

Plan Operativo Anual 2017

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León

Plan Operativo Anual 2017

Índice

Presentación

Prólogo

Bases del Plan

- Misión
- Visión
- Ejes rectores

Programa presupuestario por eje rector

I. Promoción de los derechos humanos

1.1 Promover la educación y difusión.

II. Protección de los derechos humanos

2.1 Atender al público en general; mediante la orientación, recepción y solución de expedientes de presuntas violaciones de derechos humanos.

2.2 Realizar visitas de supervisión y coordinación de asuntos penitenciarios.

2.3 Atender integralmente a presuntas víctimas de violaciones a derechos humanos.

III. Estudio y divulgación de los derechos humanos

- 3.1 Promover la formación permanente del personal.
- 3.2 Planear actividades de estudios, investigaciones y publicaciones.
- 3.3 Ejecutar acciones de comunicación social.

IV. Desarrollo Institucional

- 4.1 Realizar servicios jurídicos en apoyo a la función sustantiva.
- 4.2 Evaluar la calidad en los servicios que proporciona la Comisión.
- 4.3 Emprender acciones de vinculación estratégica con sectores representativos de la sociedad.
- 4.4 Contraloría interna de la Comisión.
- 4.5 Actividades de apoyo administrativo.

Glosario

Abreviaturas y Siglas

Anexo: Planeación programática

Plan Operativo Anual 2017

Presentación

El Plan Operativo Anual 2017, es un documento que surge como resultado del análisis emprendido a través del Plan de Desarrollo Institucional 2017–2020 (PDI), el cual, ha permitido conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Comisión, proporcionando elementos esenciales para una planeación operativa eficiente, misma que mediante una priorización de líneas de acción estratégicas dirija a alcanzar las metas y objetivos previstos por este Organismo.

Para tal efecto, este instrumento se encuentra compuesto por un conjunto de programas operativos específicos que con su ejecución guiada por la misión y visión institucional, contribuirán al desarrollo y consolidación de una Comisión reconocida a nivel nacional por su aporte en la cultura del respeto y protección de la dignidad humana en beneficio de la población de Nuevo León.

Prólogo

El Plan Operativo Anual 2017 se conforma por un conjunto de acciones que este Organismo Estatal ejecutará durante el año 2017. Su realización, tiene como base lo establecido en el artículo 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, así como lo previsto por el artículo 2 de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en cuanto a la realización de sus objetivos consistentes en la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos.

Asimismo, con la finalidad de abonar en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 95 fracciones IV, V, VI y VII; 100 fracción II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León; este documento establece las metas y los objetivos de las distintas áreas que conforman la Comisión mediante un panorama general de la finalidad asignada a cada programa presupuestario. Igualmente, cada programa presupuestario se encontrará vinculado con un conjunto de indicadores estratégicos y de gestión que a través de su medición, proporcionarán información elemental para evaluar el nivel de cumplimiento alcanzado por cada una de las acciones.

En ese contexto, el diseño del presente Plan fue inspirado en la metodología del marco lógico, por ser una herramienta de planeación que conduce de forma sencilla, ordenada y sistemática el seguimiento y evaluación de indicadores, los cuales a través de su evaluación y publicación periódica, impulsarán eficientemente las funciones de la Comisión contribuyendo a la transparencia y rendición de cuentas de este Organismo. Cabe destacar, que dentro del cuarto eje rector, se incluyeron dos programas presupuestarios (IV.4 y IV.5) que por la naturaleza de su contenido así como de las circunstancias que implican su realización, no se encuentran previstos con la metodología de los demás programas; sin embargo, el comportamiento de sus líneas de acción también serán valoradas en su conjunto con las mediciones correspondientes.

Este documento representa un trabajo vinculado con los ejes rectores del Plan de Desarrollo Institucional del 2017–2020, así como de sus objetivos y estrategias proyectadas a realizar en corto plazo, mismas que se adoptan en este programa como bases para suministrar procesos que conlleven a una mejora institucional continua.

Bases del Plan Operativo Anual 2017

Es una guía institucional que adopta los objetivos establecidos en el PDI, con la finalidad de trazar metas ambiciosas al interior y exterior de la Comisión. Este documento, contiene programas definidos como prioritarios para la consecución de las finalidades asignadas constitucionalmente a este organismo, y para tal efecto, cada uno de estos fueron clasificados de acuerdo a su finalidad en alguno de los cuatro ejes rectores y estarán conformados por un grupo de indicadores¹ estratégicos y de gestión que con su medición proporcionarán elementos suficientes para realizar una valoración de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de cada uno de los programas.

Misión

Consolidar la cultura de respeto a los derechos humanos a través de la formación y capacitación de las personas sobre sus derechos; de la defensa y protección por violaciones a los mismos y de la promoción del cumplimiento de las obligaciones de

¹ De acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en su documento “*Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*”, los indicadores pueden ser de dos tipos, **a) Indicadores estratégicos:** Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de la Entidad y de los objetivos de las políticas públicas, asimismo contribuyen a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos; y **b) Indicadores de gestión:** Miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados. Incluyen aquellos indicadores de actividades y aquéllos de componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

las autoridades estatales y municipales, conforme a los principios y estándares que integran el derecho internacional de los derechos humanos.

Visión

Ser un organismo público, autónomo, líder en presencia y atención a la ciudadanía, generador de políticas públicas en favor de los derechos humanos, que se caracterice por el alto desempeño de sus servidoras y servidores públicos en el estudio, investigación, difusión, respeto y protección de los derechos humanos y de los principios rectores para fortalecer la vida institucional de la CEDHNL.

Ejes rectores del Plan

Para el desarrollo estratégico del presente Plan, se ha tomado como base lo establecido en el artículo 2 de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en cuanto a que define que la Comisión tiene como objetivos la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. En ese sentido, se considerarán como ejes rectores los siguientes:



1. Promoción

Se enfoca en las acciones tendientes al fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos fundamentales inherentes a la dignidad humana, lo cual, se pretende alcanzar mediante acciones de promoción como lo son la capacitación, la formación y difusión de los derechos humanos a la población en general, así como de actividades específicas a las y los servidores públicos que conforman los distintos sectores de la administración pública estatal, así como de las diversas administraciones municipales en nuestra entidad federativa.

2. Protección

Va dirigido a las diversas labores de atención, protección y defensa de los derechos humanos, de las presuntas víctimas de alguna violación a los mismos. En ese contexto, la Comisión brinda servicios de manera oficiosa así como a petición de parte

para emprender investigaciones en cada uno de los casos con el objetivo de conocer las circunstancias específicas de cada situación e intervenir de forma oportuna.

3. Estudio y divulgación

Son aquellas acciones de investigación, análisis y estudio en la materia de derechos humanos que tiene el propósito de informar a las autoridades y a la población en general el estado y las soluciones que guardan los derechos humanos en Nuevo León. Para ello, se emiten y divulgan documentos que contribuyen con mayor eficacia y eficiencia en el conocimiento y fortalecimiento de una cultura de promoción y protección de los derechos fundamentales.

4. Desarrollo Institucional

Es el conjunto de actividades adjetivas que contribuyen al logro de las funciones conllevan a la mejora de procesos internos y externos con las que se desempeñan las funciones adjetivas de la Comisión, mismos que mediante la implementación de acciones de reingeniería organizacional, se obtendrá una mejor planeación, ejecución, evaluación y control interno que contribuyan a la productividad con calidad del Organismo.

Programas presupuestarios clasificados por eje rector

I. PROMOCIÓN

1.1 Programa: “Promover la difusión, educación y participación social”.

Programa presupuestario: 01

Unidad Responsable: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.

Este programa presupuestario tiene como finalidad generar y fortalecer las políticas públicas que contribuyan a la promoción, protección y observancia de los derechos humanos en el Estado; que mediante acciones estratégicas de difusión, educación y participación permitan tener un mayor y mejor impacto en el conocimiento de los derechos inherentes a la dignidad humana.

Para alcanzar el objetivo de este programa presupuestal, es necesario emprender una serie de labores conjuntas y focalizadas con los diversos niveles de gobierno para que en sinergia, se difundan y conozcan los derechos humanos. Para ello, se reforzará las acciones de capacitación y sensibilización a la población en general, así como a las personas que ejercen la función pública con el fin de consolidar una cultura que permeen en beneficio de la sociedad.

Matriz de indicadores:

DGIEF: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea Base	Indicador con perspectiva de género. (Línea base)	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir al respeto y protección de los derechos humanos mediante servicios de difusión, educación, capacitación y participación social en la materia.	Población beneficiada con las acciones realizadas en la promoción de los DDHH en el año actual con respecto al anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de la población en general que recibió los servicios de promoción proporcionados en el año actual.	En construcción.	M: H: IND:	Por definir	Informes de la cuenta pública	Trimestral	DGIEF	Ascendente	
					Número de la población en general que recibió los servicios de promoción en el año anterior.	En construcción.	M: H: IND:						
					*100								
PRÓPOSITO	*Las y los servidores públicos reciben servicios de promoción y divulgación en materia de derechos humanos.	Funcionarias y funcionarios públicos beneficiados con las acciones realizadas en la promoción de los DDHH en el año actual con respecto al anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de servidores públicos que recibieron capacitación en el año actual.	En construcción.	M: H: IND:	Por definir	Informes de la cuenta pública	Trimestral	DGIEF	Ascendente	
					Número de servidores públicos que recibieron capacitación en el año anterior.	En construcción.	M: H: IND:						
					*100								
Componentes	Personas beneficiadas por acciones de participación social.	Ind 1. Personas de la sociedad civil beneficiadas por acciones de promoción en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas de la sociedad civil por acciones de promoción en el año actual.	En construcción.	M: H: IND:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente	
					Número de personas beneficiadas de la sociedad civil por acciones de promoción en el año anterior.	En construcción.	M: H: IND:						
					*100								
	Personas alcanzada por acciones de difusión en derechos humanos.	Ind 2. Número de personas alcanzadas por acciones de difusión en derechos	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de personas alcanzadas por acciones de difusión en derechos humanos en el año actual.	En construcción.	M: H:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente	

ACTIVIDADES		humanos en el año actual con respecto al año anterior.				IND:								
					Número de personas alcanzadas por acciones de difusión en derechos humanos en el año anterior.	En construcción.	M:	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente			
							H:							
							IND:							
					*100									
		Personas beneficiadas por actividades de educación en derechos humanos.	Ind 3. Número de personas beneficiadas por actividades de educación en derechos humanos en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por actividades de educación en derechos humanos en el año actual.	En construcción.	M:	Por definir	Trimestral	DGIEF	Ascendente		
							H:							
							IND:							
						Número de personas beneficiadas por actividades de educación en derechos humanos en el año anterior.	En construcción.	M:	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente		
							H:							
							IND:							
						*100								
	A. 1 Actividades de participación social.	Ind 1. Número de actividades de promoción con sociedad civil realizadas en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de actividades de promoción con sociedad civil realizadas en el año actual.	En construcción.	NO	Por definir	Trimestral	DGIEF	Ascendente			
							NO							
					*100									
	A.2 Acciones de difusión de los derechos humanos.	Ind 2. Actividades de difusión de los derechos humanos realizadas en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de acciones de difusión de los derechos humanos realizadas en el año actual.	En construcción.	NO	Por definir	Trimestral	DGIEF	Ascendente			
							NO							
					*100									
	A.3 Actividades de Educación en materia de derechos humanos.	Ind 3. Actividades de educación en materia de derechos humanos realizadas en el año actual con respecto en el año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Actividades de educación en materia de derechos humanos realizadas en el año actual.	En construcción.	NO	Por definir	Trimestral	DGIEF	Ascendente			
							NO							
					*100									

II. PROTECCIÓN

2.1 Programa: “Atender al público en general, mediante la orientación, recepción y solución de expedientes de presuntas violaciones a derechos humanos”.

Programa presupuestario: 02

Unidad Responsable: Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, Visitadurías Generales y Dirección de Seguimiento y Conclusión.

De conformidad a lo establecido por el artículo 3 de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, este Organismo cuenta con la competencia para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas únicamente a autoridades y servidores públicos de carácter Municipal y Estatal. Asimismo, el artículo 4 de la citada Ley, establece que los procedimientos que se sigan ante la Comisión serán breves y sencillos, estando sujetos solo a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos.

Partiendo de lo anterior, este programa presupuestario tiene como objetivo que las personas que presuntamente hayan sido víctimas de violaciones a derechos humanos reciban atención y solución efectiva a sus problemáticas mediante servicios de calidad que conlleven a su protección y defensa, así como de la orientación o canalización oportuna a las autoridades competentes. Asimismo, se realizarán labores de seguimiento y análisis sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por las Visitadurías Generales que conlleven a la reparación, restitución y/o indemnización de los derechos violentados de las víctimas.

Matriz de indicadores:

DSC: Dirección de Seguimiento y Conclusión.

DORQ: Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.

VG: Visitadurías Generales.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género.	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	UR*	Sentido del indicador	Semáforo											
FIN	Contribuir a la protección y defensa de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufrieron alguna violación a ellos, por acciones u omisiones por parte de las autoridades.	Recomendaciones cumplidas por las autoridades con relación a las recomendaciones emitidas.	Estratégico	Porcentaje	Número de recomendaciones cumplidas por las autoridades.	01	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DSC	Ascendiente												
					Número de recomendaciones aceptadas por las autoridades.	30																		
					*100	3%																		
PRÓPOSITO	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención oportuna para la solución de sus casos	Recomendaciones aceptadas por las autoridades con relación a las recomendaciones emitidas.	Estratégico	Porcentaje	Número de recomendaciones aceptadas por las autoridades	30	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DSC	Ascendiente												
					Número de recomendaciones emitidas	100																		
					*100	53%																		
COMPONENTES	A. Atenciones, orientaciones y visitas de campo realizadas.	Ind. 1. Personas atendidas (solicitud de intervención) en el año actual con relación al año anterior	Gestión	Eficacia	Porcentaje	Número de personas atendidas (solicitud de intervención) en el año actual	10927	M:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente											
						Número de personas atendidas (solicitud de intervención) en el año anterior	10345	H:																
						*100	106%	INB:																
						Ind. 2.1 Servicios proporcionados que fueron solicitados por medios electrónicos en el año actual con relación al año anterior	Gestión	Eficacia							Porcentaje	Número de servicios proporcionados en atención a una solicitud electrónica en el año actual.	En construcción	M:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente	
																Número de servicios proporcionados en atención a una solicitud electrónica en el año anterior.	En construcción	H:						
																*100		INB:						
		Ind. 2.2 Expedientes de queja abiertos a petición de parte en el año actual con relación al año anterior	Gestión	Eficacia	Porcentaje	Número de expedientes de queja abiertos a petición de parte en el año actual.	467	M:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente											
						Número de expedientes de queja abiertos a petición de parte en el año anterior.	430	H:																
						*100	109%	INB:																
		Inf 2.3 Expedientes de queja abiertos de oficio en el año actual con relación al año anterior.	Gestión	Eficacia	Porcentaje	Número de expedientes de queja abiertos de oficio en el año actual	33	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente											
						Número de expedientes de queja abiertos de oficio en el año anterior	60	NO																
						*100	55%																	
		Ind. 3. Personas atendidas en las orientaciones en el año actual con relación al año anterior	Gestión	Eficacia	Porcentaje	Número de personas atendidas en las orientaciones en el año actual	9343	M:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente											
						Número de personas atendidas en las orientaciones en el año anterior	9195	H:																
						*100	102%	INB:																
								M:																
								H:																
								INB:																

		Ind. 4. Personas atendidas que pertenecen a un grupo en situación de vulnerabilidad en el año actual, con relación al año anterior	Gestión	Porcentaje	Número personas atendidas que pertenecen a un grupo en situación de vulnerabilidad en el año actual	351	M:	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendiente	
			Eficacia		Número personas atendidas que pertenecen a un grupo en situación de vulnerabilidad en el año anterior	--	H:						
					*100			INB:					
ACTIVIDADES	Expedientes de queja, solicitudes de gestión y medidas cautelares concluidas.	Ind. 1. Expedientes de queja que concluyeron por conciliación de las partes, con respecto al total de expedientes concluidos.	Estratégico	Porcentaje	Número de expedientes de queja concluidos por conciliación de las partes.	19	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	VG	Ascendiente	
			Eficacia		Número de expedientes de queja concluidos.	299							
		Ind. 2. Expedientes de queja concluidos , con respecto a los expedientes de queja iniciados en el año.	Estratégico	Porcentaje	Número de expedientes de queja concluidos.	299	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	VG	Ascendiente	
			Eficacia		Número de expedientes de queja iniciados en el año.	500							
		Ind. 3. Expediente de queja con una antigüedad de más de tres meses , con respecto a los expedientes iniciados.	Gestión	Porcentaje	Expediente de queja con una antigüedad de más de tres meses, iniciados en el año.	87	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	VG	Ascendiente	
			Eficacia		Expedientes de queja iniciados en el año.	500							
		Ind. 4. Medidas cautelares concluidas con respecto a las Medidas Cautelares emitidas.	Gestión	Porcentaje	Medidas cautelares concluidas	35	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	VG	Ascendiente	
			Eficacia		Medidas cautelares emitidas	39							
		Ind. 5. Visitas de campo realizadas por personal de la Comisión.	Gestión	Porcentaje	Número de visitas de campo realizadas por personal de la Comisión en el año actual.	145	NO	Por definir	Informes Institucionales	Trimestral	VG	Ascendiente	
			Eficacia		Número de visitas de campo realizadas por personal de la Comisión en el año anterior.	161							

2.2 Programa: “Realizar visitas de supervisión y coordinación en asuntos penitenciarios”.

Programa presupuestario: 03

Unidad responsable: Tercera Visitaduría General

De conformidad al artículo 28 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, la Tercera Visitaduría General cuenta con la preferencia de ser quien atiende los asuntos del orden penitenciario, de seguridad pública y de procuración de justicia. En ese contexto, con la finalidad de contribuir en la consolidación de la cultura de respeto de los derechos humanos, la Comisión enfoca parte de sus acciones en la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de las autoridades competentes de los centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, así como de los centros de detención de los municipios de la entidad. Para ello, mediante este programa se ejercerán distintas labores de atención y supervisión de las condiciones que se encuentra la población privada de su libertad, estrechando la cercanía a acceder de los servicios de la Comisión que coadyuven a garantizar el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. Asimismo, la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, el Centro Integral de Atención a Víctimas, así como cualquier Visitaduría General, apoyará a la Tercer Visitaduría General, brindando atenciones a personas privadas legalmente de su libertad en algún Centro de Reinserción Social con la finalidad de ofrecer un servicio más eficiente que contribuya a que las autoridades responsables cumplan de acuerdo a los estándares internacionales vinculantes en la materia.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género.	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir a la protección de los derechos humanos de las personas en centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención municipales.	Medidas cautelares cumplidas por autoridades competentes en asuntos de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de medidas cautelares cumplidas por las autoridades competentes en asuntos de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, emitidas en el año actual	17	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	3° VG	Ascendente	
					Número de medidas cautelares emitidas a autoridades competentes en centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, en el año actual.	17							
					*100	100%							

PRÓPOSITO	Las personas en centros de reinserción social, centros de internamientos para adolescentes y/o centros de detención son atendidas por medidas cautelares emitidas por la Comisión	Personas beneficiadas por la atención de visitas a centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores en el año actual, con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por las visitas a centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, en el año actual.	497	M: 44 H: 453 INB:	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	3° VG	Ascendente						
					Número de personas beneficiadas por las visitas a centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, en el año anterior.	Sin datos	M: H: INB:							Por definir				
							*100											
Componentes	Expedientes penitenciarios y solicitudes de gestión dirigidas a autoridades competentes en asuntos centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención municipales.	Ind.1 Personas beneficiadas por la atención de visitas a centros de reinserción social realizadas por alguna de las Visitadurías Generales, DORQ y/o CAIV en el año actual, con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Personas beneficiadas por la atención de visitas a centros de reinserción social realizadas por alguna de las Visitadurías Generales, DORQ y/o CAIV en el año actual.	1513	M: H: INB:	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	VG DORQ CIAV	Ascendente						
					Personas beneficiadas por la atención de visitas a centros de reinserción social realizadas por alguna de las Visitadurías Generales, DORQ y/o CAIV en el año actual.	688	M: H: INB:											
							*100	220%										
		Ind. 2 Expedientes penitenciarios concluidos, con relación a los expedientes penitenciarios iniciados en el año	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de expedientes penitenciarios concluidos en el año actual.	442	NO	Por definir						Informes institucionales.	Trimestral	3° VG	Ascendente	
					Número de expedientes penitenciarios iniciados en el año.	471												
Actividades	A. Visitas a centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención, realizadas.	Ind. 1. Visitas realizadas en centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención municipales, en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de visitas efectuadas en centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención municipales en el año actual.	44	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	3° VG	Ascendente						
					Número de visitas efectuadas en centros de reinserción social, centros de internamiento para adolescentes infractores, y/o centros de detención municipales en el año anterior.	65	NO		Informes institucionales.	Trimestral	3° VG							
							*100	68%										
							*100	68%										

*VG: Visitadurías Generales
DORQ: Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.
CIAV: Centro Integral de Atención a Víctimas

2.3 Programa: “Atender integralmente a víctimas de violaciones a derechos humanos”.

Programa presupuestario: 04

Unidad responsable: Centro de Integral de Atención a Víctimas

Este programa tendrá como objetivo proporcionar con inmediatez y calidad humana el auxilio integral a las presuntas víctimas de derechos humanos, que sufran un menoscabo en su salud física y/o emocional; ello mediante la aplicación de un trabajo interdisciplinario en los rubros de intervención en crisis, intervención psico-social en visitas domiciliarias, primeros auxilios psicológicos, acompañamiento y contención emocional, técnicas de relajación, terapia psicológica en sus diversas modalidades, dictámenes médicos previo a lesiones, opiniones médicas e investigaciones para documentar los tratos crueles, inhumanos, degradantes, castigo y tortura con las consecuencias físico-emocionales en las presuntas víctimas.

Dentro del programa se establece de igual forma la gestión de alianzas estratégicas de colaboración con instituciones externas con el fin de lograr el bienestar integral de la salud y las mejores prácticas.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación.	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos, a través del análisis, acompañamiento, rehabilitación psico-social y/o médica.	Servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados en el año actual con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados por la CEDH en el año actual.	97	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente	

					Número de servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados por la CEDH en el año anterior.	105	NO														
					*100	92%															
Componentes	Las presuntas víctimas de violaciones a derechos humanos son atendidas.	Población beneficiada por servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados en el año actual con relación al año anterior.	Estratégico	Porcentaje	Número de personas beneficiadas en atención médica y psicológica brindados en el año actual.	3178	M: 1718 H: 1447 INB: 13	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente									
					Eficacia	Número de personas beneficiadas en atención médica y psicológica brindados en el año anterior.	2201							M: 1361 H: 835 INB: 5							
							144%														
			Servicios de promoción brindados por el Centro Integral de Atención a Víctimas.	Ind 1. Personas beneficiadas por atenciones médicas proporcionadas en el año actual con respecto al anterior.	Estratégico	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por atenciones médicas del Centro Integral de Atención a Víctimas en el año actual.							706	M: 132 H: 562 INB: 12	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente	
							Eficacia							Número de personas beneficiadas por atenciones médicas del Centro Integral de Atención a Víctimas en el año anterior.	990						
		*100						71%													
	Ind 2. Personas beneficiadas por atenciones psicológicas proporcionadas en el año actual con respecto al anterior.	Estratégico		Porcentaje	Número de personas beneficiadas por atenciones psicológicas del Centro Integral de Atención a Víctimas en el año actual.	2472	M: 1586 H: 885 INB: 01 2472	Por definir													
					Eficacia	Número de personas beneficiadas por atenciones psicológicas del Centro Integral de Atención a Víctimas en el año anterior.	1211		M:843 H:364												
							*100		204%	INB: 4											
	Ind 3. Personas beneficiadas por eventos de promoción relacionados con víctimas de violaciones a derechos humanos realizados en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico		Porcentaje		Eficacia	Número de personas beneficiadas por eventos promoción relacionados con víctimas de violaciones a derechos humanos realizados en el año actual.	11	M: 04 H: 07 INB: 0 11	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente							
Número de personas beneficiadas por eventos promoción relacionados con víctimas de violaciones a derechos humanos realizados					Sin datos		M: H:														

				en el año anterior.		INB:							
				*100									
Actividades	A. Realización de acciones de atención y promoción a víctimas de violaciones a los derechos humanos.	Ind. 1. Servicios de atenciones médicas brindados en el año, con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de servicios de atenciones médicas brindados en el año actual.	35	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente	
					Número de servicios de atenciones médicas brindados en el año anterior.	45							
					*100	78%							
		Ind. 2. Servicios de atenciones psicológicas brindados en el año actual, con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de servicios de atenciones psicológicas brindadas en el año actual.	62	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente	
					Número de servicios de atenciones psicológicas brindadas en el año anterior.	60							
					*100	103%							
		Ind. 3. Eventos de promoción de asuntos relacionados con posibles víctimas de violaciones a derechos humanos realizados en el año actual, con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de eventos de promoción de asuntos relacionados con posibles víctimas de violaciones a derechos humanos realizados en el año actual.	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales.	Trimestral	CIAV	Ascendente	
					Número de eventos de promoción de asuntos relacionados con posibles víctimas de violaciones a derechos humanos realizados en el año anterior.	En construcción							
					*100								

*CIAV: Centro de Atención a Víctimas.

III. Estudio y divulgación

3.1 Programa: “Promover la formación permanente al personal”.

Programa presupuestario: 05

Unidad responsable: Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos.

El presente programa se encuentra enfocado en las acciones emprendidas para el estudio y la enseñanza de los derechos fundamentales inherentes a la dignidad de las personas, las cuales mediante una labor formativa dirigida al personal que integra la Comisión, se promueva el conocimiento y sensibilización en la materia con la finalidad de contar con recursos humanos capacitados para brindar un mejor servicio a la sociedad.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir al fortalecimiento de la cultura de los derechos humanos mediante el estudio y formación académica constante del personal de la CEDH a fin de brindar un servicio de calidad a la comunidad.	Estudios formativos realizados en Derechos Humanos en el año actual con respecto al año anterior	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de estudios formativos realizados en derechos humanos realizados en el año actual	En construcción	--	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					Número de estudios formativos realizados en derechos humanos realizados en el año anterior								
					*100								
PROPOSITO	El personal de la CEDH recibe servicios de formación y capacitación en derechos humanos.	Personal de la Comisión que recibe servicios de formación y capacitación en derechos humanos en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número trabajadoras y trabajadores de la Comisión que reciben servicios de formación y capacitación en derechos humanos en año actual	En construcción	M:	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					H:								
					INB:								
Número trabajadoras y trabajadores de la Comisión que reciben servicios de formación y capacitación en derechos humanos en año anterior	En construcción	M:	Número trabajadoras y trabajadores de la Comisión que reciben servicios de formación y capacitación en derechos humanos en año anterior	H:	INB:								
*100													
mp one	Servicios para la formación	Ind 1. Personal con calificación	Estratégico	Porcentaje	Número de personas con calificación	En	M:	Por definir	Informes	Trimestral	DI	Ascendente	

	especializada en derechos humanos proporcionados.	aprobatoria de cursos formación académica con respecto al total de personas que lo tomaron.	Eficacia		aprobatoria de las capacitaciones brindadas al personal de la CEDH en el año actual.	construcción	H:		institucionales				
							INB:						
					Número de personas de la Comisión que recibieron capacitaciones en el año actual.	En construcción	H:						
							INB:						
					*100								
Actividades	A. Acciones de estudio	Ind 2. Capacitaciones brindadas al personal al personal de la CEDH, realizadas en el año actual con relación al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Capacitaciones brindadas al personal al personal de la CEDH, realizadas en el año actual.	En construcción	--	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					Actividades de formación académicas realizadas en el año anterior.	En construcción							
					*100								

*DIEDH: Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos.

3.2 Programa: “Planear actividades de estudio, investigaciones y publicaciones”.

Programa presupuestario: 06

Unidad responsable: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.

El estudio y divulgación de los derechos humanos en la entidad, son algunos de los principales objetivos constitucionales y legales atribuidos a la Comisión, por ende, este programa tiene como finalidad contribuir en la salvaguardia de los derechos humanos mediante el estudio de temáticas y contextos sociales bajo la perspectiva de los derechos humanos, para con ello obtener información actualizada y precisa que permita producir publicaciones especiales que coadyuven a efectuar líneas de acción estratégicas que permitan fortalecer su promoción y defensa.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
-------	------------------------------	----------------------	-----------------------------	------------------	-------------------	------------	-------------------------------------	------	-----------------------	------------------------	--------------------	-----------------------	----------

FIN	Contribuir a la salvaguarda de los derechos humanos mediante la promoción de su observancia en el contexto social actual.	Diagnósticos temáticos, publicaciones e informes especiales emitidos , en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de Informes especiales, diagnósticos y publicaciones en derechos humanos realizadas en el año actual	5	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente
					Número de informes especiales, diagnósticos y publicaciones en derechos humanos realizadas en el año anterior	2						
					*100	250%						
PROPOSITO	La población en Nuevo León tiene acceso a propuestas para salvaguardar los derechos humanos.	Propuestas para salvaguardar los derechos humanos realizadas en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de propuestas para salvaguardar los derechos humanos realizadas en el año actual.	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente
					Número de propuestas para salvaguardar los derechos humanos realizadas en el año anterior.	En construcción						
					*100							
Componentes	Bienes para la divulgación o formación especializada en derechos humanos entregados.	Ind 1. Ejemplares distribuidos de publicaciones en el año actual con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número ejemplares distribuidos de publicaciones especiales en el año actual.	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente
					Número ejemplares distribuidos de publicaciones especiales en el año anterior.	En construcción						
					*100							
Actividades	Acciones realizadas para la investigación y emisión de publicaciones.	Ind 2. Número de horas invertidas para la elaboración de publicaciones en el año actual, con relación al año anterior	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de horas invertidas para la elaboración de publicaciones en el año actual	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DGIEF	Ascendente
					Número de horas invertidas para la elaboración de publicaciones en el año anterior	En construcción						
					*100							

*DGIEF: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.

3.3 Programa: “Ejecutar acciones de comunicación social”.

Programa presupuestario: 07

Unidad responsable: Dirección de Comunicación

El presente programa tiene como objetivo el contribuir en el respeto, promoción y la protección de los derechos humanos mediante estrategias de difusión de los objetivos, programas y demás actividades que realiza la Comisión, con la finalidad de propiciar un canal efectivo de comunicación que transmita a la población los distintos mecanismos de promoción, defensa, observancia y garantía de los derechos fundamentales inherentes a la dignidad de las personas.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir al respeto y protección de los derechos humanos mediante la divulgación de los mismos.	Población que opina que la CEDH cumple con sus objetivos en la defensa y promoción de sus derechos.	Calidad Eficacia	Porcentaje	Número de personas que opinan que la CEDH cumple con sus objetivos en la defensa y promoción de sus derechos.	En construcción	M: H: INB:	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					Número de personas encuestadas.	En construcción	M: H:						
					*100		INB:						
PRÓPOSITO	* Las personas en el Estado de Nuevo León conocen las funciones de la CEDH	Población encuestada que ha visto o escuchado alguna de las funciones de la CEDH	Calidad Eficacia	Porcentaje	Número de personas que han visto o escuchado alguna de las funciones de la CEDH en año actual	En construcción	M: H:	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					Número de personas encuestadas	En construcción	M: H:						
					*100		INB:						
Componentes	Réplicas de los comunicados institucionales de la CEDH en distintos medios de comunicación.	Ind. 1. Réplicas de comunicados de la CEDH difundidos en distintos medios de comunicación en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de réplicas de comunicados de la Comisión emitidos en distintos medios de comunicación en el año actual.	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DCS	Ascendente	
					Número de comunicados institucionales emitidos en el año anterior.	En construcción							
					*100								

	Personas alcanzadas por acciones de difusión en redes sociales	Ind. 2. Personas alcanzadas por acciones de difusión en redes sociales (facebook, twitter e Instagram)	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de personas alcanzadas por acciones de difusión en redes sociales (facebook, twitter e Instagram) en el año actual	13781	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DCS	Ascendente	
					Número de personas alcanzadas por acciones de difusión en redes sociales (facebook, twitter e Instagram) en el año anterior	Sin registro							
					*100	--							
Actividades	A. Realización de comunicados institucionales emitidos.	Ind. 1. Comunicados institucionales emitidos en el año actual con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de comunicados emitidos en el año actual.	147	NO	147	Informes institucionales	Trimestral	DCS	Ascendente	
					Número de comunicados emitidos en el año anterior.	274							
					*100	53%							
	B. Realización de mensajes redes sociales institucionales difundidos.	Ind. 2. Mensajes en redes sociales institucionales difundidos.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de mensajes en redes sociales institucionales difundidos en el año actual.	En construcción	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DCS	Ascendentes	
					Número de mensajes en redes sociales institucionales difundidos en el año anterior.	En construcción							
					*100								

*DCS: Dirección de Comunicación Social.

IV. Desarrollo Institucional

4.1 Programa: “Realizar servicios jurídicos en apoyo a la función sustantiva”.

Programa presupuestario: 08

Unidad responsable: Dirección de Asuntos Jurídicos.

Este programa tiene como finalidad contribuir a la protección, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos, mediante servicios de asesoría, atención y seguimiento de asuntos jurídicos derivados de las actuaciones de los órganos y

unidades administrativas de la Comisión, con el objetivo de vigilar que todas las actuaciones emprendidas se encuentren apegadas a los marcos normativos rigentes.

Asimismo, este programa contempla las acciones de la revisión legislativa del Diario Oficial de la Federación, así como del Periódico Oficial del Estado de Nuevo León. Además, contempla la elaboración de contratos, convenios y demás acuerdos administrativos que requieran para el mejor cumplimiento de las obligaciones de la Comisión.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir a la protección, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos mediante los servicios jurídicos y el cumplimiento en rendición de cuentas.	Controversias jurídicas promovidas (acciones de inconstitucionalidad, denuncias y quejas, juicios de amparo, civiles y otros conflictos judiciales) por violaciones a los derechos humanos.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de controversias jurídicas promovidas por violaciones a los derechos humanos en el año actual	0	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente	
					Número de controversias jurídicas promovidas por violaciones a los derechos humanos en el año anterior	0							
					*100	0							
PROPÓSITO	El personal de la CEDH recibe servicios jurídicos y se da cumplimiento en el acceso a la información y transparencia pública.	Servicios jurídicos brindados al personal de la CEDH para el ejercicio de sus funciones en el año actual con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de servicios jurídicos brindados al personal de la CEDH para el ejercicio de sus funciones en el año actual.	225	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente	
					Número de servicios jurídicos brindados al personal de la CEDH para el ejercicio de sus funciones en el año anterior.	208							
					*100	108%							
COMPONENTE	A. Servicios de elaboración de convenios, contratos y documentos vinculantes realizados	Ind. 1. Acciones de elaboración de convenios, contratos y documentos vinculantes a la CEDH realizados en el año actual con	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios, contratos y documentos vinculantes a la CEDH realizados en el año actual	141	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente	

		relación al año anterior			Número de convenios, contratos y documentos vinculantes a la CEDH realizados en el año anterior	38								
					*100	371%								
	B. Servicios de respuesta a solicitudes de información	Ind. 2. Respuestas a solicitudes de información proporcionadas con relación al número de solicitudes de información recibidas en el año actual.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de respuestas de solicitudes de información brindadas en el año actual.	135	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente		
					Número de solicitudes de información recibidas en el año actual.	105								
					*100	129%								
ACTIVIDADES	A. Porcentaje de atención, seguimiento, gestión y revisión de asuntos jurídicos	Ind. 1. Seguimiento, gestión y revisión de asuntos jurídicos atendidos ante tribunales u otras autoridades, realizados en el año actual.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de acciones de seguimiento, gestión y revisión de asuntos jurídicos atendidos ante tribunales u otras autoridades en el año actual.	103	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente		
					Número de acciones de seguimiento, gestión y revisión de asuntos jurídicos atendidos ante tribunales u otras autoridades en el año anterior.	112								
					*100	92%								
	B. Porcentaje de acciones de revisión y actualización de la información pública obligatoria en el año	Ind. 2. Acciones de revisión y actualización de la información pública obligatoria en el año, con relación al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de acciones de revisión y actualización de la información pública obligatoria en el año actual.	56	NO	Por definir	Informes institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendiente		
					Número de acciones de revisión y actualización de la información pública obligatoria en el año anterior.	56								
					*100	100%								

*DAJ: Dirección de Asuntos Jurídicos.

4.2 Programa: “Evaluar la calidad en los servicios que proporciona la Comisión.”

Programa presupuestario: 09

Unidad responsable: Dirección de Desarrollo Institucional y Relaciones Públicas.

A través de este programa presupuestario se contribuye a la protección, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos de las personas en el Estado de Nuevo León, mediante el análisis y evaluación de los procesos que realiza la Comisión, para propiciar una atención oportuna y eficiente que refleje por un lado el nivel de calidad y satisfacción de los servicios que se brindan, y por otro, obtener información de las debilidades y áreas de oportunidad que requieran su mejoría.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador / Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicador con perspectiva de género	Meta	Medio de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir a la protección, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos mediante servicios eficientes y de calidad.	Satisfacción de las personas atendidas por el personal de la Comisión en el año actual, con respecto a las encuestas aplicadas en el año actual.	Calidad Eficacia	Porcentaje	Número de personas satisfechas por los servicios brindados por la Comisión en el año actual.	En construcción	M:	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente	
					H:								
					INB:								
Número de encuestas aplicadas a personas que recibieron servicios de la Comisión en el año actual.	En construcción	M:											
H:													
INB:													
					*100								
PROPOSITO	Las personas que recibieron algunos de los servicios de la Comisión, se encuentran satisfechas por la atención brindada.	Universo de personas beneficiadas con los servicios de la Comisión en el año actual con respecto al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de universo de personas beneficiadas con los servicios de la Comisión en el año actual.	En construcción	M:	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	DI, DORQ, CIAV, DGEFDH	Ascendente	
					H:								
					INB:								
Número de universo de personas beneficiadas con los servicios de la Comisión en el año actual.	En construcción	M:											
H:													
INB:													
					*100								
2	A. Calidad de los	Satisfacción de las personas	Estratégico	Porcentaje	Número de personas satisfechas por la	En	M:	Sin definir	Informes	Trimestral	DI	Ascendente	

	servicios de promoción y protección al público en general proporcionados.	atendidas por las áreas de Orientación y Recepción de Quejas, con relación a las evaluaciones aplicadas en el año.	Eficacia		atención brindada en las áreas de Orientación y Recepción de Quejas, en el año actual.	construcción	H:		institucionales				
							INB:						
					Número de encuestas a los servicios de Orientación y Recepción de Quejas realizadas en el año.	En construcción	M:						
				H:	Informes institucionales	Trimestral	DI		Ascendente				
		*100		INB:									
				M:									
	Satisfacción de las personas que recibieron servicios de promoción de la Comisión, con respecto a las evaluaciones aplicadas en el año.	Calidad Eficacia	Porcentaje	Número de personas satisfechas con los servicios de promoción de la Comisión en el año.	En construcción	M:	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	DI	Ascendente		
						H:							
						INB:							
	Número de encuestas a los servicios de promoción aplicados en el año.	En construcción	M:										
			H:										
	*100		INB:										
Personas satisfechas con los servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados, con respecto a las evaluaciones aplicadas en el año.	Calidad Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas en atención médica y psicológica brindados en el año actual.	3178	M: 1718	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	CIAV	Ascendente			
					H: 1447								
					INB: 13								
			Número de personas beneficiadas en atención médica y psicológica brindados en el año anterior.	2201	M: 1361								
					H: 835								
					INB: 5								
*100	144%												
ACTIVIDADES	A. Atención de los servicios de promoción y protección brindados al público en general brindados.	Ind. 1. Solicitudes de intervención (casos) del área de orientación y quejas de la Comisión brindadas en el año actual, con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de solicitudes de intervención (casos) del área de orientación y quejas brindadas en el año actual.	8950	M:	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	DORQ	Ascendente	
													H:
													INB:
		Número de solicitudes de intervención (casos) del área de orientación y quejas brindadas en el año anterior.	8440	M:									
					H:								
					INB:								
*100	106%												
Ind. 2. Actividades generales de	Estratégico	Porcentaje	Número de actividades generales de	En	M:	Sin definir	Informes	Trimestral	DGIEF	Ascendente			

		Promoción de la Comisión brindadas en el año actual, con respecto al año anterior.	Eficacia		promoción realizadas en el año actual.	construcción	H: INB:		institucionales				
					Número de actividades generales de promoción realizadas en el año anterior	En construcción	M: H: INB:						
					*100								
		Ind. 3. Servicios generales del Centro de Atención Integral a Víctimas realizadas en el año actual, con respecto al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados por la CEDH en el año actual.	En construcción	M: H: INB:	Sin definir	Informes institucionales	Trimestral	CIAV	Ascendente	
					Número de servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados por la CEDH en el año actual.	En construcción	M: H: INB:						
					Número de servicios del Centro Integral de Atención a Víctimas brindados por la CEDH en el año anterior.	En construcción	M: H: INB:						
					*100								

*DIRP: Dirección de Desarrollo Institucional y Relaciones Públicas.

DORQ: Dirección de Orientación y Quejas.

CIAV: Centro Integral de Atención a Víctimas.

4.3 Programa: “Emprender acciones de vinculación estratégica con sectores representativos de la sociedad.”

Programa presupuestario: 10

Unidad responsable: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos, y Dirección de Asuntos Jurídicos.

Con este programa presupuestario se prevé impulsar y orientar políticas que contribuyan a la protección, defensa y observancia de los derechos humanos de la población de Nuevo León. Para ello, se implementarán sinergias con determinados sectores de la población que deriven en acciones estratégicas que impacten positivamente a un mayor número de la población.

Matriz de indicadores.

Nivel	Objetivo / Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Tipo de indicador Dimensión	Unidad de medida	Método de Cálculo	Línea base	Indicadores con perspectiva de género	Meta	Medios de verificación	Frecuencia de medición	Unidad responsable	Sentido del indicador	Semáforo
FIN	Contribuir a la protección, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos a través de la vinculación con determinados sectores de la sociedad.	Convenios de colaboración suscritos con distintos sectores de la sociedad en el año actual con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios de colaboración suscritos con sectores de la sociedad realizados en el año actual.	129	NO	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendente	
					Número de convenios de colaboración suscritos con sectores de la sociedad realizados en el año anterior.	9							
					*100	1433%							
PRÓPOSITO	Personas beneficiadas por acciones derivadas de convenios suscritos con los distintos sectores de la sociedad.	Personas beneficiadas por acciones derivadas de convenios suscritos con los distintos sectores de la sociedad en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por acciones derivadas de convenios suscritos con los distintos sectores de la sociedad en el año actual.	En construcción	M:	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEFDH	Ascendente	
					Número de personas beneficiadas por acciones derivadas de convenios suscritos con los distintos sectores de la sociedad en el año anterior.	En construcción	H:						
					*100		INB:						
COMPONENTES	A. Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con organizaciones de la sociedad civil.	Ind. 1. Personas beneficiadas por la formalización de convenios con organizaciones de la sociedad civil (OSC) en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con OSC en el año actual.	En construcción	M:	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEFDH	Ascendente	
					Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con OSC en el año anterior.	En construcción	H:						
					*100		INB:						
	B. Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con instituciones	Ind. 2. Personas beneficiadas por la formalización de convenios con instituciones educativas en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con instituciones educativas en el año actual.	En construcción	M:	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEFDH	Ascendente	
					Número de personas beneficiadas por	En	H:						
							M:						

ACTIVIDADES	educativas.			la formalización de convenios con instituciones educativas en el año actual.	construcción	H:								
				*100		INB:								
	C. Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con autoridades u organismos .	Ind. 3. Personas beneficiadas por la formalización de convenios con autoridades u organismos en el año actual, con relación al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con autoridades u organismos en el año actual.	En construcción	M: H: INB:	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEFDH	Ascendente		
					Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con autoridades u organismos en el año anterior.	En construcción	M: H: INB:							
					*100		INB:							
	D. Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con empresas y/o agrupaciones gremiales .	Ind. 4. Personas beneficiadas por la formalización de convenios con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año actual, con relación al año anterior.	Gestión Eficacia	Porcentaje	Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año actual.	En construcción	M: H: INB:	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DGIEFDH	Ascendente		
					Número de personas beneficiadas por la formalización de convenios con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año anterior.	En construcción	M: H: INB:							
					*100		INB:							
	A. Porcentaje de convenios celebrados con organizaciones de la sociedad civil .	Ind. 1. Convenios celebrados con organizaciones de la sociedad civil suscritos en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios celebrados con organizaciones de la sociedad civil en el año actual.	119		NO	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendente	
					Número de convenios celebrados con organizaciones de la sociedad civil en el año anterior.	3								
					*100	3967%								
	B. Porcentaje de convenios celebrados con instituciones educativas .	Ind. 2. Convenios celebrados con instituciones educativas suscritos en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios celebrados con instituciones educativas en el año actual.	2		NO	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendente	
					Número de convenios celebrados con instituciones educativas en el año anterior.	2								
					*100	100%								
	C. Porcentaje de convenios celebrados con autoridades u organismos .	Ind. 3. Convenios celebrados con autoridades u organismos en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios celebrados con autoridades u organismos en el año actual.	8		NO	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendente	
					Número de convenios celebrados con autoridades u organismos en el año anterior.	4								
				*100	200%									
D. Porcentaje de convenios celebrados con empresas y/o agrupaciones gremiales .	Ind. 4. Convenios celebrados con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año actual, con relación al año anterior.	Estratégico Eficacia	Porcentaje	Número de convenios celebrados con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año actual.	0		NO	Sin definir	Informes Institucionales	Trimestral	DAJ	Ascendente		
				Número de convenios celebrados con empresas y/o agrupaciones gremiales en el año anterior.	0									
				*100.	0									

*DGIEF: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.
DAJ: Dirección de Asuntos Jurídicos.*

4.4. Programa: “Contraloría interna de la Comisión.”

Programa presupuestario: 11

Unidad responsable: Órgano Interno de Control y Dirección de Asuntos Jurídicos.

Con la ejecución de este programa, el Órgano Interno de Control de la Comisión proyecta optimizar las funciones de contraloría interna a través del ejercicio de las facultades otorgadas por el artículo 57 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, así como por las atribuciones referidas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, mediante este programa se vigilará y procurará que el desempeño del servicio público de quienes integran a la Comisión se ejerza con apego a la legalidad, y que dicho desempeño sea el idóneo para cumplir los objetivos constitucionales de proteger, observar, promover, estudiar y divulgar los derechos humanos en el Estado de Nuevo León.

Bajo ese enfoque, se aplicarán estudios y procedimientos de fiscalización para constatar el cumplimiento de la normatividad y de los objetivos asignados a cada uno de los órganos y áreas administrativas, vigilando la eficiencia en el manejo de los recursos que se designan para su gestión y presentando propuestas que beneficien en la eficiencia y certeza jurídica de las actuaciones de la Comisión.

El órgano interno de control se enfocará a mayor medida en los servicios siguientes:

A. Quejas, denuncias y responsabilidades

B. Normatividad

C. Auditorías de desempeño

D. Revisiones especiales

Para la obtención de los servicios referidos, se emprenderá principalmente las acciones siguientes:

A. Quejas, denuncias y responsabilidades

A.1. Recibir y tramitar quejas o denuncias de posibles conductas de las y los servidores públicos de la Comisión que pudieran constituir responsabilidad administrativa de conformidad a las leyes y reglamentos aplicables para determinar el inicio de procedimientos administrativos disciplinarios correspondientes.

A.2. Recibir y tramitar las inconformidades que presenten personas interesadas en contra de actos de los procedimientos de contratación que pudieran contravenir las disposiciones de la legislación aplicable.

A.3. Analizar y dar seguimiento a los dictámenes de posible responsabilidad administrativa emitidos por la Auditoría Superior del Estado de Nuevo León (ASENL); realizar las investigaciones y gestiones internas conducentes; determinar el inicio de procedimientos administrativos disciplinarios en casos procedentes; e informar a la Auditoría Superior las actuaciones realizadas.

A.4. Instruir y resolver los procedimientos administrativos disciplinarios que procedan de acuerdo con lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servicios Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, el Reglamento interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, y demás disposiciones legales aplicables.

A.5. Denunciar al Ministerio Público, los actos que pudieran implicar responsabilidad penal advertidos en los procedimientos de responsabilidad administrativa o en los de contratación de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

B. Normatividad

B.1. Revisar y proponer las adecuaciones normativas necesarias para la simplificación de los procesos y, en su caso, validar las disposiciones normativas.

B.2. Acudir a los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios convocados por la Comisión Estatal; así como colaborar en la realización de los procedimientos relacionados con la administración de los recursos institucionales.

B.3. Asistir como asesor con voz, pero sin voto, a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités y subcomités que se integren en la Comisión Estatal, conforme a la legislación vigente y a las normas internas.

B.4. Participar en los actos de entrega – recepción del cargo y, en su caso, promover la instauración de los procedimientos administrativos disciplinarios a que haya lugar.

C. Auditorías de desempeño

C.1. Elaborar informes derivados de las auditorías (internas y externas) de desempeño que se practiquen a los órganos y las unidades administrativas de la Comisión Estatal.

D. Revisiones especiales

D.1. Revisar de manera aleatoria expedientes de queja recibidos por diversas causas, y que fueron atendidos por las Visitadurías Generales con el objeto de analizar la debida fundamentación y motivación en su integración y resolución.

Indicadores.

Clave	Indicador	Unidad de medida		Fuente	Medición
A.1	Quejas y denuncias recibidas ante el Órgano Interno de Control.	Número	No. de mujeres	Informes institucionales	Anual
	No. de hombres				
	INB.-				
A.1	Procedimientos administrativos disciplinarios tramitados	Número	No. de mujeres	Informes institucionales	Anual
	No. de hombres				
	INB.-				
A.2	Inconformidades contra procedimientos de contratación	Número		Informes institucionales	Anual
A.3	Seguimientos a dictámenes de la ASENL	Número		Informes institucionales	Anual
A.4	Procedimientos administrativos disciplinarios resueltas	Número	No. de mujeres	Informes institucionales	Anual
	No. de hombres				
	INB.-				
A.5	Sanciones administrativas impuestas al personal de la CEDH	Número	No. de mujeres	Informes institucionales	Anual
	No. de hombres				
	INB.-				
A.6	Denuncias al Ministerio Público derivadas de procedimientos de responsabilidad administrativa.	Número		Informes institucionales	Anual
B.1	Normatividad revisada	Número		Informes institucionales	Anual
B.1	Propuestas normativas	Número		Informes institucionales	Anual

B.2	Asistencia a procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios	Número	Informes institucionales	Anual
B.3	Asistencias a Comités y Subcomités que se integren.	Número	Informes institucionales	Anual
B.4	Participación en los actos de Entrega – Recepción de cargos	Número	Informes institucionales	Anual
C.1	Elaboración de informes derivados de auditorías (externas e internas)	Número	Informes institucionales	Anual
D.1	Revisiones de expedientes de quejas	Número	Informes institucionales	Anual

4.5. Programa: “Actividades de apoyo administrativo”.

Programa presupuestario: 12

Unidad responsable: Dirección de Administración, Dirección de Desarrollo Institucional y Relaciones Públicas y Secretaría Ejecutiva.

Con la ejecución de este programa presupuestario, las unidades responsables efectuarán estrategias de fortalecimiento normativo, humano y tecnológico que mediante su implementación consoliden una estructura organizacional efectiva y con ello estar en mejores condiciones de brindar un servicio eficiente a lo población. En ese sentido, además de buscar proveer de manera oportuna y eficiente los recursos financieros, tecnológicos, humanos y materiales a quienes conforman la Comisión, se

proyecta implantar una cultura organizacional con enfoque de género que incida en cada una de las actuaciones de la Comisión.

Por lo anterior, las unidades responsables aunadamente al cumplimiento de sus obligaciones legales, se enfocarán en mayor medida en los servicios siguientes:

A. Recursos financieros: Se dirigirán los procesos financieros de conformidad a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León, y demás normatividad aplicable, para la ejecución de prácticas administrativas eficientes de los recursos asignados con la finalidad de brindar el mayor apoyo posible para la ejecución de los distintos programas.

B. Recursos humanos: En este apartado, se busca promover una adecuada administración del capital humano del Organismo, mediante el diseño y aplicación de mecanismos, lineamientos y políticas que contribuyan al mejoramiento del desarrollo institucional.

C. Recursos materiales y servicios generales: El presente programa está enfocado a lograr la adecuada y oportuna satisfacción de los requerimientos de las Unidades Responsables del organismo en materia de bienes y servicios, atendiendo a los manuales y lineamientos de control que garanticen la debida observancia de la ley.

D. Desarrollo tecnológico: Este programa coordinará las acciones de implementación y asistencia de herramientas tecnológicas que a través de su utilización, conduzcan a una optimización del esfuerzo invertido en las labores de la Comisión y fomenten su máximo desarrollo tecnológico.

Para la obtención de los servicios referidos, se emprenderá principalmente las acciones siguientes:

A. Recursos financieros.

A. 1. Realizar el Proyecto de Presupuesto correspondiente al año 2018.

A. 2. Elaborar la estructura programática del año próximo.

A.3. Registro y monitoreo de los indicadores para resultados de cada uno de los programas presupuestarios.

A.4. Atender los requerimientos de los órganos y unidades administrativas de la Comisión en materia de recursos financieros para el desarrollo de sus programas presupuestarios.

A.5. Realizar el registro contable de las operaciones y los estados financieros de conformidad a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León, y demás normativa aplicable en la materia.

A.6. Comunicar a las instancias conducentes, la información operativa relevante, avances de los programas operativos e indicadores de gestión, así como el avance físico y el ejercicio de los recursos aprobados.

B. Recursos humanos.

B.1. Consolidar la planeación institucional mediante el análisis y atención de necesidades de recursos humanos y la programación-presupuestación de los servicios personales.

B.2. Implementar mecanismos, políticas y lineamientos internos en materia de Recursos Humanos.

B.3. Fortalecer campañas de salud y servicios médicos preventivos que se otorgan al personal de la Comisión.

C. Recursos materiales y servicios generales.

C.1. Realizar procesos de adquisición o contratación de bienes y servicios indispensables para el ejercicio de las funciones de la Comisión.

C.2. Realizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones, equipos y adecuaciones especiales en los espacios físicos de las oficinas de la Comisión.

C.3. Efectuar el servicio de mantenimiento al parque vehicular para su conservación y adecuado funcionamiento.

C.4. Gestionar servicios de mensajería nacional e internacional, así como las notificaciones y comunicaciones internas requeridas.

C.5. Efectuar las notificaciones de documentos a solicitud de los órganos y unidades administrativas de la Comisión.

D. Desarrollo tecnológico

D.1. Brindar mantenimiento y renovación de equipos de cómputo y comunicaciones de la Comisión, procurando tener en sus óptimas condiciones de operatividad.

D.2. Contar con un registro de control actualizado de las y los usuarios de equipos de informática y telecomunicaciones, así como establecer lineamientos para su utilización.

D.3. Vigilar la accesibilidad de la página de internet de la Comisión, actualizando y supervisando su disponibilidad de conformidad a la Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Nuevo León, así como demás leyes aplicables.

D.4. Realizar la difusión electrónica y supervisión de la accesibilidad de la información que se haya solicitado difundir en la página oficial del Organismo por parte de las y los titulares de los órganos y unidades administrativas que conforman la Comisión.

E. Unidad de Igualdad de Género

E.1 Capacitar al personal de la Comisión en perspectiva de género, lenguaje incluyente y no sexista.

E.2. Efectuar campañas de difusión y sensibilización dirigidas al personal de la Comisión.

E.3. Elaborar un diagnóstico de la Comisión, en materia de género.

Clave	Indicador	Unidad de medida	Fuente	Medición
A.1	Proyecto de presupuesto del año 2018	Documento	Informes institucionales	Anual
A.2.	Elaboración de estructura programática del año 2018	Documento	Informes institucionales	Anual
A.3.	Monitoreo de los indicadores para resultados, realizados	Número	Informes institucionales	Anual
A.4.	Atención a requerimientos de los órganos y unidades administrativas de recursos financieros para el desarrollo de programas presupuestarios	Número	Informes institucionales	Anual
A.5.	Registro contable de operaciones y estados financieros, realizados.	Documento	Informes institucionales	Anual
A.6.	Informes operativos relevantes, difusión de avances de programas operativos e indicadores de gestión, emitidos.	Número	Informes institucionales	Anual
B.1	Atenciones a requerimientos de recursos humanos y programación – presupuestaria de los servicios personales.	Número	Informes institucionales	Anual
B.2	Mecanismos, políticas y lineamientos internos implementados en materia de recursos humanos.	Documento	Informes institucionales	Anual
B.3.	Campañas de salud y servicios médicos preventivos promovidos al personal.	Número	Informes institucionales	Anual
C.1.	Procesos de adquisición o contratación de bienes y servicios, realizados.	Número	Informes institucionales	Anual
C.2.	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones, equipos y adecuaciones especiales en oficinas de la Comisión.	Número	Informes institucionales	Anual
C.3.	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular de la Comisión.	Número	Informes institucionales	Anual

C.4.	Servicios de mensajería nacional e internacional contratada.	Número	Informes institucionales	Anual
C.5.	Notificaciones y comunicaciones institucionales realizadas.	Número	Informes institucionales	Anual
D.1.	Servicios de mantenimiento y renovación de equipos de cómputos y comunicaciones, efectuados.	Número	Informes institucionales	Anual
D.2.	Actualización del registro de control de las y los usuarios de equipos de informática y telecomunicaciones, realizadas.	Número	Informes institucionales	Anual
D.3.	Servicios de monitoreo de accesibilidad de la página de internet de la Comisión.	Número	Informes institucionales	Anual
D.4.	Servicios de publicación y actualización de información difundida (a petición de los órganos y unidades administrativas) en la página oficial de la Comisión, brindados.	Número	Informes institucionales	Anual
E.1.	Capacitaciones en materia de perspectiva de género, lenguaje incluyente y no sexista; impartidos.	Número	Informes institucionales	Anual
			No. de mujeres	
			No. de hombres	
			INB.-	
E.2.	Campañas de difusión y sensibilización dirigidas al personal de la Comisión, realizadas.	Número	Informes institucionales	Anual
E.3.	Diagnóstico en materia de género realizados al interior de la Comisión.	Documento	Informes institucionales	Anual

Glosario.

Actividades: Son las principales acciones y recursos asignados para producir cada uno de los bienes y/o servicios que produce o entrega el programa.

Calidad: *Dimensión* del indicador que busca evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el programa respecto a normas o referencias externas.

Comisión: Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

Componentes: Son los bienes y servicios públicos que produce o entrega el programa para cumplir con su propósito.

Dimensión del indicador: Es el aspecto del logro de los objetivos que mide el indicador; eficacia, eficiencia, calidad, economía.

Eficacia: *Dimensión* del indicador que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.

Eficiencia: *Dimensión* del indicador que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.

Fin: Descripción de cómo el programa contribuye a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de los objetivos del programa o plan en que se vincula.

Frecuencia de medición: Es la periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador.

Indicador: Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados.

Medios de Verificación: Indican las fuentes de información que se utilizarán para medir los indicadores y para verificar que los objetivos del programa (resumen narrativo) se lograron.

Meta: Son los parámetros que establecen límites o niveles máximos de logro, comunica el nivel de desempeño esperado por la organización, y permite enfocarla hacia la mejora.

Método de cálculo: Determina la forma en que se relacionan las variables establecidas para el indicador.

Metodología de Marco Lógico: Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad, permitiendo evaluar el cumplimiento de los objetivos; así como el desempeño del programa en todas sus etapas.

Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020: Documento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León que establece una planeación estratégica para los años 2017 al 2020, a través de la implementación de líneas de acción que

permita realizar eficazmente las atribuciones constitucionales de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos en el Estado.

Propósito: Es el objetivo del programa, la razón de ser del mismo. Es el resultado directo a ser logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes y servicios) producidos o entregados por el programa.

Sentido del indicador: Es la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para medir su avance, permitiendo conocer cuando un resultado representa un desempeño positivo o uno negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente.

Parámetros de semaforización: Es una herramienta de monitoreo que se establecen para identificar el cumplimiento de un determinado indicador con relación al sentido ascendente o descendente. Se utilizarán tres colores en donde *verde* será un comportamiento aceptable; *amarillo* un estatus en riesgo; y *rojo* reflejará un estado crítico.

Unidad responsable: Es el órgano o unidad administrativa de la Comisión asignada como responsable de emprender la administración y ejecución de determinada línea de acción y/o estrategia, la cual deberá emitir reportes periódicos de sus indicadores al área responsable de la evaluación.

Siglas y abreviaturas.-

CEDH: Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

CIAV: Centro Integral de Atención a Víctimas.

DAJ: Dirección de Asuntos Jurídicos.

DCS: Dirección de Comunicación Social.

DGIEF: Dirección General del Instituto de Estudios y Formación en derechos humanos.

DIEDH: Dirección de Investigación y Evaluación en Derechos Humanos.

DIRP: Dirección de Desarrollo Institucional y Relaciones Públicas.

DORQ: Dirección de orientación y recepción de quejas.

DSC: Dirección de seguimiento y conclusión.

H: Hombres.

INB: Identidad no binaria.

M: Mujeres.

OIC: Órgano Interno de Control.

PDI: Plan de Desarrollo Institucional (2017-2020) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

SE: Secretaría Ejecutiva.

VG: Visitadurías generales.

3° VG: Tercera Visitaduría general

