III. La rehabilitación;
- IV. La satisfacción;
- V. Las garantías de no repetición; y,
- VI. Aquellas que cumplan cabalmente un efecto reparador para la persona agraviada

Después de haber terminado con lo anterior se le debe dar seguimiento al cumplimiento de la Recomendación.

PREPONDERANCIA DE LA CONCILIACIÓN

Con la convicción de que lograr el acceso, materialización y vigencia plena de los derechos humanos de las personas requiere la ejecución de acciones caracteriza-

das por la oportunidad y la eficacia en las gestiones o trámites para lograrlo, específicamente en lo referente a la defensa y protección cuando han sido vulnerados o se encuentran en riesgo de ello, la CEDHNL ha impulsado desde el año 2010 y ha fortalecido constantemente el uso de la conciliación como método idóneo para la solución expedita y satisfactoria de las problemáticas planteadas por la ciudadanía en su búsqueda de justicia.

Enfatizando una intervención basada en una adecuada comunicación y un uso racional de la información, las Visitadurías Generales realizan procesos de negociación asistida entre las personas peticionarias y las autoridades señaladas como responsables de presuntas violaciones a los derechos humanos, en un ambiente de cooperación enfocado a la solución del problema y bajo los principios de confidencialidad, equilibrio, buena fe, veracidad, celeridad, economía y voluntariedad.

Las Visitadurías Generales han impulsado la aplicación de procedimientos de conciliación en aquellos expedientes de queja que no implicaron violaciones a los derechos a la vida o a la integridad física o psíquica de las personas usuarias u otras violaciones que se pudieran estimar especialmente graves por el número de personas afectadas o sus posibles consecuencias, con el objetivo de lograr una solución rápida en beneficio de las y los peticionarios. También se ha aplicado esta estrategia en la atención a las solicitudes de gestión.

Al igual que en las medidas cautelares, la aceptación y el cumplimiento de las autoridades respecto de los compromisos adquiridos en los procedimientos de conciliación es vital para la restauración o conservación de los derechos humanos de las personas peticionarias y es muestra del interés de las instituciones gubernamentales por ajustar sus actos derivados del ejercicio de sus atribuciones al pleno respeto de los derechos humanos; por ello la CEDHNL también hace un reconocimiento a las autoridades que han dado cumplimiento oportuno y completo a los referidos

compromisos y reitera el llamado a las autoridades que no han hecho uso de este procedimiento expedido a que se sumen a la práctica de este medio alterno para la solución de conflictos.

Proceso de conciliación

Cuando una queja o denuncia sea calificada como presuntamente violatoria de derechos humanos, y ésta no se refiera a violaciones a los derechos de la vida, la integridad física, psíquica o a otras que se consideren especialmente graves, ya sea por el número de afectados o sus posibles consecuencias, la misma puede sujetarse a un procedimiento de conciliación con la presunta autoridad responsable.

El proyecto de conciliación debe contener las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos humanos de las personas agraviadas y, en su caso, la reparación integral de los daños que se hubiesen ocasionado.

En el supuesto señalado en el primer párrafo de este apartado, la Visitaduría que corresponda, de forma inmediata, se debe poner en contacto con la presunta autoridad responsable para exponerle de manera breve y sencilla la propuesta de conciliación del caso, misma que debe formularse por escrito y hacersele llegar por los medios de comunicación que se encuentren a su alcance.

La presunta autoridad responsable a quien se envíe la propuesta de conciliación debe responder en un plazo no mayor a tres días hábiles, ya sea por escrito o acudiendo a la Comisión, a fin de exponer lo que a su derecho convenga.

De lograrse una solución satisfactoria, la Comisión hace constar y ordena el archivo del expediente, el cual puede reabrirse únicamente cuando las o los peticionarios o denunciantes expresen a la Comisión que no se ha cumplido con el compromiso en un plazo de sesenta días. Para estos efectos, la Comisión, en

el término de setenta y dos horas, dictará el Acuerdo correspondiente y, en su caso, proveerá las acciones y determinaciones conducentes.

En casos urgentes esta solicitud de informe podrá realizarse utilizando cualquier medio de comunicación, además de que el plazo para su presentación podrá ser reducido, a juicio de la Comisión.

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

El seguimiento de Recomendaciones es una de las áreas fundamentales de la CEDHNL. Consiste en establecer un seguimiento puntual para el cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión, convirtiéndose en una herramienta más para la salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas.

Para dar cumplimiento a esta directriz del Modelo Nuevo León, se ha establecido un procedimiento preciso en los siguientes párrafos.

Procedimiento de seguimiento de Recomendaciones

Una vez que la Recomendación es suscrita por la Presidencia de la CEDHNL se notifica de inmediato a la persona peticionaria y a la autoridad responsable.

Recibida la Recomendación, la autoridad responsable está obligada a responderla, y deberá informar dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación, si acepta o rechaza dicha Recomendación.

La autoridad responsable que haya aceptado la Recomendación emitida por la Comisión, tiene la responsabilidad de su total cumplimiento, lo que deberá acreditar mediante el envío de las pruebas conducentes.

Cuando la Recomendación emitida no sea aceptada,

la autoridad responsable debe fundar, motivar y hacer pública su negativa. En los mismos términos debe hacerlo en caso de no cumplir la Recomendación.

La autoridad responsable que no haya aceptado o cumplido la Recomendación emitida por la Comisión, debe acudir personalmente a los llamados que le realice el Congreso o la Diputación Permanente, a efecto de explicar, de manera fundada y motivada la razón de su negativa a aceptar o cumplir la Recomendación, en los términos establecidos en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley que rige el funcionamiento de la CEDHNL.

La Dirección de Seguimiento y Conclusión es la responsable de recibir, evaluar, verificar y calificar las pruebas que envíe la autoridad responsable respecto del cumplimiento de la Recomendación. La cual, en cualquier momento, durante el seguimiento de la misma, puede verificar el contenido de los informes rendidos por autoridades y/o personas del servicio público mediante los mecanismos que estime idóneos. Al efecto, puede acudir ante éstas y realizar las diligencias que considere necesarias.

La Dirección de Seguimiento y Conclusión debe dar seguimiento a los procedimientos de responsabilidad derivados de expedientes de queja concluidos. Para tal efecto se requerirá información periódica a las autoridades y/o personas del servicio público encargados de su trámite, quienes deben informar oportunamente sobre el estado que guardan los mismos.

La Comisión puede en cualquier momento, durante el seguimiento de dichos procedimientos, verificar el contenido de los informes rendidos por la autoridad responsable, mediante los mecanismos que estime idóneos, en términos de la Ley que regula el funcionamiento de la CEDHNL.

Cuando a juicio de la Dirección de Seguimiento y Conclusión, la autoridad responsable haya dado cabal

cumplimiento a la Recomendación, se debe emitir el acuerdo correspondiente respecto a la conclusión del seguimiento de la Recomendación.

EL SISTEMA DE PROMOCIÓN EN DERECHOS HUMANOS

La promoción en derechos humanos es una de las obligaciones del Estado, lo anterior derivado de la Constitución federal y los diversos compromisos internacionales adquiridos por México. Asimismo es una de las actividades principales sobre la cual basa su funcionamiento la CEDHNL.

La acción constante de promover o divulgar el conocimiento en derechos humanos se ve reflejada de manera directa en la cultura del respeto a los derechos humanos que muestran la sociedad y el gobierno. Es importante definir a la promoción en derechos humanos como el impulso y fomento del conocimiento de los derechos humanos para todas las personas, sean gobernados o servidores públicos, con la finalidad de crear una cultura de comprensión y respeto a los derechos humanos por toda la sociedad.

El estudio de los derechos humanos representa las acciones que deben realizar todo el personal perteneciente a esta Institución, consistentes en informarse, cultivarse y actualizarse cotidianamente en las diversas temáticas, tanto doctrinales como jurídicas, generadas desde el ámbito internacional, nacional y local concernientes a los derechos humanos, con el objetivo de promover de manera eficaz el estudio de éstos en la comunidad.

La divulgación de los derechos humanos puede ser entendida como las acciones de publicidad y anuncia-

ción que debe realizar la Comisión para dar a conocer a la luz pública sus funciones, principios, actividades, servicios que ofrece, informes, opiniones sobre temas de interés para la comunidad y en general, cualquier acción tendiente a fomentar la cultura en derechos humanos y el respeto a la dignidad humana.

El Modelo Nuevo León toma como base lineamientos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Carta de las Naciones Unidas, la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, la Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos, los Principios Relativos al Estatuto de las Instituciones Nacionales, así como todo aquel tratado o declaración relacionada en la materia.

Conscientes de que como organismo público de derechos humanos se debe cumplir, conjunta y separadamente, con los demás actores gubernamentales y sociales en la loable labor de promover y fomentar el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas y todos, reafirmando la importancia particular de lograr la cooperación institucional y social para lograr este cometido es que se ha creado el presente Sistema de Promoción a los Derechos Humanos.

El Sistema de Promoción en Derechos Humanos está basado en tres principios fundamentales de los cuales se deriva de ciertas directrices que marcan el camino por el que se conduce la CEDHNL en el tema de la promoción a los derechos humanos. Un punto importante en este Sistema es la difusión estratégica de las actividades de la Comisión para generar un acercamiento más humano con la sociedad al mostrar las acciones emprendidas y las formas de trabajo de la Institución. También se establece la investigación permanente en derechos humanos como una de las herramientas más trascendentales dentro del funcionamiento del OPDH estatal al relacionarse directa e indirectamente con todas sus áreas.

En este mismo tenor se imparten capacitaciones continuas y sistemáticas para personas del servicio público, así como redes de vinculación con otras instituciones encargadas de velar por los derechos humanos. Lo anterior en el entendido de que una vinculación sólida genera mejores resultados al momento de promover, proteger y respetar los derechos humanos.

La participación de la ciudadanía y la vinculación con instituciones no gubernamentales dentro de la promoción en derechos humanos, así como los programas específicos para grupos en situaciones de vulnerabilidad son pilares fundamentales en este sistema.

A continuación se enuncian los principios y sus directrices, estableciendo además algunas líneas de acción que ya se han emprendido, dejando abierta la posibilidad de crear más programas y acciones de ser necesario.



Tercer principio de París: Dirigirse a la opinión pública, directamente o por intermedio de cualquier órgano de comunicación, especialmente para dar a conocer sus opiniones y recomendaciones.



Tercera Redimensión CEDHNL: Difusión estratégica de las opiniones, posturas, resoluciones, acciones y conocimiento de los derechos humanos e investigación permanente en materia derechos humanos.

A partir de dicha redimensión se esbozan dos directrices a seguir, de las cuales surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Difusión estratégica.
- Investigación permanente.

DIFUSIÓN ESTRATÉGICA

Tomando en cuenta que la Comisión Estatal de Derechos Humanos tiene como objetivo la protección, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos, es primordial que esto sea conocido por la población en general.

La difusión estratégica responde a las obligaciones jurídicas que tiene la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, así como a la necesidad de implementar acciones de publicidad y divulgación que se deben realizar para dar a conocer a la luz pública sus funciones, principios, actividades, servicios que ofrece, informes, opiniones sobre temas de interés para la comunidad y en general, cualquier acción realizada por el OPDH tendiente a fomentar la cultura en derechos humanos y el respeto a la dignidad humana.

La difusión estratégica se recubre de importancia al permitir el acercamiento constante de la sociedad con el trabajo de la CEDHNL. Se considera importante que la ciudadanía conozca de manera clara las posturas, resoluciones, opiniones y acciones de la Institución, ya que esto genera una mayor confianza y acercamiento.

Se deben establecer diversos programas que puedan abarcar a la población en su conjunto, divulgando esta información tanto por medios de publicación constante y en los medios idóneos, ya sean escritos, electrónicos, radiofónicos o cualquiera que se considere pertinente para hacer llegar de manera eficiente la información.

Resultado de lo anterior se presentan los siguientes programas institucionales, los cuales responden a la difusión estratégica, directriz de la CEDHNL, relacionada directamente con el funcionamiento de la misma en concordancia con de los Principios de París.

Sitio web de la CEDHNL y actualización y mantenimiento de la información

El portal de Internet de la Comisión permite el acercamiento constante y permanente entre la ciudadanía y la CEDHNL. Lo antedicho originado del contexto actual en el cual las comunicaciones electrónicas forman parte fundamental del funcionamiento de la sociedad. Dicho portal también sirve como referente de los derechos humanos en la sociedad.

Es importante tener una imagen institucional accesible e innovadora ante el público que consulta el sitio web de la CEDHNL, ya que ésta se constituye en una herramienta indispensable para la adecuada transparencia de las actividades de la Institución y la rendición de cuentas.

Asimismo se utiliza como foro para proporcionar información actualizada de las distintas áreas que integran la Comisión, opiniones, posturas y comunicados con respecto a los temas más actualizados en derechos humanos, para dar cumplimiento a las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información.

Otra de las funciones importantes del portal es plasmar las posturas oficiales del Ombudsman estatal, así como los trabajos académicos de investigación derivados del programa de investigación permanente.

Revista "El Lado Humano"

La CEDHNL tiene entre sus obligaciones legales, la publicación de los resultados de su tarea de defensa de los derechos humanos, en especial de las recomendaciones emitidas a las autoridades. Por tanto es necesario que esta publicación atraiga el interés del público en general.

De acuerdo a la regulación interna de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León se ha establecido un instrumento oficial de difusión, a este instrumento se le ha denominado Revista "El Lado Humano". Su periodicidad es trimestral y en ella se publican las Recomendaciones o sus síntesis, Acuerdos de No Responsabilidad, informes especiales, así como los artículos de interés y de divulgación académica en derechos humanos que por su importancia, merezcan darse a conocer en dicha publicación.

Dicho en otras palabras, la revista sirve como referente del trabajo de la CEDHNL ante la sociedad, así como modelo conductual y académico en el tema de los derechos humanos en la entidad.

Periódico mensual

Se publica con los temas de divulgación en materia de derechos humanos, así como el reporte de las actividades y programas de la CEDHNL. La publicación se hace de manera física o por los medios electrónicos idóneos, en virtud de que no toda la información de interés público que se genera en la CEDHNL puede ser publicada por los medios masivos de comunicación, en razón de su volumen, así como por cuestiones evidentemente ecológicas y el probable interés de las áreas de cobertura de noticias.

Publicación de boletines de prensa

Derivado de la responsabilidad de divulgación de los derechos humanos, así como de las acciones empren-

didadas por el Ombudsman estatal, es necesaria la presencia en medios de comunicación ofreciendo información oportuna sobre las acciones del organismo en beneficio de la sociedad, así como de las valoraciones necesarias de los asuntos públicos desde la perspectiva de los derechos humanos.

Gracias a la elaboración y publicación de boletines de prensa con información referente a las acciones que se llevan a cabo por parte de la CEDHNL en torno a información actual de derechos humanos, se puede tener un mayor impacto mediático.

La idea es que dichos boletines sirvan también para que la prensa replique los pronunciamientos de la CEDHNL generando un mayor rango de alcance en la entidad.

Participación en medios masivos de comunicación

- Programa Radiofónico Conciencia Humana

Uno de los objetivos fundamentales de la CEDHNL, establecidos en el mandato legal que la rigen, es la divulgación de los derechos humanos en la sociedad. Por esta razón, la Comisión está llamada a hacer uso de los medios de comunicación masivos para promover la reflexión y la educación en esta materia.

A través del programa de radio institucional se translimiten los temas más importantes en derechos humanos, se promueven los eventos, acciones, programas y servicios que tiene la Institución para atender a la población.

Dicho programa radiofónico también sirve como referente en la cultura nuevoleonense, debido a que la ciudadanía puede tener, a través de este medio, su acercamiento primario con la cultura de los derechos humanos.

En este mismo sentido también es un foro de expresión, en donde pueden converger diferentes actores,

tanto del gobierno, la sociedad civil organizada, la academia o cualquier otro representante en el tema de derechos humanos.

- Participación en programas de televisión, radio, ruedas de prensa, etc.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado inició las transmisiones del Programa de televisión "El Lado Humano", a través del cual se abre otro medio de difusión para la instauración de una cultura de respeto a los derechos humanos.

Las emisiones del programa son a través del sistema estatal de televisión del Gobierno de Nuevo León, TVNL, con cobertura en los 51 municipios de la entidad federativa. Por lo que la CEDHNL puede divulgar el conocimiento en materia de derechos humanos y dar a conocer las funciones y servicios de este organismo público.

Además de este programa de televisión, también se contempla dentro de las líneas de acción la aceptación a invitaciones de programas de televisión, radio o cualquier otro foro o espacio de difusión masiva que sirva para dar promoción a las actividades, posturas, recomendaciones y situaciones que se consideren pertinentes realizadas por la CEDHNL.

Se pueden convocar a medios de comunicación, realizar ruedas de prensa, otorgar entrevistas o emitir cualquier tipo de comunicación a través de los medios masivos de comunicación tanto en medios locales, nacionales e internacionales, siempre y cuando la naturaleza del tema a tratar sea de relevancia para la sociedad y esté íntimamente vinculado con el funcionamiento y objetivos de la Comisión y del presente modelo de gestión.

Monitoreo de medios de comunicación

Consiste en dar seguimiento puntual, constante y sistemático de las diversas fuentes periodísticas, tanto a

nivel local, nacional e internacional. Lo anterior para formar un marco de referencia contextual de los hechos más relevantes en el tema de derechos humanos. El monitoreo nos ayuda para actuar, revisar y analizar las diferentes posturas de los acontecimientos de la sociedad reflejadas en los testimonios de ésta y de los líderes de opinión que aportan su visión de las cosas.

Para la consecución de lo dicho previamente hay un comité de monitoreo de medios por expertos en la materia, los cuales diariamente se reúnen para revisar, analizar y, en su caso, actuar en consecuencia a las diferentes posturas respecto de los acontecimientos sociales expuestos por los medios, coadyuvando en la toma de decisiones, estableciendo las diferentes posturas institucionales respecto a temas relacionados con los derechos humanos.

Campañas publicitarias

Como se ha venido mencionando en párrafos anteriores, todas las acciones de protección, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos, realizadas por la CEDHNL deben darse a conocer, porque es primordial que estos trasciendan a la población en general.

Es por ello que nace el interés de acercar los servicios de la Comisión mediante campañas publicitarias para sensibilizar y crear conciencia en los diversos grupos sociales en relación a los derechos humanos y a la dignidad del ser humano. Así como para posicionar de manera más eficiente la presencia de la Comisión en la opinión pública, llevando en la medida de lo posibles los logros y resultados de la Institución a la sociedad.

Las campañas publicitarias también permiten que la ciudadanía se acerque con mayor confianza a la CEDHNL permitiendo, de esta manera, una integración más eficaz entre sociedad, gobierno y el Ombudsman estatal.

La presente directriz es primordial debido a que el estudio constante en derechos humanos es fundamental dentro de la promoción de los mismos, ya que implica que se actualice la Institución de acuerdo a la dinámica global en la que se encuentran inmersos los derechos humanos, permitiendo que la CEDHNL esté al tanto de los cambios sociales, la mecánica institucional de protección a los derechos humanos en México y de los requerimientos expresados por la sociedad en su conjunto; estas acciones deben realizarse mediante una visión internacionalista, sin dejar de lado las exigencias derivadas de la propia área de competencia de la Comisión. Una vez establecido esto se deberán generar a su vez documentos académicos que sirvan como referente teórico en el estudio de los derechos humanos.

La investigación documental y social de los derechos humanos forma parte del componente pedagógico o educativo (centrado en el estudio y en la divulgación de los derechos humanos) establecido en las atribuciones de la propia Comisión, fortaleciendo con ello las diversas áreas de la CEDHNL para mejorar los procesos internos de funcionamiento.

El programa de investigación tiene sus bases en la legislación que rige la CEDHNL, en la Constitución federal y en diversos instrumentos internacionales, como la Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos, la Conferencia Mundial de Derechos Humanos celebrada en Viena en 1993 y por supuesto los Principios Relativos al Estatuto de las Instituciones Nacionales.

Por consiguiente, la CEDHNL ha establecido una Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos, la cual trabaja en coordinación con otras áreas de la propia Institución, de las que a su vez se despren-

den diversos programas y acciones.

Una de las grandes finalidades de la directriz de investigación es proporcionar un marco teórico sólido derivado del análisis y evaluación de los diversos compromisos internacionales adquiridos por México, de las posturas de organismos nacionales, regionales e internacionales protectores de derechos humanos, de los avances dentro de la teoría de los derechos humanos desde la academia y de toda información derivada de las y los actores en el tema de los derechos humanos.

Programa de investigación

El estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos son atributos prioritarios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, se encuentran establecidos en la ley y el reglamento que regulan el funcionamiento de este OPDH; por ende es prioritario que se cuente en su estructura con programas de investigación permanentes.

En este sentido se creó la Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos, con el objeto de revisar y estudiar documentos relevantes y actualizados en materia de derechos humanos, así como elaborar artículos y estudios documentados para la construcción y divulgación del conocimiento en la esfera de los derechos humanos.

El objetivo general del programa de investigación permanente es coadyuvar en las atribuciones encomendadas a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, mediante el estudio y la investigación de estos derechos, a efecto de contar con insumos de carácter científico para su promoción y protección.

Otro de los objetivos principales es generar un acervo académico, documental, estadístico, histórico y sistematizado de los conocimientos y teoría de los derechos humanos. Dicho acervo forma parte las herramientas para que el personal pueda desempeñar sus labores

de manera más eficaz.

Publicaciones y artículos académicos de investigación

Una de las vertientes derivadas del trabajo de investigación permanente es que todas las publicaciones que se lleven a cabo en la Comisión deben pasar por un arduo trabajo de investigación, análisis y evaluación, con el fin de que cada documento que sea emitido por la CEDHNL cuente con un sustento firme para brindar a la sociedad la información más completa y que pueda ser de mayor utilidad para la sociedad en su conjunto.

Se busca además hacer sinergia con otros organismos protectores de derechos humanos, instituciones académicas o gubernamentales al participar de manera activa en publicaciones conjuntas.

La investigación constante sobre los temas relativos a los derechos humanos trae como consecuencia la elaboración de documentos de índole académico, los cuales ayudan dentro de la loable tarea de promoción y divulgación de los derechos humanos. También sirven para posicionar la postura de la CEDHNL ante los diversos temas en materia de derechos humanos a nivel nacional e internacional.

Se puede afirmar que dichos documentos son instrumentos eficaces para dar a conocer a la sociedad y la academia, los conocimientos derivados de investigaciones metodológicas documentales en donde se puntualice de forma profesional los acontecimientos y avances más importantes en materia de derechos humanos, fortaleciendo además la teoría en derechos humanos.

Programa de actualización en materia de difusión

Las reformas constantes que se realizan a los diversos cuerpos normativos e instrumentos complementarios nos indican la necesidad de mantener actualizados

los materiales utilizados en las tareas de promoción y difusión de derechos humanos para conservar su vigencia y utilidad.

Gracias a este programa se actualizan y corrigen los contenidos de los materiales de difusión de la CEDHNL, mediante la revisión periódica de los mismos y la incorporación de las reformas normativas correspondientes. Es necesario que el personal de la Institución esté constantemente actualizado para poder llevar esta información de manera eficaz a la sociedad civil y el gobierno.

Actualización permanente

- Revisión permanente y actualización de la normatividad vigente

Revisar permanentemente las leyes, reglamentos y demás normatividad vigente en el ámbito local, nacional e internacional, para la actualización constante del personal adscrito a la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

El objetivo de este programa es generar condiciones para llevar a cabo consultas, así como actualizar y sustentar los criterios con que se realizan las resoluciones que emite este Organismo, siendo necesaria la revisión permanente y actualización en la normatividad vigente.

- Revisión de estándares internacionales en materia de derechos humanos y monitoreo de políticas públicas

La CEDHNL, como organismo líder en la promoción y defensa de los derechos humanos, tiene como uno de sus objetivos principales ser un agente de cambio y de mejora en la observancia de los derechos humanos. De esta forma, está obligada a proponer medidas que identifiquen y contrarresten estructuras y prácticas dentro del aparato gubernamental que susciten de manera persistente, violaciones a los derechos

humanos.

Los derechos humanos deben concebirse, no sólo como una materia jurídica que fija límites al abuso del poder, sino como un conjunto de derechos que pueda en ciertos contextos constituirse en un programa de acciones positivas del Estado, un indicador para desarrollar políticas concretas que apunten a los problemas estructurales desde los cuales emanan esas violaciones.

Derivado de este programa se formulan y proponen políticas públicas con enfoque de derechos humanos a diversas autoridades, a partir de la identificación de las fuentes que propician violaciones sistemáticas, con el fin de coadyuvar a la creación de condiciones favorables. Los tiempos actuales exigen no sólo plantear a la autoridad lo que no deben hacer, sus límites, sino también, en ciertos casos, plantear lo que podría hacer para garantizar el respeto a los derechos humanos.

Los nuevos enfoques exigen superar el límite que impone el trabajo tradicional en la defensa de derechos, debiendo avanzar en la fiscalización de las políticas públicas; es decir, ir a los problemas estructurales que están detrás de las violaciones concretas de derechos y así, disminuir los niveles de exclusión social, los cuales determinan que ciertos sectores sociales sean más vulnerables sistemáticamente a la violación de derechos.

Para la disminución de prácticas sistemáticas de violación de derechos es necesaria la formulación de políticas públicas, que gradualmente se ajusten y armonicen con los estándares internacionales de derechos humanos, los cuales permitirán orientar su diseño e implementación.

Se ha establecido un grupo de trabajo permanente para la revisión de estándares internacionales en materia de derechos humanos y monitoreo de políticas públicas, con el fin de realizar acciones positivas que apunten a los problemas estructurales desde los cuales emanan esas violaciones, con el objetivo de lograr

la disminución de prácticas sistemáticas de violación de derechos.

- Armonización de la legislación local con el derecho internacional de los derechos humanos

Actualmente se calcula que el Estado mexicano ha celebrado más de 170 tratados y protocolos internacionales referidos a derechos humanos, lo cual nos plantea que existe un proceso intenso de codificación internacional de derechos.

El Estado está obligado a observar cada uno de los instrumentos internacionales firmados y ratificados por México y, por ende, a proteger y garantizar los derechos que los mismos consagran. Para que estas normas adquieran plena eficacia, el Estado debe expedir leyes nuevas o reformar las existentes, lo que implica, a veces, un cambio en nuestra cultura jurídica.

Acorde a la misma tónica, la Conferencia Mundial de Derechos Humanos instó a los gobiernos a que incorporen en su legislación nacional las normas contenidas en los instrumentos internacionales de derechos humanos y a que refuercen los órganos de la sociedad, las estructuras y las instituciones nacionales que desempeñan una función en la promoción y salvaguardia de los derechos humanos.

Por lo tanto, el objetivo del presente programa es dar seguimiento al trabajo que se hace en vinculación con los diversos actores sociales, dirigido a elaborar iniciativas de reformas a las disposiciones del marco jurídico estatal, para que sean compatibles con las de los tratados internacionales de derechos humanos vigentes en nuestro país y así dar cumplimiento a lo previsto en la legislación que regula el funcionamiento de la CEDHNL.

- Armonización de la legislación local con el derecho nacional en materia de derechos humanos

En observancia a los instrumentos internacionales que

en materia de derechos humanos el Estado mexicano ha sido parte, la reforma constitucional del año 2011 en derechos humanos implica necesariamente modificaciones a la legislación local en armonización con la federal.

Derivado del cumplimiento de este programa se han realizado iniciativas de reformas a las disposiciones del marco jurídico estatal, para que sean compatibles con las constantes reformas de la legislación federal en materia de derechos humanos, a través del seguimiento del trabajo conjunto con los colegios de abogados del Estado, para dar cumplimiento a lo previsto en la legislación que regula el funcionamiento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

Lo anterior permite que el sistema jurídico en el Estado de Nuevo León funcione de manera más eficiente al estar en concordancia con el sistema jurídico federal, siempre y cuando el federal esté a su vez armonizado con los compromisos internacionales adquiridos por México en materia de derechos humanos acorde a las posturas Internacionales en el mismo sentido.

Diseño y publicaciones de la CEDHNL

Por medio de esta acción se da diseño y formato a la información que se hace llegar a la ciudadanía y a las autoridades con el fin de difundir información clara, objetiva y actualizada de los derechos humanos y de la CEDHNL en particular, que a su vez le da promoción a la misma.

Se busca mantener una imagen institucional mediante el diseño de afiches y publicaciones de la Comisión, tales como: banners, calendarios, cartillas, invitaciones, lonas, posters, tarjetas de presentación, trípticos, informes de actividades, revistas, libros, etcétera, con una visión holística en derechos humanos, estableciendo una red de colaboración con las diversas áreas de la Comisión.



Sexto Principio de París: Mantener la coordinación con los demás órganos de carácter jurisdiccional o de otra índole encargados de la promoción y protección de los derechos humanos (en particular, ombudsman, mediadores u otras instituciones similares).

Sexta Redimensión CEDHNL: Vinculación y coordinación con las instituciones del Estado con miras a su capacitación integral en derechos humanos, así como el enlace con diversos organismos encargados de la protección y promoción de los derechos humanos.



De la anterior redimensión se esbozan dos directrices a seguir, de las cuales surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Capacitación continua en derechos humanos para funcionarios públicos.
- Vinculación y coordinación con otras instituciones.

CAPACITACIÓN CONTINUA EN DERECHOS HUMANOS PARA FUNCIONARIOS PÚBLICOS

La Conferencia Mundial de Derechos Humanos reafirmó el importante y constructivo papel que desempeñan las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos, en particular en lo que respecta a su capacidad para asesorar a las autoridades competentes y a su papel en la reparación de las violaciones de los derechos humanos, la divul-

gación de información sobre esos derechos y la educación en materia de derechos humanos.

En este sentido, una de las obligaciones como organismo público de derechos humanos es llevar el conocimiento de los derechos humanos a la sociedad y el gobierno. Por tal motivo se considera necesario establecer programas permanentes que vinculen el funcionamiento de la Comisión con los diferentes actores gubernamentales, ya que en estos también recae, acorde a nuestra Constitución, la obligación de respetar, proteger y promover los derechos humanos.

Se considera imperante que el conocimiento adquirido a partir de los programas vinculados con la investigación permanente y demás actividades realizadas por la Comisión, permee de manera profunda en los diferentes órdenes del gobierno en la entidad, ya que es de esta manera preventiva como se pueden evitar las violaciones a derechos humanos por parte del personal del servicio público.

En la Comisión Estatal de Derechos Humanos, desde la experiencia del Modelo Nuevo León, se ha trabajado cotidianamente en la implementación de esta nueva visión, que redefine las relaciones entre autoridad y población y, por lo tanto, especialmente en cuestiones de capacitación.

Con base en lo expuesto con anterioridad es que la CEDHNL ha puesto en marcha diversos programas, lo anterior con la finalidad de continuar con el trabajo de fortalecimiento de la promoción de los derechos humanos de acuerdo a los Principios de París.

La Comisión consciente de que existe una gran variedad de temas en derechos humanos por abordar con las y los servidores públicos ha establecido los programas y acciones necesarias para capacitar a las autoridades dependiendo del contexto, la dinámica social y las necesidades de la población. Entre las diversas capacitaciones que se brindan a funcionarios públicos podemos mencionar algunas que son de carácter per-

manente, sin olvidar que en cualquier momento se pueden establecer más acciones en este sentido, éstas son:

Capacitaciones permanentes a servidores públicos

- Programa de derechos humanos, seguridad pública y cultura de la legalidad

La CEDHNL interesada en hacer prevalecer los principios establecidos en el derecho internacional de los derechos humanos y en el marco constitucional, busca con acciones específicas fomentar los derechos humanos, la cultura de la legalidad y el imperio del Estado de Derecho, para crear condiciones que coadyuven a contrarrestar las problemáticas de inseguridad e impunidad que prevalecen en los tiempos actuales.

Se integran en el presente programa acciones específicas en las áreas de seguridad, procuración y administración de justicia.

Por una parte, el fomento de la cultura de la legalidad y los derechos humanos permiten concientizar a las y los servidores públicos, para evitar conductas que vulneren los derechos de las personas privadas de su libertad, acciones que sin duda dan vida a la promoción y divulgación de los derechos fundamentales, objetivos que consagran las Instituciones Protectoras de Derechos Humanos.

Es necesario también redimensionar la imagen y la credibilidad en los órganos encargados de la seguridad pública, por lo que es urgente que el Estado como garante de la seguridad pública cree los mecanismos para lograr la seguridad y la armonía en la sociedad.

Una de las tareas que contribuye al fortalecimiento de las y los servidores públicos encargados de la seguridad pública, es el respeto irrestricto a los derechos humanos. Siendo la seguridad un derecho humano fundamental, del cual el Estado es el encargado de garantizar, proteger y hacer valer cabalmente.

Esta acción está dirigida al personal de las diversas corporaciones de seguridad pública del Estado de Nuevo León, con funciones ministeriales, policiales o en centros de readaptación social, y consiste en establecer un programa estructurado y permanente de educación en derechos humanos. Por lo que derivado de este esquema, se ha establecido un programa mediante información, orientación y capacitación sobre derechos humanos, a través de conferencias, cursos-talleres, seminarios y diplomados, con reconocimiento oficial o validez curricular, con la finalidad de coadyuvar de la mejor manera en el cumplimiento de las funciones que corresponden a la CEDHNL

- Derechos humanos y salud mental (capacitación en apoyo psicosocial en emergencias, crisis y trauma)

En situaciones de emergencias, crisis y trauma, el ejercicio de muchos de las y los servidores públicos se da en condiciones donde el bienestar psicosocial se ve afectado. Por lo tanto, es necesario proporcionar espacios de capacitación para enfrentar y atender en tales condiciones, bajo el respeto a los derechos humanos.

En tales consideraciones se establece este programa con el fin de emprender acciones coordinadas entre quienes proporcionan asistencia humanitaria, tanto entidades gubernamentales y de la sociedad civil, tomando la guía del IASC (Comité Permanente entre Organismos sobre Salud mental y el Bienestar Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes). Esto en el entendido de que la educación sirve como una protección importante al proporcionar un foro de difusión de mensajes saludables y de desarrollo de habilidades de autocuidado en posibles ambientes hostiles.

El objetivo es promover, educar y fortalecer la salud mental y el bienestar psicosocial de las y los servidores públicos a través del desarrollo de un programa integral sobre las emergencias y sus repercusiones socio-psicológicas con observación en los derechos

humanos.

- Capacitaciones en temas diversos a servidoras y servidores públicos

La capacitación integral del personal del servicio público en derechos humanos es fundamental como una acción de prevención a las violaciones de los derechos humanos, ya que forma funcionarias y funcionarios más conscientes, sensibles, capacitados y profesionalizados en todos los temas de derechos humanos. Lo anterior incide directamente en la creación y desarrollo de las condiciones adecuadas para el pleno respeto de la dignidad de la ciudadanía nuevoleonesa y la vigencia de sus derechos humanos.

Es claro que todas las personas dedicadas a la función pública necesitan tener una perspectiva de derechos humanos en el desempeño de sus acciones, por lo tanto se brindan las capacitaciones necesarias para establecer, por lo menos, una visión general de los derechos humanos en la función pública. En este sentido, también es importante atender las necesidades de la población en concordancia con las diversas atribuciones de las autoridades para elaborar los programas de capacitación específicos para el personal del servicio público.

Capacitación a diversas autoridades en razón de las Recomendaciones

El sistema de protección no jurisdiccional de los derechos humanos sobre el cual está esgrimida la CEDHNL, consiste en analizar violaciones a los derechos humanos por parte de alguna autoridad dentro de las competencias de la propia Institución. Al resultar una conducta violatoria de derechos humanos se emiten ciertas Recomendaciones a la autoridad responsable; que van desde la reparación del daño, inicio de procesos de investigación administrativa por responsabilidad y hasta capacitaciones específicas en derechos humanos para el personal del servicio público que resulten responsables.

Una de las finalidades más importante de estas medidas de no repetición, es la capacitación a las autoridades responsables de violaciones a los derechos humanos para brindar una certeza a la ciudadanía de que las violaciones no volverán a suceder.

El Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos de la CEDHNL, con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores en el ejercicio de sus funciones, colabora de manera activa para dar cumplimiento puntual a estas recomendaciones al impartir capacitaciones específicas a servidores públicos con respecto a temas específicos en derechos humanos, derivados de la violación en la cual hayan incurrido, lo anterior con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores en el ejercicio de sus funciones.

Este programa en coordinación con otros programas y principios del Modelo Nuevo León coadyuvan al fortalecimiento institucional y al establecimiento de una cultura de derechos humanos más sólida en la entidad.

VINCULACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES ENCARGADAS DE PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS

La vinculación con otros organismos encargados de la protección de los derechos humanos es una directriz fundamental, ya que gracias a las redes de colaboración entre los diversos organismos, tanto nacionales, regionales e internacionales, es que se pueden mejorar los programas, ampliando la visión y formas de acción de la CEDHNL.

Es importante mencionar que la CEDHNL siempre se ha mostrado activa y participativa en la vinculación con otras defensorías, en el entendido de que la vinculación con organismos de este orden es fundamental para un fortalecimiento en la cultura de los derechos

humanos en México.

De igual forma se rescata lo que se estableció en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos al alentar a que se intensifique la cooperación entre las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos, en particular a través del intercambio de información y de experiencias, así como de la cooperación con las organizaciones regionales y las Naciones Unidas.

La Conferencia Mundial de Derechos Humanos recomienda encarecidamente a este respecto que los representantes de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos convoquen reuniones periódicas a fin de examinar los medios de mejorar sus mecanismos y compartir experiencias.

De esta manera es que la vinculación y cooperaciones con otros organismos públicos de derechos humanos, incentivan la colaboración efectiva en la promoción de los derechos humanos y al mismo tiempo se ve representada directamente en la protección de los mismos.

También se considera de gran importancia establecer vínculos directos con cualquier autoridad, secretaría, comisión o dependencia del gobierno que se encargue de la protección de los derechos humanos para lograr los mismos fines, en el entendido de que dicha vinculación fortalece la cultura de los derechos humanos en la entidad.

Se mencionarán de manera enunciativa algunas de las acciones ya establecidas en este sentido:

Programa de vinculación con organismos públicos de derechos humanos en México

- Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos²

La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León participa de manera activa en la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos. Dicha Federación tiene por objeto favorecer, estrechar y fortalecer la unidad de sus asociados y sus acciones, en ningún caso, sustituirán o duplicarán las atribuciones y funciones de éstos. En caso de que se considere que las acciones de la Federación invadan la esfera de competencia de alguno de sus asociados, prevalecerán las de éste último sobre las de la Federación.

La Federación tiene las siguientes atribuciones, respetando en todo momento el ámbito de competencia de los organismos miembros:

- a. Fortalecer los principios de autonomía, independencia y autoridad moral de los organismos públicos de protección de los derechos humanos, a fin de impulsar una eficaz y expedita protección y defensa de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano;
- b. Brindar, en la medida de sus posibilidades, apoyo económico, de gestión, material o técnico a sus asociados para elaborar y llevar a cabo programas destinados a la promoción y protección de los derechos fundamentales que ampara el orden jurídico mexicano;
- c. Establecer y fomentar acciones de coordinación, de alcance nacional e internacional, tendentes a la protección, investigación académica, estudio, promoción, observancia, divulgación y difusión de los derechos humanos;
- d. Establecer mecanismos de cooperación entre los diversos organismos de protección y defensa de los derechos humanos;
- e. Organizar eventos nacionales e internacionales como congresos, asambleas, sesiones, reuniones, conferencias, foros y debates, con la finalidad de fortalecer la cultura en materia de derechos humanos;

² Estatutos de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos, Capítulo I, Disposiciones Generales.

f. Diseñar y desarrollar programas de capacitación y actualización para servidores públicos, prioritariamente de los organismos públicos de protección de los derechos humanos;

g. Intercambiar experiencias sobre la sustanciación de los procedimientos que, en la investigación de quejas, realizan sus asociados a fin de optimizar la práctica de los principios de inmediatez, sencillez, concentración y celeridad, e

h. Implementar y coordinar programas dirigidos a prevenir y eliminar prácticas que impliquen violación a derechos humanos y coadyuvar en la actualización y modernización de los órganos, procedimientos y sistemas de la administración pública.

En este mismo sentido la CEDHNL ha aceptado la participación en diversos foros y encuentros convocados por otros OPDH, lo cual genera un fortalecimiento del Sistema Ombudsman.

Programa de vinculación con organismos regionales protectores de derechos humanos

- Federación Iberoamericana del Ombudsman³

La CEDHNL, también participa en la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), agrupación constituida en Cartagena de Indias, Colombia, en 1995, la cual reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Organismos Públicos de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

La FIO se rige por su Estatuto (aprobado en Cartagena de Indias el 5 de agosto de 1995 y reformado en Tegucigalpa el 15 de septiembre de 1999, en México D.F. el 24 de noviembre de 2000 y en Nuevo Vallarta el 20 de junio de 2006) y por las Resoluciones adoptadas por la Asamblea General y el Comité Directivo, según sus

³ Información en línea, disponible en: <http://portalfio.org/inicio/pagina-principal/que-es-la-fio.html>

respectivos ámbitos de decisión. La máxima autoridad de la FIO es su Asamblea General, integrada por los titulares de sus miembros.

El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países cuyos Ombudsman formen parte de la FIO; establecer y mantener relaciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los derechos humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

En este mismo sentido la CEDHNL ha sostenido reuniones con la OEA, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, dejando clara la postura de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en cuanto a la vinculación y participación con otros organismos protectores de derechos humanos para fortalecer su funcionamiento y el propio sistema ombudsman.

Programa de vinculación con organismos internacionales

- Vinculación con la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH México) y otros organismos del Sistema de Naciones Unidas.

El 1 de julio de 2002, la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y el Estado mexicano suscribieron un acuerdo para el establecimiento de una Oficina en México; asimismo, se acordó un marco de cooperación mediante la instrumentalización de programas a largo plazo que incidan en la protección de los derechos humanos. Con la firma del actual acuerdo en febrero de 2008, se da continuidad a la labor que viene desempeñando la Oficina en el país y determina sus actividades, objetivos y funciones. En este marco, la Oficina presta su cooperación a las autoridades para contribuir a mejorar la situación de los derechos humanos en el país.

La Oficina en México del Alto Comisionado trabaja con el Gobierno mexicano y otras entidades y autoridades estatales, tanto a nivel nacional como estatal, así como con instituciones nacionales, defensores y defensoras de derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organizaciones regionales e internacionales, y el Sistema de las Naciones Unidas en el país.

Derivado de lo anterior es que se ha podido dar una vinculación muy activa entre la CEDHNL y la OACNUDH en México, dando como resultados acciones de cooperación técnica entre ambos organismos en materia de derechos humanos, formando una sólida red de colaboración de la cual se han logrado concretar proyectos muy importantes, entre los cuales se pueden destacar seminarios en derechos humanos para personas del servicio público estatal de alto nivel, entre ellos los brindados en las legislaturas LXXII y LXXIII del Honorable Congreso del Estado de Nuevo León.

También se han establecido actividades en donde la Comisión ha tenido vinculación con otros organismos del Sistema de Naciones Unidas, entre ellos ha existido acercamiento con los procedimientos especiales de la ONU, pudiendo mencionar a la Relatora Especial sobre la Independencia de los Magistrados y Abogados; el Relator Especial sobre Ejecuciones Extrajudiciales, Sumarias o Arbitrarias; participación en el Pacto Mun-

dial México a través de la Mesa de Diálogo: "Empresas y Derechos Humanos", a dicho evento asistieron, Javier Hernández, Representante en México de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y Rodolfo Sagahón, Coordinador de la Red de Pacto Mundial en México. Además se realizó la participación de la CEDHNL en el Primer Foro sobre Empresas y Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas llevada a cabo en Ginebra, Suiza, el día 3 de diciembre de 2012, cabe resaltar que la Comisión de Derechos Humanos del Estado fue el único organismo público de protección de derechos humanos del país que participó en dicho foro internacional.



Séptimo Principio de París:

Establecer relaciones con organizaciones no gubernamentales que se ocupen de la promoción y protección de los derechos humanos, el desarrollo económico y social, la lucha contra el racismo, la protección de los grupos especialmente vulnerables (en particular, niños, trabajadores migratorios, refugiados, incapacitados físicos y mentales) o de otras esferas especializadas, habida cuenta de la importancia fundamental de la labor de esas organizaciones para ampliar la acción de las instituciones nacionales.

Séptima Redimensión CEDHNL: Establecer programas específicos que atiendan a los grupos en situación de vulnerabilidad y coordinar acciones con organizaciones de la sociedad civil nacionales, internacionales e instituciones educativas.



De la anterior redimensión se esbozan tres directrices a seguir, de las cuales surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Participación ciudadana y promoción.
- Vinculación y coordinación con otras Instituciones. (OSC, Universidades, Empresas, etc.)
- Programas específicos para grupos en situación de vulnerabilidad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN

La participación de la comunidad en la promoción de los derechos humanos es una de las columnas que sostienen el funcionamiento de la CEDHNL.

En el ámbito de la promoción y difusión de los derechos humanos, el Modelo de trabajo que se ha implementado se fundamenta en la participación activa de la población para la transformación de su entorno, ya sea en la comunidad donde vive, la escuela o la universidad donde estudia, el lugar donde trabaja o la organización social, empresarial, política o civil donde se sirve.

Lo anterior en el entendido de que en el momento en el que se le designan responsabilidades a una persona o un grupo de personas, estas tienden a comprometerse más, arrojando resultados más eficaces.

El Modelo Nuevo León, recoge dentro de sus directrices diversos instrumentos internacionales, tomándose como propios para el funcionamiento de esta directriz los siguientes: la Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 08 de marzo de 1999, y los Principios Relativos al Estatuto de las Instituciones Nacionales del 20 de diciembre de 1993, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la resolución A/RES/48/134 de fecha 4 de marzo de 1994.

Por ende, los programas en donde se hace sinergia entre la sociedad civil y el Ombudsman estatal tienen implicaciones muy profundas dentro de la forma en cómo se vive la cultura de los derechos humanos en el Estado de Nuevo León por parte de la sociedad y autoridades, ya que los primeros, además de convertirse en agentes de promoción impulsados por un sentido axiológico, también se vuelven en centinelas del respeto a los derechos humanos y a la dignidad inherente de las personas.

Grupos de promotores voluntarios

a) Promotor voluntario de los derechos humanos

La CEDHNL ha establecido una mayor red multiplicadora de los derechos humanos a través de los Promotores Voluntarios, cumpliendo con su misión de observar, estudiar y divulgar los derechos humanos, para contribuir a la creación de una nueva cultura del respeto a los mismos y a la cultura de la legalidad.

Siendo entonces una parte total de este Modelo, la participación activa, constante y sistemática de la población civil en el fortalecimiento de la cultura de los derechos humanos es una labor fundamental dentro del funcionamiento de esta organización. Ya que además de formar a la población civil en el tema, genera un compromiso ciudadano, para defender los derechos fundamentales de la comunidad en donde se desenvuelven.

Con este programa se busca sensibilizar y orientar a la sociedad civil en general, en la promoción y difusión de los derechos humanos, creando una red multiplicadora de promotores voluntarios que colaboren en la defensa de los derechos fundamentales de las personas y de la comunidad. Esto a través de un proceso de organización comunitaria y formación de personas líderes transformadoras de su entorno.

b) Niñas, niños promotores de derechos humanos

Este programa tiene como finalidad sensibilizar a las niñas y niños de la entidad, sobre los derechos y obligaciones de la niñez, promoviendo para ello además la participación del personal académico de los planteles educativos de la entidad.

La niñez es un grupo de la sociedad que necesita mucha atención, además son personas que, debido a su situación, es más fácil que acepten y tomen como propias las enseñanzas que se les brindan. Es decir, se está trabajando en la formación de una cultura sólida en derechos humanos, trabajando en todos los niveles, desde la niñez hasta las personas adultas.

El objetivo es la difusión y sensibilización de las niñas y los niños en condición escolar, hacia los derechos y deberes de los mismos, para ir conformando patrones culturales que determinen el rechazo a la violencia, la adhesión a la legalidad y el imperio del interés superior de la infancia.

c) Adolescentes promotores de derechos humanos y la cultura de la legalidad: "unidos construyendo nuestro futuro"

Uno de los pilares que fortalecen el Modelo Nuevo León es la vinculación estratégica que se da entre la CEDHNL y otras instituciones para dar forma a los programas en favor de los derechos humanos. En este sentido el Ombudsman estatal hace sinergia con la Secretaría de Educación y la Procuraduría General de Justicia para crear el manual "Unidos Construyendo Nuestro Futuro", el cual contiene temáticas acordes a las problemáticas y situaciones que actualmente vive la juventud y coordinar esfuerzos para que el programa pueda tener alcance en todos los planteles de educación secundaria en el Estado, ya que tiene como finalidad sensibilizar a adolescentes sobre los derechos humanos y obligaciones de la niñez.

El objetivo es difundir y sensibilizar, a través de la participación directa de los planteles educativos, a

las y los adolescentes sobre el respeto a los derechos humanos y una cultura de la legalidad para ir conformando patrones culturales que determinen una sana integración social, mediante la participación de promotores adolescentes.

d) Promotor universitario de los derechos humanos

Además de ser los próximos líderes académicos, políticos, empresariales y científicos, la juventud universitaria representa uno de los grupos poblacionales más dinámicos, cuya actividad individual y colectiva se caracteriza por ser altamente compatible con los procesos de formación de promotores y agentes de cambio social.

En este proceso resulta vital la generación de una cultura de respeto a los derechos humanos, sin la cual no es posible que la juventud enfoque sus esfuerzos hacia la conducción integral de México en su transición hacia un pleno Estado de Derecho.

El objetivo es lograr que, a través del ejercicio de sus derechos, la comunidad universitaria se convierta en un agente de cambio social que multiplique la promoción y defensa de los derechos humanos.

Actividades de promoción de los derechos humanos

a) Difundiendo los derechos humanos

- Módulos de información

Uno de los objetivos del área preventiva es la difusión de los derechos humanos, por lo cual se busca participar con diferentes módulos informativos organizados por organismos gubernamentales y organizaciones de la sociedad en la distribución de material impreso que dé a conocer a la población en general el funcionamiento de la CEDHNL e informen sobre los derechos humanos de grupos específicos.

Difundir a través de espacios de acercamiento con la

población, los derechos humanos y el funcionamiento de la CEDHNL.

- Orientación intra y extra muros

Con la idea de brindar orientación e información a población en general e instituciones que solicitan tener un primer acercamiento hacia el tema de los derechos humanos y hacia las funciones de la CEDHNL, se implementa este programa para que a través de vía telefónica o de manera presencial y de forma individual o grupal se proporcione a las personas usuarias la atención u orientación necesaria acerca de los programas educativos que se implementan en el Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos y sobre temáticas específicas de los derechos humanos.

Gracias a esta acción se brinda una orientación e información oportuna a la población en general acerca de los aspectos generales de los derechos humanos y el funcionamiento de la CEDHNL.

- Campaña CEDHNL y S.E. "Unidos por los Derechos Humanos y Deberes en la Escuela"

Esta campaña deriva de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y Secretaría de Educación y tiene como finalidad sensibilizar a estudiantes, padres y madres de familia, docentes y directivos de educación básica sobre el respeto y vivencia de los derechos y deberes que tienen como comunidad educativa, siendo un complemento a los programas y planes para una educación integral.

Derivado de esta campaña se ha logrado influir en la formación de una comunidad educativa que reconozca y haga valer sus derechos, así como el cumplimiento de sus deberes, propiciando las condiciones para formar a la niñez de nuestro estado en una cultura de la legalidad y de respeto a los derechos humanos.

- Cine debate infantil y juvenil

Programa dirigido a la población infantil y juvenil como parte del compromiso de trabajar con dependencias y entidades de gobierno, específicamente planteles escolares, así como con organizaciones de la sociedad civil, para promover una educación sobre los derechos humanos, principalmente en la población menor de edad. Se involucra en este programa, específicamente, al personal de los Centros DIF del Estado y municipios, personal de las organizaciones de la sociedad civil y de los planteles educativos.

El objetivo radica en promover la cultura de respeto a los derechos humanos, así como la reflexión y asimilación de los mismos, a partir de la proyección de una película.

- Campaña "Conoce tus derechos... la CEDHNL te informa"

Para contar con una población informada, donde sus interacciones sean fundamentadas en la paz social, es importante generar acciones donde la sociedad identifique a la CEDHNL como una instancia pública, autónoma y sin fines partidarios, donde su interés fundamental es la promoción, protección y garantía de los derechos humanos.

El objetivo es informar a la población acerca de los servicios y atenciones que brinda la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

VINCULACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES NO GUBERNAMENTALES

Se considera como una parte fundamental para el desenvolvimiento de los OPDH la vinculación con todas las partes de la sociedad civil, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, a las OSC, la academia, las universidades, empresas, etc. Una de las grandes finalidades es identificar las áreas y espacios de trabajo, difusión, articulación o participación en que se

pueda coincidir con las demás instituciones no gubernamentales, con objeto de conocer las fortalezas y debilidades en el tema de derechos humanos y eventualmente elaborar propuestas para potenciar las buenas prácticas en la materia.

La Conferencia Mundial de Derechos Humanos destacó la importancia de intensificar la Campaña Mundial de Información Pública realizada por las Naciones Unidas. Los Estados deben emprender y apoyar actividades de educación en materia de derechos humanos y difundir efectivamente información pública sobre esta cuestión.

Los programas de servicios, de asesoramiento y asistencia técnica del sistema de los Estados relacionados con las Naciones Unidas deben atender inmediatamente a las solicitudes de actividades educacionales y de formación en la esfera de los derechos humanos y con la educación especial en lo que respecta a las normas contenidas en los instrumentos internacionales de derechos humanos y en el derecho humanitario, así como a su aplicación, destinada a grupos especiales, como fuerzas militares, fuerzas del orden, policía y personal de salud. Debiéndose entender por esto la generación de vínculos y acercamientos con todas las partes de una sociedad, generando así un incremento de la cultura de los derechos humanos.

La vinculación con las universidades es muy importante derivado de que es un foro en donde se pueden replicar los conocimientos en derechos humanos a todos los futuros profesionistas en la entidad. Se deben establecer vínculos estrechos y de colaboración constante para hacer llegar los conocimientos y cultura de los derechos humanos no solamente al alumnado, también al personal académico.

En cuestión de empresas es muy importante el acercamiento con estas debido a que, acorde a lo establecido por los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, acogidos por la ONU mediante la resolución A/HRC/17/4, existen tres pilares básicos de

su funcionamiento:

1. El deber del Estado de proteger los derechos humanos, incluso ante acciones llevadas a cabo por terceros, como empresas;
2. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos; y
3. La necesidad de contar con acceso a remedios, tanto de índole judicial como no judicial, para reparar cualquier daño que haya sido ocasionado con motivo de las actividades de las empresas.

La proximidad con distintos grupos de la sociedad civil como las OSC permite a la CEDHNL conocer más de cerca los requerimientos específicos de los diversos grupos de la sociedad, ampliando la visión para que se puedan elaborar programas específicos más eficientes, y de esta manera lograr una promoción y protección de los derechos humanos más universal y directa con los grupos que más lo necesitan.

A continuación enumeramos algunos de los programas derivados de vinculación y coordinación con otras instituciones no gubernamentales.

Programa de colaboración, convenios interinstitucionales (seguimiento a convenios interinstitucionales de colaboración)

La Comisión Estatal de Derechos Humanos realiza diversos convenios con instituciones educativas, de la sociedad civil, instancias de gobierno, corporaciones de policías, entre otras, para acordar compromisos de colaboración en el presente y en el futuro. Sirven éstos para estrechar y diversificar los lazos que tiene la institución con las comunidades y para facilitar la proyección de labores de fortalecimiento de los derechos humanos en varios ámbitos.

Gracias a estos se han consolidado y fortalecido los vínculos con las instituciones que coadyuvan en la lucha por garantizar los derechos humanos de las y los

nuevoleonenses, a través del seguimiento a los convenios que se han realizado con éstas.

Programa de vinculación con universidades

La vinculación con las instituciones de educación superior en el Estado resulta importante, toda vez que sus objetivos son afines a la encomienda de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, como la culturización de la sociedad y las labores de investigación. Lográndose con el trabajo conjunto entre las universidades, sus miembros y este Organismo, actividades que incentiven la reflexión sobre el respeto a los derechos humanos, pero lo más importante es poner en marcha la progresividad de tales derechos mediante una labor académica-científica.

En materia de educación en derechos humanos se debe tomar una concepción integral de los mismos, es decir, se les debe considerar indivisibles e interdependientes, por lo tanto hay que buscar el respeto a los derechos civiles y políticos como a los económicos, sociales y culturales; tomando un enfoque axiológico de los mismos. De esta manera se pretende educar a la juventud universitaria en cuanto al tema de los derechos humanos.

La educación en derechos humanos toma algunos de los principios de la escuela nueva y de la pedagogía crítica; pretende la transformación de la sociedad y el cuestionamiento de las estructuras de dominación y violación a la dignidad humana a partir de la constitución de nuevos sujetos sociales y nuevas estructuras organizativas, teniendo como escenario los espacios educativos, principalmente la escuela, en este caso las universidades. Supone el desarrollo moral y cívico de quienes intervienen en el proceso educativo, en aras de la constitución de una población que entienda, reconozca y respete los derechos humanos.

El objetivo de esta vinculación se ha materializado en realizar, en conjunto con las instituciones de educación superior en el Estado, actividades académicas

que propicien la reflexión respecto al fortalecimiento de una cultura de respeto a los derechos humanos y la dignidad inherente de las personas.

-Capacitación en derechos humanos a docentes de educación superior (materia de derechos humanos)

Durante los últimos 10 años el término "educar en derechos humanos" se ha hecho cada vez más presente entre las instituciones educativas de nivel básico, medio superior y superior, sin embargo, hasta el momento el tema de derechos humanos sigue ligado a materias como civismo, política, historia o leyes, siendo necesario comenzar a visualizarlo como una materia por sí misma y que como tal requiere de un respaldo académico para que sea impuesto como parte de los planes curriculares en todos los niveles educativos, pero especialmente entre la comunidad universitaria.

Es imperante que las alumnas y alumnos de las universidades sean sensibles de que el estudio de los derechos humanos no es sólo conocer las leyes y menos aprender una larga lista de derechos. Se trata de comprender cuál es la verdadera dignidad de la persona, para vivir de acuerdo con ella.

Se tiene por objetivo brindar a docentes de educación superior una formación académica profesional en materia de derechos humanos y su aplicación en la docencia para que, posteriormente, se incorpore la materia de derechos humanos en las carreras universitarias; con esto se incentiva el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales.

Vinculación y capacitación a empresas

La sociedad, como todos sabemos, se encuentra en constante movimiento. Ante esta situación se presentan nuevos y complejos desafíos para la divulgación y protección de los derechos humanos, por este motivo es primordial formar a las empresas en este tema, y para lograrlo la Comisión Estatal de Derechos Huma-

nos busca crear nuevas redes para desarrollar el respeto y el ejercicio de los principios fundamentales de los derechos humanos ya que éstos no se limitan únicamente a las acciones de gobiernos u Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) sino también a las acciones de las empresas.

Una de las principales responsabilidades éticas de la empresa para con el personal laboral y la comunidad es respetar los derechos humanos a través de condiciones de trabajo dignas que favorezcan la salud, la seguridad laboral y el desarrollo humano y profesional de sus trabajadores. Por tal motivo la Declaración Universal de los Derechos Humanos pide a todas las personas y a todos los órganos de la sociedad, incluidas las empresas, que protejan y promuevan los derechos humanos. Desde esa perspectiva nace el interés de integrar a esta población para que tenga oportunidad de ampliar sus conocimientos sobre las garantías jurídicas universales que protegen a las personas y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y derechos fundamentales y con la dignidad humana.

Las empresas hoy en día se enfrentan al reto de gestionar su impacto en el ámbito de los derechos humanos como parte de su política de responsabilidad social empresarial, ya que una de las cuatro áreas de acción de los Diez Principios del Pacto Mundial es precisamente el tema de derechos humanos y empresas.

El objetivo general consiste en promover en el ámbito empresarial, el respeto, ejercicio y protección de los derechos humanos, fomentando una mayor responsabilidad social empresarial, a fin de extender la difusión de una cultura en pro de los derechos humanos en todos los sectores de la sociedad.

Vinculación con OSC

Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana puede registrarse a aquellos casos que representen una respuesta, individual o colectiva,

de la sociedad a una causa que necesite atención específica.

Existen dos formas básicas de participación: una que implica decisiones de la ciudadanía en asuntos de interés público, como las elecciones, el plebiscito o el referéndum, y otra que implica las prácticas sociales que responden a intereses, muy particulares, de los distintos grupos que existen en toda la sociedad, dicha colaboración implica forzosamente un vínculo entre el Estado, la ciudadanía y las organizaciones civiles, que permita una participación más efectiva.

La sociedad civil organizada surge tras la necesidad de un orden social democrático y plural que considere a todas las partes de la sociedad. Por lo tanto las OSC, a través de la historia, se convierten en un canal mediante el cual, tanto el Estado, como los organismos políticos y la ciudadanía pueden realizar un proceso de comunicación que derive en la negociación, diálogo y el acuerdo entre ambas partes.

Por tal motivo, la CEDHNL ha implementado un proyecto a través del cual se vincula y capacita con los Organismos de la Sociedad Civil preocupados por la protección de los derechos humanos, causas sociales, liderazgo, en atención a los grupos focalizados o cualquier causa que busque el respeto a la inminente dignidad de la persona. La participación de las OSC, es condición indispensable para sostener, desarrollar y transformar la participación ciudadana y trabajar juntos al respeto de los derechos humanos.

El objetivo es encauzar a las OSC hacia una visión holística en derechos humanos, estableciendo una red de colaboración para la protección, promoción y difusión de los mismos.

PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Un gran número de la población en México se encuentran en situación de vulnerabilidad y discriminación por factores inherentes a su condición, porque no reciben atención suficiente del Estado o porque éste o algunos de sus integrantes violan sus derechos por acción u omisión, y porque la sociedad ignora o desconoce la gravedad de la situación en que se encuentran.

Una fuente permanente de criterios de actuación de la CEDHNL es la realidad misma, es decir, las demandas ciudadanas, las tendencias violatorias en un momento determinado y las necesidades de los grupos más vulnerables de la sociedad civil.

Los derechos humanos tienen el carácter de universal; por lo tanto, es obligación del Ombudsman estatal recoger las peticiones de todos los grupos sociales y en especial brindar protección, defensa y promoción de los grupos en situación de vulnerabilidad, ya que al final de cuentas son estos grupos los que necesitan de una atención más puntual en sus necesidades específicas.

Lo anterior se fundamenta en el derecho internacional de los derechos humanos y los diversos instrumentos que lo integran, de ahí se han tomado las directrices para la elaboración de los programas y formas de acción encaminadas a influir de manera eficiente y concreta en cada uno de los grupos en situación de vulnerabilidad. Entre algunos de los instrumentos internacionales que le dan forma a esta directriz son: Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, Declaración sobre la Eliminación de Todas las Formas de Intolerancia y Discriminación Fundadas en la Religión o las Convicciones, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, Convención sobre los Derechos del Niño, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ejecución del Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento y actividades conexas, Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los

Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, además de todos los instrumentos internacionales que se relacionen con los grupos en situación de vulnerabilidad.

Entre los programas de la CEDHNL que se encargan de atender a los grupos mencionados con anterioridad podemos mencionar:

Programa promoción protección y garantía del derecho humano a la niñez

Es importante generar espacios de difusión, así como de reflexión y análisis en materia de derechos de la niñez y de esta manera crear mecanismos que garanticen el sano desarrollo de este grupo de la población, contribuyendo a contrarrestar problemáticas que los aqueja como la violencia social, escolar, familiar y cualquier situación que atente contra su dignidad y que vulnere sus derechos humanos.

El objetivo es sensibilizar y promover sobre los derechos humanos de la niñez, así como también sus responsabilidades, dirigido principalmente a niñas, niños y adolescentes, personal docente, directivos o madres y padres en diversos ámbitos como el sector educativo público o privado.

- Atención al adolescente infractor

La persona que se encuentre dentro de la característica de "adolescente infractor" debe ser tratado de manera integral y en pleno respeto a sus derechos humanos para que de esa forma se logre su reincorporación a la sociedad.

Para alcanzar la meta de una atención integral para los adolescentes infractores y lograr su reincorporación a la sociedad, se debe de observar, difundir y promover el respeto de los derechos humanos en el sistema de administración y procuración de justicia para adolescentes, atendiendo a los principios de legalidad e integración social.

El objetivo consiste en coadyuvar en la integración social de los adolescentes infractores del Estado de Nuevo León, a través de la observancia, difusión y promoción del respeto de los derechos humanos en el Sistema de Administración y Procuración de Justicia para Adolescentes, atendiendo a los principios de legalidad y reinserción social.

- Programa de prevención del abuso sexual infantil

La infancia es uno de los grupos más vulnerables y susceptibles de ser violentados en sus derechos humanos, principalmente mediante el maltrato, como lo es el abuso sexual infantil. El Programa de prevención del abuso sexual infantil, no solamente informa los contenidos del derecho de la niñez a una vida libre de abuso sexual, sino que además crea una conciencia de la importancia de proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes y de su estrecha relación con otros derechos humanos fundamentales.

Este programa nace para prevenir el abuso sexual infantil mediante técnicas e información específicas tanto para niñas, niños y adolescentes, madres y padres de familia y las personas del servicio público, como para la comunidad en general, para detectar y enfrentar el problema, evitando así la violación de los derechos de la niñez.

Sistema interno para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres

La violencia contra la mujer es cualquier acción u omisión, basada fundamentalmente en su género, que le cause daño o sufrimiento psicológico, físico, sexual, patrimonial, económico o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público. En este contexto la CEDHNL, interviene en la atención a los casos de violencia hacia la mujer, sobre todo, intensificando el trabajo preventivo en cuanto a la difusión, estudio y divulgación de la cultura de derechos humanos, creando programas preventivos que permitan a las mujeres a ejercer su derecho a una vida libre de violencia.

El objetivo de este programa es ofrecer a las mujeres un sistema integral de apoyo que fomente la prevención, atención y erradicación de la violencia hacia este género.

Programa de promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad representan un grupo en situación de vulnerabilidad, siendo sujetas a experiencias de discriminación y rechazo. Estas personas con discapacidad en su mayoría son seres vulnerables socialmente, por su limitación frente a la realidad social y urbana, no preparada para favorecer su desplazamiento y desarrollo integral. Actualmente, en Nuevo León existen más de 60,000 personas con alguna discapacidad que se ven limitados en el ejercicio pleno de sus derechos humanos, por lo cual es de suma importancia promover en ellos sus derechos para que los conozcan y los hagan valer.

Este Programa está diseñado para promover los derechos humanos de las personas con discapacidad en los diversos sectores de población, con el fin de ser incluidos en la vida social, cultural, laboral, económica y de educación, que garantice el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las personas y grupos indígenas

El fenómeno de la migración ha contribuido a que los índices flujo migratorio de comunidades indígenas estén en aumento en nuestro Estado. Sin embargo, es considerable rescatar que la sociedad nuevoleonense aún desconoce en gran medida acerca de la presencia de este grupo en situación de vulnerabilidad, además de los derechos humanos que les competen. Por ello, la creación de este Programa contribuye al proceso de sensibilización del personal del servicio público, representantes de las OSC y sociedad en general, a fin

de mejorar las relaciones sociales entre la población donde la diversidad cultural o etnia no sea motivo de discriminación.

El objetivo consiste en visibilizar a la población indígena del Estado de Nuevo León, dando a conocer su presencia y situación, así como sus derechos humanos reconocidos en la legislación nacional y en los documentos internacionales que México ha ratificado para prevenir su discriminación.

Programa de promoción, protección y garantía de los derechos humanos de la población LGBTTTI

Los datos arrojados en la Encuesta Nacional sobre Discriminación CONAPRED 2010, dados a conocer durante el 2011, vuelven a señalar la existencia e incidencia de actitudes y acciones que encuadran en discriminación, a grupos y personas adscritas a la comunidad LGBTTTI, lo que evidentemente retarda su acceso al más alto disfrute de sus derechos a la igualdad y no discriminación. Por lo que la CEDHNL, mediante este Programa, difunde los derechos humanos de este grupo y sensibiliza tanto a la población en general como a las personas del servicio público sobre este tema, además de transversalizar el tema con los programas de difusión y educación del IEFDH.

El objetivo consiste en orientar a los grupos que integran la población LGBTTTI sobre sus derechos y los medios para hacerlos efectivos. Creando acciones de educación y sensibilización dirigidas tanto a la sociedad civil en general como a las y los servidores públicos.

Promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las personas adultas mayores

El generar programas de atención que mejoren la salud, la participación y la seguridad de las personas adultas mayores es un tema de interés para la CEDHNL. Por lo cual se creó este Programa a fin de fomentar una cultura de respeto hacia los derechos humanos, así como la realización de acciones que con-

tribuyan a mejorar la calidad de vida de este grupo en situación de vulnerabilidad, además de fomentar una integración familiar y social.

El objetivo consiste en comentar una nueva visión de lo que implica ser persona, a través del conocimiento y respeto de los derechos humanos, logrando un mejor desarrollo en la calidad de vida de las personas adultas mayores.

Derechos humanos y migración

La migración de connacionales, como la de muchos otros hombres y mujeres de nacionalidades distintas, frecuentemente es forzada, ya que se ven obligados a abandonar a su familia y su entorno físico y social. En este contexto se ven en situación de vulnerabilidad por todas las problemáticas a las que se ven expuestos, por lo cual es esencial que tanto las personas del servicio público como la sociedad en general, estén sensibilizados en el tema, para propiciar la prevención de violaciones contra este grupo.

Gracias a este programa se han generado estrategias y se ha fortalecido la coordinación con diversas instituciones, lo cual permita abordar la problemática social, económica y cultural del fenómeno migratorio y de los jornaleros agrícolas, con todas las ramificaciones que su propio concepto envuelve; destacando la salvaguarda, defensa y difusión de sus derechos humanos.

EL SISTEMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN DERECHOS HUMANOS

El Sistema de Fortalecimiento Institucional nace derivado de un análisis exhaustivo para determinar los factores que incrementan la productividad de los OPDH. El presente sistema se ha hecho interpretando los Principios de París y los diversos criterios internacionales para el funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos.

Por lo tanto, el fortalecimiento institucional deberá de consistir en optimizar las capacidades, aptitudes, lineamientos, infraestructura y coordinación interna de la CEDHNL. Lo anterior buscando en todo momento brindar un mejor servicio a todos aquellos que necesiten o reciban de manera directa o indirecta alguna prestación por parte de la Comisión.

El fortalecimiento de una institución como la CEDHNL deriva en una protección, promoción y respeto a los derechos humanos más dinámica permitiendo abarcar de manera más compleja las diversas problemáticas a las que se enfrenta la población en la Entidad. Por lo tanto se han tomado dos Principios de los cuales se derivan diversas directrices generando líneas de acción específicas.

Se instituye como directriz el establecimiento de reuniones periódicas coordinadas con dos objetivos principalmente; por una parte, para establecer de manera concreta las líneas de acción y planes que habrá de seguir la Institución dentro de sus diferentes áreas y, por

la otra, para generar una visión de mejora continua a través de las redes de colaboración interna.

Es importante mencionar que como parte del fortalecimiento de la CEDHNL se trabaja continuamente en el principio de transparencia y rendición de cuentas que además de ser una obligación del OPDH es una de las bases para construir una sociedad democrática.

Otra de las grandes directrices es la formación permanente del personal, haciendo la vinculación a todas las áreas de la Comisión con las diferentes funciones que desempeña cada una; un personal más capacitado en su área y en general en todo el funcionamiento de la CEDHNL es fundamental para cumplir con los objetivos y metas de la Institución.

Además el mejoramiento de las instalaciones y el material de trabajo juega un rol preponderante para elevar el nivel de eficiencia al momento de llevar a cabo todas las labores que realiza la CEDHNL, desde la protección, defensa, promoción, divulgación y estudio, hasta las labores administrativas que ayudan a mantener el funcionamiento de la Comisión.

A continuación se enuncian los principios y directrices que dan vida al Sistema de Fortalecimiento Institucional en Derechos Humanos, de los cuales se derivan acciones específicas que pueden incrementarse en medida de las propias necesidades de la CEDHNL, el

contexto y sus atribuciones legales.



Cuarto Principio de París: Reunirse de manera regular y cada vez que sea necesario, en presencia de todos sus miembros, debidamente convocados.

Cuarta Redimensión CEDHNL: Establecer reuniones periódicas que permitan el fortalecimiento de la Institución generando líneas de acción, organización y funcionamiento de la CEDHNL bajo los principios de transparencia y rendición de cuentas.



Con esta redimensión se esbozan dos directrices a seguir, de las cuales surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Reuniones periódicas entre los miembros de la CEDHNL.
- Transparencia y rendición de cuentas.

REUNIONES PERIÓDICAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CEDHNL

El Modelo Nuevo León sistematiza el trabajo de este organismo constitucional autónomo a la luz de los principios del derecho internacional de los derechos humanos con la convicción de otorgar el mayor esfuerzo en las tareas de atención a la ciudadanía. De ahí la razón de establecer principios y estrategias que fortalezcan el funcionamiento interno de la Comisión ya que estos esfuerzos se verán reflejados directamente en una atención a la ciudadanía más eficaz.

Las reuniones periódicas con los miembros de la CEDHNL fortalecen internamente el funcionamiento de la Institución debido a que se conocen de manera precisa los programas que integran el actuar de la Comisión brindando al personal de la Institución, una visión más amplia e interconectada de las funciones de cada quien, permitiendo monitorear de manera satisfactoria su desempeño.

También sirven para establecer los lineamientos y bases de acción sobre las que trabaja el Ombudsman estatal, procurando siempre seguir los siguientes ejes rectores: fortalecimiento de la autonomía, sinergia, observancia, principios y estándares internacionales, optimización de la profesionalización y transparencia y rendición de cuentas.

Dentro de esta directriz se esgrima de manera importante el funcionamiento del Consejo Ciudadano, éste deberá estar integrado por personas que gocen de reconocido prestigio en la sociedad y que se hayan destacado por su interés en la promoción, difusión y defensa de los derechos humanos. Dentro de las facultades más importantes del Consejo se encuentra establecer los lineamientos generales de actuación de la Comisión y transmitir a la CEDHNL el sentir de la sociedad respecto al trabajo de la misma.

Otra importante finalidad de las reuniones periódicas es el monitoreo de las acciones que se están llevando a cabo dentro de la propia Comisión y de esta manera conocer los aciertos y áreas de oportunidad, además de poder brindar un servicio más eficiente y óptimo para la sociedad.

Reuniones periódicas y líneas de acción

- Consejo (seguimiento a reuniones del consejo, atribuciones)

El Consejo Ciudadano es uno de los órganos más importantes de la CEDHNL, debido a que representa la presencia de la sociedad civil dentro del desenvolvi-

miento armónico de las funciones de la Comisión, este órgano está integrado por personas que gocen de reconocido prestigio en la sociedad y que se hayan distinguido por su interés en la promoción, difusión y defensa de los derechos humanos.

El Consejo Ciudadano cumple con la función de conjuntar, dentro de la administración de la Institución, con distintos perfiles ciudadanos que permiten ampliar su visión, actuando de manera coordinada con los diversos actores sociales en forma más armónica y eficiente.

El objetivo de dar seguimiento a las reuniones del Consejo Ciudadano es conservar un registro de las intervenciones y acuerdos que tuvieron lugar durante las mismas, a fin de darles seguimiento a los proyectos, ideas e iniciativas que se generaron.

- Reuniones entre directivos y personal

Con miras al establecimiento claro de los planes de trabajo y líneas de acción específicas se establecen reuniones periódicas entre directivos y personal adscrito a su dirección para en la medida de las capacidades y necesidades de la propia Institución se pueda generar una agenda específica de actividades y acciones.

Dichas líneas de acción deberán derivarse de un previo análisis y estudio coordinado con lo establecido por la Presidencia de la Comisión, el Consejo Ciudadano y demás áreas correspondientes.

- Perfil de puestos y organigrama

Es fundamental establecer claramente las competencias y requisitos que debe reunir cada persona para ejercer un puesto determinado. Teniendo esta descripción detallada, es posible la elaboración de un organigrama más justo y armónico, para visualizar en todo momento la estructura organizacional de la Institución. El objetivo consiste en enfatizar la importancia de contar con una estructura clara y precisa, que delimite la

autoridad, comunicación y responsabilidad, a través del establecimiento de perfiles para cada puesto que integran la Institución. Además de apegarse el organigrama a la realidad en el ejercicio de las distintas funciones.

- Manuales de organización

Los manuales de organización permiten conocer la asignación de funciones y responsabilidades en forma ordenada y sistemática, evitando duplicidad de funciones; contribuyen a la profesionalización del personal y al cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia. Es importante su elaboración para exponer con detalle la estructura y señalar puestos y su relación entre sí, así como la jerarquía y los grados de autoridad.

El propósito de los manuales de organización consiste en revisar y actualizar dichos manuales, a fin de que se cumpla su función de dar a conocer y determinar los objetivos, políticas y estructura de cada área de la Institución y contar con el apoyo administrativo para el normal desempeño de las actividades del periodo. Los manuales también son importantes ya que gracias a ellos se evita la duplicidad de funciones y se permite otorgar el apoyo administrativo para que cada área cumpla con su misión y visión, es decir conocer y determinar los objetivos, políticas y estructuras de cada área, a fin de otorgar el apoyo administrativo para su ejecución.

- Manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos permiten tener desarrolladas por escrito las instrucciones, indicaciones y recomendaciones de carácter permanente que evitarán errores y omisiones, además de servir como ayuda en la inducción de personal de reciente ingreso y en la profesionalización del personal adscrito.

El objetivo general consiste en revisar y actualizar los manuales de procedimientos de cada área de la Insti-

tución, describiendo la secuencia de pasos para la ejecución de ciertas actividades con el fin de mejorar la eficiencia de cada uno de los procesos y el desempeño de las y los servidores públicos adscritos. Del mismo modo se busca minimizar errores en la operatividad de todas las áreas de la Comisión. De esta forma se evita la repetición de órdenes, pues el manual detalla cómo proceder y también ayuda en el proceso de inducción de personal de recién ingreso.

Lo anterior se ha establecido de manera enunciativa pero no limitativa, en el sentido de que se deberán de establecer las reuniones necesarias para dar soporte a las necesidades de la Comisión. Dependiendo de las circunstancias, se establecerá, elaborará y se dará difusión interna a los materiales necesarios que sustenten las actividades, programas y líneas de acción de la CEDHNL.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La transparencia permite la posibilidad de contar con un Estado en el que no hay secretos, en el que todo puede y debe hacerse a la luz pública y en el que el flujo de información sea tal que la distancia entre esa estructura y la ciudadanía cada día sea más pequeña. Es decir, un Estado más asequible y, a la postre, un Estado más democrático.

La democracia y transparencia son términos que se evocan recíprocamente. Un régimen democrático es, por supuesto, mucho más que un sistema en el que la ciudadanía participa a través del voto; es también uno en el que además hay una amplia participación y estrecha vinculación entre la estructura estatal creada para servir al hombre mismo, que haga factible la realización de los fines perseguidos al crearla. La democracia es uno de los derechos humanos más importantes para poder brindar, desde el Estado, una vida digna a las personas.

El establecimiento de este principio rector deriva en la incorporación de buenas prácticas para fomentar el acceso consciente de la población a la información generada por la CEDHNL, así como en la implementación de una metodología para organizar y conservar los documentos durante su ciclo, ya que estos son elementos básicos para modernizar el proceso de información, facilitar el acceso a la misma, consolidar el principio de transparencia y lograr, en consecuencia, la rendición de cuentas.

Alcanzar en nuestro organismo la máxima transparencia y la consolidación de la cultura de la rendición de cuentas es requisito para una gestión pública consciente y comprometida con los valores éticos y morales que sustentan la democracia participativa.

La Comisión ratifica su apertura al escrutinio público de su quehacer institucional y su firme decisión de rendición de cuentas como condición para la legitimación de sus acciones en pro de los derechos humanos, para facilitar la evaluación de su desempeño y la fiscalización de la aplicación de los recursos públicos de que dispone.

Se reconoce la necesidad de que la ciudadanía tenga acceso a la información oportuna y correcta sobre la gestión, para que la relación entre la Comisión y la ciudadanía sea transversal y retroalimentadora.

Este eje rector atiende a la congruencia y al mandato constitucional, así como a los compromisos internacionales del Estado mexicano en la materia.

El objetivo es generar los medios necesarios para la debida rendición de cuentas y transparencia de todas y cada una de las actividades de la Comisión Estatal de Derechos Humanos que por ley se deben dar a conocer a la opinión pública y apoyar la promoción de los valores éticos y morales para el ejercicio de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública gubernamental, en busca de un eficaz ejercicio de la

democracia.

A continuación se plantean las formas en cómo la Comisión aborda el tema de la transparencia para dar cabal cumplimiento con sus obligaciones legales.

Operatividad de la CEDHNL en cuestión de transparencia

Para dar cumplimiento con las obligaciones legales de la CEDHNL, en cuanto al tema de transparencia, se han adecuado diversos mecanismos dentro de la Institución, se han designado responsabilidades y se creó un apartado especial en la página de Internet institucional de la Comisión.

Según el artículo 10 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, la CEDHNL como sujeto obligado, debe difundir en internet la siguiente información:

I.- Su marco normativo completo que le sea aplicable a cada órgano, organismo o entidad, incluyendo sus reglamentos, decretos, circulares, código de ética y demás disposiciones de observancia general;

II.- Su estructura orgánica en un formato que permita vincular por cada eslabón de la estructura, las facultades y responsabilidades que le corresponden de conformidad con las disposiciones aplicables;

III.- El directorio de las y los servidores públicos, desde el nivel de jefe de departamento o equivalente, con nombre, domicilio oficial, números telefónicos y, en su caso, dirección electrónica oficial. Adicionalmente en el caso de los Titulares de cada autoridad, entidad, órgano u organismo, deberá publicarse la fotografía y el currículum. La fotografía solo será publicada cuando medie el consentimiento expreso del servidor público, las de aquellos que realizan funciones relacionadas con la seguridad pública, la procuración y administración de justicia, así como los de ejecución de penas no será publicada;

IV.- La calendarización de las reuniones públicas de los diversos consejos, órganos colegiados, gabinetes, cabildos, sesiones plenarias, comisiones legislativas y sesiones de trabajo a que se convoquen. Para las reuniones y sesiones ya celebradas, se deberán difundir, en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a su realización, las correspondientes minutas o actas de dichas reuniones y sesiones, así como las listas de asistencia de sus integrantes;

V.- Una relación de los servidores públicos comisionados por cualquier causa, incluso de carácter sindical, indicando el objeto, lugar y duración de la Comisión;

VI.- Un listado con los servicios que ofrece y los programas que administra, incluso los trámites para acceder a ellos y la población objetivo a quien van dirigidos;

VII.- Un listado de los programas de capacitación, el número de servidores públicos capacitados así como las evaluaciones de los mismos;

VIII.- Los planes de desarrollo, vinculados con sus programas operativos anuales y sectoriales y los respectivos indicadores de gestión que permitan conocer las metas, por unidad responsable, así como los avances físico y financiero para cada una de las metas. Sobre los indicadores de gestión deberá difundirse, además, su método de evaluación, así como una justificación de los resultados obtenidos y el monto de los recursos públicos asignados para su cumplimiento;

IX.- Una lista con el importe por concepto de viáticos, gastos de representación y alimentación, donde se vinculen estos gastos mensuales al servidor público que los ejecutó con motivo de su encargo o comisión.

X.- La nómina mensual para la retribución de las y los servidores públicos con expresión del nombre completo, cargo y la remuneración, presentándose esta última en forma neta y bruta, debiéndose de adicionar, en su caso, la información relativa a cualquier de-

ducción, percepción, prestaciones y compensaciones que reciban con respecto al ejercicio de su responsabilidad;

XI.- El contrato colectivo de trabajo vigente con el Sindicato de Burócratas;

XII.- La relación analítica mensual de pagos hechos a contratistas, proveedores, prestadores de servicios por honorarios pagados a profesionistas, gastos en comunicación social, representaciones, asesorías y en general todas las erogaciones que por cualquier concepto se realicen, que incluya el número de control, nombre, razón o denominación social, breve descripción del gasto y monto pagado incluyendo el Impuesto al Valor Agregado;

XIII.- Respecto de los contratos o convenios celebrados por el sujeto obligado, un listado que relacione el número de contrato, su fecha de celebración, el nombre o razón social del contratante o proveedor y, en su caso, el monto del valor total de la contratación.

También deberán publicarse las convocatorias y bases para la adjudicación de proyectos de asociaciones público privadas, las modificaciones que se lleven a cabo y el fallo final, debiendo publicar al menos, de cada proyecto, el número de registro, el nombre de la contratante, el nombre del desarrollador, la descripción general del proyecto, la fecha de contratación y el importe de los compromisos de pago o aportación de recursos estatales por cada año de vigencia del contrato, señalando, en su caso, el importe comprendido en la partida presupuestal de pago preferente;

XIV.- Respecto de las concesiones, licencias, permisos y autorizaciones se deberá publicar su objeto, el nombre o razón social del titular, el tipo de licencia, permiso, concesión o autorización, así como si el procedimiento involucra el aprovechamiento de bienes, servicios o recursos públicos;

XV.- Para al menos los últimos 5 ejercicios fiscales, la

relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución y las fórmulas de distribución de los recursos, federales o estatales, a los municipios;

XVI.- La base normativa relacionada a los subsidios, estímulos y apoyos con cargo a la hacienda pública;

XVII.- La relación mensual de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones que se hayan otorgado, en el que se involucre el aprovechamiento de bienes, servicios o recursos públicos;

XVIII.- El padrón de proveedores, que deberá contener cuando menos nombre o razón social del proveedor, su giro y domicilio;

XIX.- Las sentencias ejecutoriadas dictadas con motivo de las controversias entre poderes públicos, en que esté involucrado alguno de los sujetos obligados del Estado de Nuevo León; y

XX.- Toda la información relativa a los recursos entregados a personas físicas y morales privadas, así como aquella relativa al destino que se les dio a esos recursos.

En este mismo sentido la CEDHNL en cumplimiento con lo establecido en los artículos 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 66, 67, 68, 110, 112, artículo quinto transitorio y demás relativos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, pone a disposición a través de su portal oficial de Internet el "Sistema Electrónico de Solicitudes de Acceso a la Información".

- Inventario y transparencia

Con la finalidad de dar cumplimiento cabal al principio de transparencia, el cual se esboza en este modelo de gestión, se realiza un inventario actualizado y confiable, que además permita elaborar un plan de mantenimiento y reemplazo del equipo y mobiliario. Promover mecanismos como el del Inventario ayuda a

que se pueda mostrar de manera clara el patrimonio con el que cuenta la Institución, igualmente se brinda una visión de los bienes para poder reemplazar los que se encuentren obsoletos o en desuso. Es importante que en este proceso se programen períodos para la realización del inventario de cada una de las áreas y para la adecuada vigencia de la información base para la debida rendición de cuentas.



Quinto Principio de París: Establecer grupos de trabajo integrados por sus miembros, cada vez que sea necesario, así como secciones locales o regionales para facilitar el desempeño de sus funciones.

Quinta Redimensión CEDHNL: Formación permanente y mejora continua del personal de la Institución para el acercamiento de servicios a la ciudadanía, desarrollando capacidades técnicas y operativas, así como acciones de enlace y atención intra-institucional que generen un buen desempeño de las funciones y atribuciones.



Con esta redimensión se esbozan dos directrices a seguir, de las cuales surgen programas específicos. Las directrices son las siguientes:

- Formación permanente
- Coordinación interna y mejora continua

FORMACIÓN PERMANENTE

Una de las labores fundamentales de todo organismo público de derechos humanos es la protección de los derechos humanos, para esto, además de las imple-

mentación de acciones y estrategias específicas para llevar a cabo esta función, la CEDHNL a través del Modelo Nuevo León se ha dado a la tarea de establecer la capacitación continua a su personal como una de las directrices más importantes.

Lo anterior responde a la clara necesidad de que todo el personal adscrito a la Institución este actualizado y en constante capacitación para poder abordar de manera profesional y eficiente los temas que se presentan en el continuo desarrollo de las labores de la Comisión.

La continuidad de este proceso de capacitación permite desarrollar la capacidad, honestidad, dedicación y eficiencia de las personas del servicio público adscritos a la Comisión, esto es vital para el logro de una administración eficaz y el fortalecimiento de la fuerza motriz del servicio que presta el organismo.

Por ello, la Comisión da seguimiento al fortalecimiento de las capacidades y competencias laborales de su personal adscrito, mediante la implementación de un programa de sensibilización y alta capacitación basado en metodologías vivenciales e interactivas, así como en contenidos especializados en materia de derechos humanos, para alcanzar un alto grado de calidad en los servicios prestados, la satisfacción de las personas usuarias y, en consecuencia, una efectiva prevención de las violaciones a derechos humanos y su adecuada reparación.

Optimizar las condiciones que permiten al personal laboral adquirir o fortalecer sus habilidades personales, redundan en una mayor libertad, seguridad y confianza para enfrentar los retos que representa la lucha por la defensa de los derechos humanos. Además potencia el aprovechamiento de la experiencia adquirida e impulsa una mejor toma de decisiones en el desarrollo de las funciones institucionales.

En el mismo tenor se establece un esquema de servicio civil de carrera para, por una parte, dar certeza al

personal adscrito a la CEDHNL en cuanto a su estabilidad laboral. Por otra parte se planea que con esto se fortalezcan las diversas áreas de la Comisión, ya que se podrá establecer el personal en el área específica dependiendo de sus aptitudes personales y profesionales.

En resumen, uno de los objetivos principales de esta directriz es planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para optimizar la profesionalización del servicio público de la CEDHNL, buscando elevar el desarrollo de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes personales e intelectuales, apropiadas para el desempeño eficaz de cada puesto de trabajo, así como para enfrentar las diversas situaciones y roles laborales.

Programa de formación permanente

Contar con personal debidamente capacitado para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, y que dicho personal aspire a lograr la satisfacción de sus metas en el ejercicio de su profesión.

En primer lugar cada persona que se integre dentro de las labores de la Comisión deberá tomar un curso en derechos humanos, independientemente de si su labor estará o no relacionada con los mismos. Cada persona debe conocer cómo funcionan las demás áreas de la CEDHNL, por lo tanto también se impartirán capacitaciones internas en cuanto al funcionamiento de este OPDH.

Se ha establecido que cada área de la CEDHNL reciba capacitación de manera periódica para el desempeño de sus funciones. Esta capacitación puede ir desde aspectos teóricos y actualización en temas de derechos humanos, hasta la impartición de temas específicos enfocados a la realización de una actividad específica dentro de la CEDHNL.

Otra de las prioridades es que cierto número de capacitaciones internas sean impartidas por el mismo

personal adscrito del Ombudsman estatal. Esto con la finalidad de que personas expertas adscritas a la Comisión repliquen sus conocimientos a los demás integrantes generando un personal más apto para afrontar los retos propios de sus labores.

El objetivo de este programa es la profesionalización del servicio público de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. Pretendiendo con esto el desarrollo integral del personal para llevar a cabo su labor eficazmente.

Servicio civil de carrera

El servicio civil de carrera, debe ser entendido como un sistema de gestión de recursos humanos que hace posible el ingreso, la profesionalización y la permanencia de las y los servidores públicos en una institución, a partir de la consideración exclusiva del mérito, la competencia en el desempeño y de valores compartidos, con reglas claras y transparentes. Lo anterior generando un beneficio para la comunidad al contar con personal del servicio público más capaz. Los principios rectores son: la legalidad, eficiencia, objetividad, calidad, imparcialidad, competencia por mérito, no discriminación y equidad de género.

Con el sistema de servicio civil, se abre la posibilidad de que, además de la estabilidad en el empleo, el personal que forme parte de él, tenga la oportunidad de profesionalizarse a través de la capacitación, así como de ascender de puesto con sujeción a reglas claras y transparentes.

El servicio civil de carrera cumple con dos beneficiarios principalmente; por un lado con la ciudadanía, ya que se fortalece al OPDH mediante la profesionalización continua de las y los servidores públicos, con un servicio civil de carrera que brinda certidumbre y otorga dignidad a la función pública. La profesionalización alcanza la protección de los derechos humanos, generando confianza en la sociedad civil y ofreciendo un soporte adicional al andamiaje institucional.

Por parte del personal del servicio público, el beneficio se encuentra en dignificar el servicio público, modificando de fondo las actitudes de los mismos, también supone reconocerse como sujeto de cambio permanente, que permite acercar la administración a las y los habitantes. Significa diseñar reglas claras y practicar principios éticos, para regular el desempeño honrado y transparente de sus acciones, así como brindar mayor seguridad en el desempeño y estabilidad laboral.

El servicio civil de carrera de la CEDHNL responde a las necesidades de defensa, promoción y estudio de los derechos humanos, es decir ayuda a que se incorporen personas en aquellos puestos cuyos perfiles profesionales y funciones son claramente sustantivos y vinculados directamente con los propósitos institucionales

Son materia de regulación del servicio civil de carrera de la Comisión, los siguientes rubros: el ingreso, la capacitación, la evaluación del desempeño, el ascenso según méritos, los estímulos, la separación, los derechos y obligaciones de personas del servicio público del Sistema y el recurso de reconsideración.

COORDINACIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA

La coordinación interna entre las diferentes áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos es una de las fortalezas del Ombudsman estatal. Ayuda al establecimiento de una red de cooperación al interior de la Institución, el cual se manifiesta fuerte ya que responde a las necesidades de mejora continua en la CEDHNL.

Las redes de colaboración interna generadas por los diversos programas y acciones con los que cuenta la Institución responden a la necesidad de unificar a la CEDHNL en una misma forma de trabajo. Es decir que todas las direcciones y su personal adscrito estén vinculados y encaminados hacia los mismos ideales, ob-

jetivos y metas generales.

Sin lugar a dudas el contar con una Institución fuerte desde su funcionamiento interno se ve reflejado en el servicio que se le brinda a la ciudadanía, así como en todas las demás actividades que realice la CEDHNL, lo que a su vez queda demostrado en la salvaguarda y protección a los derechos humanos.

Además, el enlace y la atención intra institucional ayudan a que cada área de la Comisión genere cierto sentido de responsabilidad por el trabajo del Ombudsman, cumpliendo con garantizar un servicio en donde imperen los principios de inmediatez, concentración y rapidez en todos los procedimientos que se ventilen ante la CEDHNL. Brindando de esta manera una protección más integral de los derechos humanos.

Grupos de trabajo coordinados con miras a la mejora continua y el fortalecimiento de la Institución

- Juntas de directivos

Las juntas de directivos tienen entre sus finalidades, por una parte, que cada director o directora conozca las diversas actividades que se están realizando en toda la Comisión. Esto para establecer un trabajo coordinado y conocer las necesidades de cada área con miras a que se puedan establecer redes de colaboración interna que permita un actuar más eficiente, pronto y expedito.

También deberán existir reuniones periódicas entre las y los directores y el personal a su cargo con la finalidad de establecer y organizar mejor las funciones de cada persona derivado de sus aptitudes personales, logrando de esta manera un desarrollo más armónico y funcional.

De las dos acciones anteriores se desprende el monitoreo de labores que realiza cada Dirección y cada persona adscrita a las mismas, esto permite analizar

las áreas de oportunidad que existen en cada una de ellas para trabajar sobre eso y poder encaminar su funcionar al más alto grado de cumplimiento de las obligaciones y atribuciones de la Comisión.

- Evaluación de desempeño

Al ser un proceso por el cual se estima el rendimiento global del funcionario, cumple una función de retroalimentación, fundamental en un proceso de mejora continua. Además es requisito importante para un programa de incentivos, como también para promociones y ascensos.

Uno de los objetivos principales de la evaluación de desempeño es tener una importante influencia en una mejora del desempeño del personal, ser un apoyo importante en la política de remuneraciones, servir como antecedente para ubicar al personal en el puesto más idóneo, como guía para los programas de capacitación, así como para la elaboración del plan de carrera y detectar posibles errores al elaborar los perfiles de puesto.

- Acciones de enlace y atención intra-institucional

Se requiere coordinación entre las diversas áreas y direcciones de la CEDHNL, para optimizar el cumplimiento de los principios de inmediatez, concentración y rapidez que deben prevalecer en todo procedimiento que se siga ante la CEDHNL, de acuerdo a lo establecido en la Ley que rige al OPDH del Estado de Nuevo León.

El objetivo general de dicho programa es establecer coordinación con los distintos Órganos y Direcciones de la Comisión y brindar el respaldo legal, técnico y operativo que se requiera en el cumplimiento de sus funciones y el desahogo expedito de la carga de trabajo, poniendo especial cuidado en la motivación y fundamentación de los documentos que se generen.

Fortalecimiento operativo y de la infraestructura

de la Institución

- Acciones encaminadas al fortalecimiento operativo

Se establecerán las acciones necesarias para identificar áreas de oportunidad y poder mejorar el funcionamiento operativo de la Institución, se han determinado las acciones pertinentes para dar fortalecimiento a todas las áreas, se ha trabajado de manera conjunta y coordinada. La CEDHNL cuenta con un programa para evitar el rezago de expedientes, lo cual sin duda se ve reflejado en la adecuada protección a los derechos humanos. Cabe mencionar que la Institución se manifiesta abierta para establecer todas las acciones, programas o líneas de acción que se sean necesarias para continuar con este fortalecimiento operativo.

El objetivo de fortalecer el funcionar operativo de la Comisión es dotar a todas las áreas del recurso humano necesario a fin de poder dar un servicio, más rápido, eficiente, coordinado y que salvaguarde los derechos humanos de los usuarios.

- Fortalecimiento de la infraestructura

Para fortalecer la infraestructura de la CEDHNL se han establecido las acciones necesarias para mejorar cada una de las áreas físicas de la Institución. Ya que, de acuerdo con los Principios de París, se debe disponer de una infraestructura apropiada para el buen desempeño de las funciones del Ombudsman, y en particular de fondos suficientes. Acorde a los referidos Principios, esos fondos se destinan principalmente a la dotación de personal e instalaciones, a fin de que la Comisión sea autónoma respecto del gobierno y no esté sujeta a un control financiero que pueda afectar su independencia.

La CEDHNL establece acciones constantes de monitoreo interno en cuanto a las condiciones físicas del establecimiento en donde desarrolla sus funciones, lo anterior con el fin de identificar las necesidades de la misma y resolverlas mediante acciones concretas, en

la medida de los recursos disponibles.

Dada la importancia de la adecuada conservación de la información que se genera en la CEDHNL a través de los equipos electrónicos, se lleva a cabo un control detallado de cada uno de las unidades asignadas dentro de la CEDHNL mediante un mantenimiento periódico y la realización de las actualizaciones necesarias. Esto es fundamental ya que gracias a los dispositivos electrónicos y de cómputo se puede dar cumplimiento oportuno a las obligaciones institucionales de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.

Es importante mencionar las diversas acciones que se llevan a cabo para mantener en óptimas condiciones los bienes propios de la CEDHNL; entre estos se pueden mencionar los automóviles institucionales, las instalaciones eléctricas, telefónicas, hidráulicas y de gas y todas aquellas relacionadas con los bienes institucionales.

Fortalecimiento del alcance institucional

Una de las finalidades de la CEDHNL es poder llevar la protección de los derechos humanos a todos los rincones del Estado de Nuevo León, por lo tanto se han implementado diversos programas para llevar a personal adscrito y calificado de la Comisión a lugares de la entidad de donde sea difícil presentar una queja.

El trabajo de campo realizado manifiesta la clara intención de este OPDH por crear una cultura de respeto a los derechos humanos más fuerte en la Entidad. Actualmente sólo existen oficinas de la CEDHNL en la ciudad de Monterrey, pero esto no implica que no existan los mecanismos, y que los que existen se puedan ampliar y fortalecer para poder otorgar la protección más amplia posible a todas personas en Nuevo León.

Ejemplo de esto es la Visitaduría Itinerante, la cual tiene como justificación la distancia, la escasez de recursos económicos y la falta de medios para trasladarse hasta la ciudad de Monterrey, factores que sin duda

desalientan a las personas del área rural y municipios que no forman parte del Área Metropolitana de Monterrey, a consultar, orientarse y, cuando lo amerita, presentar sus quejas, permitiendo que se perpetúe así la impunidad. Esto hace necesario el traslado de personal de este Organismo a esas zonas alejadas de la capital del Estado, para tener presencia, brindar nuestros servicios, y recibir y atender a la población de dichos municipios.

LOGROS

DEL MODELO NUEVO LEON

2008 -2015

Somos tu puente ante la Autoridad

Ningún organismo público de derechos humanos en los Estados cuenta con una **red de personas promotoras de los derechos humanos** de la magnitud de la CEDHNL, que se conforma por más de **16,000 personas**, y que ha impactado con sus acciones a 1, 293, 316 personas en el Estado.



1

2



3

4

La CEDHNL se caracteriza por un modelo de gestión con perspectiva humana, que añadió en los Estados a la figura de acompañamiento jurídico y la de acompañamiento terapéutico, a fin de brindar contención y apoyo a las personas víctimas de violación a los derechos humanos o algún delito. Esta práctica dio origen a la creación del **Centro de Atención Integral a Víctimas**, único en su tipo y estructura en los Estados del país.



La CEDHNL cuenta desde esta administración con el **mayor nivel de aceptación de sus Recomendaciones**; que además se colocan como las que utilizan el mayor número de criterios y estándares internacionales en los Estados del país.

La CEDHNL se ha caracterizado por atender con el mayor profesionalismo a sus usuarios y usuarias, y ha quitado de su lenguaje la frase "no somos competentes", a fin de **brindar la orientación más oportuna a la ciudadanía**. Hemos dado de esta forma atención puntual a cada uno de los casos que se nos presentan, así como a aquellos que llegan a nuestro conocimiento a través del monitoreo de medios, por lo que nos hemos constituido en uno de los organismos públicos de derechos humanos con más quejas de oficio iniciadas en el país y que ha emitido medidas cautelares de manera oportuna.

La CEDHNL se distingue por buscar la solución inmediata a las problemáticas que se le presentan, en este sentido hemos preponderado el **diálogo y la conciliación**, que han redundado en resultados extraordinarios, en los que las autoridades hacen un reconocimiento de su responsabilidad y acceden a reparar las violaciones perpetradas.



La CEDHNL se ha colocado como un **ejemplo paradigmático a nivel nacional** respecto a la solicitud de reparaciones bajo los estándares del sistema interamericano de derechos humanos. Muestra de ello, son los actos de Disculpa Pública que han sido llevados a cabo por algunas administraciones públicas municipales por casos de desaparición forzada de personas, misma que constituye una medida de satisfacción por violaciones a los derechos humanos. Además, ha realizando cálculos para cuantificar el daño emergente que se deriva de las violaciones a derechos humanos, en consideración de las evidencias, la justicia y equidad, siendo la primera Comisión en los Estados que dicta medidas de indemnización en razón de los principios y normativa en materia de reparación integral para las víctimas.



La CEDHNL ha establecido fuertes **vínculos de colaboración con organismos locales, nacionales e internacionales**, lo que nos ha permitido realizar importantes acciones. Uno de nuestros grandes colaboradores es la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, con quienes creamos el primer curso a nivel nacional sobre derechos humanos dirigido a congresistas, mismo que ha sido replicado por la OACNUDH en otras entidades federativas; en el caso de Nuevo León el Seminario para Congresistas ha tenido lugar en el inicio de la actual y anterior legislatura.



5

6

7

8

9

La CEDHNL se ha colocado como un ejemplo paradigmático a nivel nacional en el tema relativo a empresas y derechos humanos. Prueba de ello es el reconocimiento que recibió a su labor en el 1er Foro sobre Empresas y Derechos Humanos, organizado por la Organización de las Naciones Unidas en el año 2012, en el que fuimos la **única** comisión de derechos humanos en el país que participó, recibiendo el **reconocimiento de organismos públicos de derechos humanos de otros países**. Asimismo, fuimos la primera en el país en realizar un evento conjunto con la Oficina del Pacto Mundial México y la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos para promover los principios recién aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en materia de responsabilidad de las empresas respecto a los derechos humanos.



Por su labor la CEDHNL ha sido ampliamente **reconocida por organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas**. Entre ellas se encuentra el Consejo Internacional de Buena Vecindad, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Universidad Autónoma de Nuevo León, entre otras.

“ hemos establecido fuertes vínculos de colaboración con organismos locales, nacionales e internacionales ”

La CEDHNL ha sido una ferviente promotora de la **reforma constitucional en materia de derechos humanos**. En el 2011, publicamos una Compilación única en su tipo, en la que se encuentran los 9 tratados básicos de Naciones Unidas sobre derechos humanos, con su respectiva interpretación. En el 2013, fuimos la única comisión de derechos humanos que realizó una **mesa de análisis sobre el nivel de cumplimiento de la reforma** en los ámbitos ejecutivo, legislativo y judicial, federal y local; además este foro por contar con una perspectiva nacional y local, representó el evento oficial conmemorativo a los dos años de entrada en vigor de la reforma constitucional en materia derechos humanos, encabezado por la Secretaría de Gobernación del Gobierno de la República.

La CEDHNL se ha caracterizado por **promover modelos de seguridad ciudadana**, acorde a los estándares internacionales, para ello hemos contado con la colaboración del Comité Internacional de la Cruz Roja, quien además nos brindó cooperación técnica para la formulación de la **iniciativa de Ley que Regula el Empleo de la Fuerza y las Armas por las Instituciones de Seguridad Pública del Estado y municipios de Nuevo León**, presentada por este organismo público y distintos colegios de abogados ante el H. Congreso del Estado. La iniciativa en comento, es una de lo más completas en la región latinoamericana, como la ha expresado el Comité Internacional de la Cruz Roja.

10

11



12

13



Uno de los avances más significativos en materia legislativa en la entidad es la **Ley para Prevenir, Atender, Combatir y Erradicar la Trata de Personas en el Estado de Nuevo León**, cuya iniciativa fue presentada por la Comisión Estatal de Derechos Humanos y distintos colegios de abogados. Misma que fue aprobada y publicada en tiempo record, siendo un referente para las legislaciones de otras entidades federativas.

La CEDHNL ha equilibrado las vertientes de **protección y promoción** de los derechos humanos. Desde el área de promoción contamos con una sólida estructura a través del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos, a través del cual se realizan acciones de promoción e investigación en la esfera de los derechos humanos. En esta administración se han incrementado exponencialmente los programas preventivos y de atención focalizada a los grupos en situación de vulnerabilidad. Asimismo la CEDHNL se ha constituido en un **ejemplo a nivel nacional**, respecto a la promoción de procesos de **educación en derechos humanos** en los distintos niveles educativos, de manera particular en las universidades del Estado, lo que ha generado la integración de estudiantes para la promoción de estos derechos a través del Programa de Promotores Universitarios de Derechos Humanos.

“ hemos contado con la colaboración del Comité Internacional de la Cruz Roja ”

La CEDHNL ha puesto especial **atención** a todos los grupos en situación de vulnerabilidad o marginación en el Estado. Prueba de ello son las acciones en pro de las personas y comunidades indígenas en la entidad, entre las que se incluyen actividades de promoción de sus derechos humanos; participación en los grupos de análisis de los marcos normativos en la materia; así como ser el primer organismo en el Estado impulsor de mesas de trabajo con los municipios para la instalación de mecanismos para la **protección de los derechos de las personas indígenas**, así como para la creación de la Ley de los Derechos Indígenas en el Estado de Nuevo León.

La CEDHNL en congruencia con los principios de igualdad y no discriminación creó una **Unidad de Igualdad de Género**, que representa una estrategia innovadora para la transversalización de la perspectiva de género en cada una de las acciones y programas del organismo. A través de esta Unidad, se ha verificado que todas las resoluciones que emite la Comisión utilicen un lenguaje incluyente y agoten el análisis de género en la investigación.

14

15



16

17

CÓDIGO



La CEDHNL es un referente en lo que respecta a los procesos de profesionalización de su personal. En este sentido cuenta con un **Programa de Formación Permanente**, mediante el cual las y los servidores públicos del organismo participan en actividades de formación integral para brindar una **mayor calidad en el servicio** y aplicar los estándares y criterios internacionales en las resoluciones que emite la institución.

La CEDHNL se distingue por brindar un servicio de calidad y atención integral acorde a lo establecido en su **Código de Ética y Conducta**, en el que se expresa el compromiso institucional de cumplir con cada uno de los principios del Modelo Nuevo León; así como el de desarrollar al interior un trato humano y garante de la dignidad de cada persona que ejerce el servicio público en este organismo. Asimismo, en reconocimiento y respeto a la invaluable labor del personal se creó el servicio civil de carrera en derechos humanos.

