

2009

Comisión Estatal de Derechos
Humanos de Nuevo León.

Lic. Minerva E. Martínez Garza.



COMISIÓN ESTATAL
**DERECHOS
HUMANOS**
NUEVO LEÓN

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de mi gestión al frente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León hice el compromiso público de crear nuevas estrategias y métodos innovadores que nos permitan mejorar la efectividad de nuestras labores, buscando en todo momento, convertir a la Institución en un verdadero factor para fortalecer la gobernabilidad democrática. No solo procurando que los ciudadanos sientan al Organismo –y a quienes laboramos en él–, como su principal aliado y defensor ante los abusos del Estado y como garantía de exigibilidad de sus derechos, sino también, buscando convertirnos en un ente promotor de la implementación adecuada de políticas públicas, las cuales cumplan con el respeto a los derechos humanos.



Conociendo que toda actividad, para que sea eficiente y alcance sus objetivos, debe responder a un adecuado proceso de estudio, planeación, evaluación y retroalimentación, ha sido necesario que en primer término, nos enfocáramos en la elaboración de un Diagnóstico Institucional, que sirva como una herramienta adecuada para conocer el estado en que se encontraba la Institución, logrando así, una perspectiva clara y definida de su realidad, antes y durante los primeros meses de nuestra gestión. Este ejercicio nos ha permitido identificar claramente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del organismo.

Tomando como base los resultados obtenidos en el Diagnóstico, nos dimos a la tarea de elaborar el “Plan Institucional de Desarrollo 2009-2011”; el cual nos ha permitido replantear diferentes conceptos en la metodología de trabajo de la Institución, redefiniendo su Misión y Visión, clarificando sus objetivos, solidificando sus seis ejes rectores: autonomía, ciudadanización, profesionalización, incorporación de estándares internacionales, integridad de los derechos humanos y la transparencia y rendición de cuentas –los cuales constituyen la columna vertebral de esta administración–, plasmando las inquietudes, necesidades e iniciativas del personal que brinda servicio en ésta Institución; todo, en un esfuerzo renovador y de eficientización de las actividades operativas, determinando tareas definidas, en concordancia con nuestros ejes rectores, y estableciendo, en consecuencia a todo lo anterior, los “Programas Operativos 2009”.

Finalmente, y tomando en consideración el gran trabajo y dedicación de todos y cada uno de los servidores públicos que integran esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, presentamos este documento, denominado “Estrategia de Planeación Institucional”, el cual contiene los resultados del “Diagnóstico de la Comisión Estatal de Derechos Humanos” –como una piedra angular sobre la que se sustentan nuestras estrategias de planeación–, el “Plan Institucional de Desarrollo” y el “Programa Operativo Anual 2009”, resultado final de estos esfuerzos, documentos que ponemos a disposición del lector, en un ejercicio más de transparencia y rendición de cuentas.

DIAGNÓSTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

En toda actividad humana, para poder trazar de manera adecuada nuestros rumbos y llegar a buen destino en nuestros proyectos, es necesario conocer el camino que habremos de seguir y tener claras nuestras metas, por lo que conocer nuestras realidades y expectativas, mediante un ejercicio adecuado de planeación y retroalimentación es vital para alcanzar nuestros objetivos institucionales. De esta forma, a partir del 12 de enero del presente año se dio inicio a la integración de un Comité de Planeación, el cual tendría en principio, como función, el realizar un “Diagnóstico de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León”.

Dicho Diagnóstico, que a continuación presentamos, es producto de un análisis efectuado entre el Comité de Planeación y los responsables de todas y cada una de las áreas que integran la Institución, tomando en cuenta sus experiencias en el conocimiento de sus respectivas áreas, información estadística, así como la información previamente revelada dentro del “Consenso Mederos”.

Para fines prácticos, el instrumento ha sido dividido en cinco grandes rubros para su estudio, a saber:

Área Jurídica.

Área Administrativa.

Área Social.

Área de Estudios y Formación en Derechos Humanos.

Área de Comunicación y Prensa.

Tomando en consideración las actividades generales que se realizan cotidianamente dentro de la Institución.

I. ÁREA JURÍDICA

Descripción

Para realizar la evaluación de las áreas jurídicas se consideraron datos de los años 2005, 2006 y 2007; asimismo, para obtener los datos del diagnóstico 2008, se consideraron los datos arrojados durante dicho año con relación a los resultados de los años anteriores.

Los indicadores que se tomaron en cuenta son los siguientes:

- Personas atendidas contra quejas radicadas y recomendaciones emitidas.
- Recomendaciones emitidas, aceptadas y cumplidas.
- Tiempo de respuesta desde el momento en que se radica una queja hasta su resolución, cuando ameritó una recomendación.
- Autoridades a las que se emitieron con mayor frecuencia recomendaciones.
- Causas que generaron una recomendación.
- Autoridades a las que se les atribuyeron los actos con mayor frecuencia.
- Causas que con mayor incidencia generaron las quejas.

En el área jurídica se atiende una de las funciones sustantivas que la Ley asigna a la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, el nivel de eficiencia debe calificarse en función del grado de satisfacción que el ciudadano siente cuando la Comisión le resuelve un problema, sea por la vía de la conciliación, de la solicitud de intervención o de la recomendación. Con los puntos incluidos en este análisis pretendemos dar respuesta a preguntas que cotidianamente se hace la sociedad respecto al tiempo en que se procesa una queja, las recomendaciones que emitió la Institución, los motivos de las quejas y a quienes se atribuyeron los actos.

Personas atendidas contra quejas radicadas y recomendaciones emitidas

1. Resultados

El propósito de incluir este apartado es conocer cuántos ciudadanos acuden a la Comisión, los casos que ameritaron la apertura de expediente de queja y finalmente saber con precisión la cantidad de quejas que derivan en recomendaciones.

Año	Personas atendidas	Orientaciones	Quejas	%	Recomendaciones	%
2005	3234	2195	1039	32.12	184	17.79
2006	3841	2921	920	23.95	159	17.28
2007	3731	2861	870	23.31	180	20.68
TOTAL	10806	7977	2829	26.17	523	18.48

Año	Personas atendidas	Orientaciones	Quejas	%	Recomendaciones	%
2008	4380	3714	666	15.20	144	21.62

2. Comentarios

El análisis de estas tablas nos indica que durante los años 2005, 2006 y 2007, cada mes fueron atendidos por personal de la Comisión un promedio de **300.16** ciudadanos, de los casos que presentan sólo se radicó queja en promedio mensual a **78.58** personas, que es el **26.17%** y de las quejas radicadas mensualmente se emitieron recomendaciones en **14.52** casos, que es el **18.48** %. En otras palabras de los casos que presentaron los ciudadanos en la Comisión en el citado período, solo el **4.84%** terminó en recomendación.

Asimismo encontramos que en el 2008, la Comisión atendió un promedio mensual de **365** ciudadanos, de los casos atendidos sólo se radicó queja en promedio mensual a **55.5** personas, que representan el **15.20%**, y de las quejas radicadas mensualmente se emitieron recomendaciones en **12** casos, las cuales representan el **21.62%**. En otras palabras, de los casos que presentaron los ciudadanos en la Institución durante el citado período, el **3.28%** terminó en recomendación.

De esta forma, podemos concluir, que durante el 2008, mensualmente se atendió a 64.84 personas, más que el promedio mensual de los años 2005-2007, lo que representa un 21.60% de incremento en la atención de casos que la Institución tuvo, situación que podemos considerarla positiva; el porcentaje promedio obtenido en el rubro de recomendaciones durante el 2008 fue de 21.62 %, mismo que representa una mejoría, si consideramos el porcentaje obtenido durante los tres años anteriores que fue del 18.48%, sin embargo, esto no es muy representativo, si consideramos que con relación a los casos atendidos, que fue de 4380, solo representa el 3.28%, por lo que el rubro de recomendaciones emitidas representa un área de oportunidad.

Recomendaciones emitidas, respecto de las aceptadas y cumplidas.

1. Resultados

Además del largo tiempo de respuesta que existe en este momento, otro problema que tiene la Comisión es, que una vez emitida la recomendación, no siempre es aceptada por la autoridad, y con frecuencia se acepta pero no se cumple, como lo demuestran las siguientes cifras:

Año	Emitidas	Aceptadas	Cumplidas	% Emitidas / Aceptadas	% Aceptadas / Cumplidas
2005	184	138	107	75.00	77.53
2006	159	100	71	62.89	71.00
2007	180	116	64	64.44	55.17
TOTAL	523	354	242	67.68	68.36

Año	Emitidas	Aceptadas	Cumplidas	% Emitidas / Aceptadas	% Aceptadas / Cumplidas
2008	144	89	*20	*61.80	*22.47

Nota *Este resultado variará en el futuro, ya que 36 recomendaciones aún se encuentran en tiempo de ser contestadas por las autoridades señaladas.

Recomendaciones en tiempo de ser contestadas (2008)
36

2. Comentarios

De las tablas anteriores encontramos que en el año 2005 se aceptaron 75.00% de las recomendaciones y se cumplieron 77.53%.

En el año 2006 se aceptaron menos recomendaciones, representando el 62.89% y su cumplimiento también bajo al 71.00%.

En el año 2007 repunto ligeramente la aceptación de las recomendaciones al 64.44% pero su cumplimiento se redujo al 55.17%.

Durante los años 2005, 2006 y 2007 se emitieron 523 recomendaciones, lo que nos da un promedio de 14.52 recomendaciones emitidas por mes, de las cuales se aceptaron en promedio 9.83, es decir el 67.68%, y solo se cumplieron 6.72 recomendaciones en promedio mensual, que representa el **68.36%**, lo que indica **un mediano interés de las autoridades por cumplir con las recomendaciones que aceptan.**

Habría que destacar que en el año 2007 se observó una marcada baja en el cumplimiento de las recomendaciones aceptadas.

En cuanto al 2008, como se podrá observar 36 recomendaciones que se encuentran en tiempo de ser contestadas, por lo que **no se cuenta aun con el indicador deseado, no obstante destaca la tendencia en la aceptación de las recomendaciones que es del 61.80%**, a pesar de que aun se encuentran 36 recomendaciones por contestar sobre su aceptación.

Tiempo de respuesta desde el momento en que se radica una queja hasta su resolución cuando ameritó una recomendación.

1. Resultados

Con este indicador se busca conocer la eficiencia en el tiempo con que estamos atendiendo a los ciudadanos, ya que existe un largo espacio de tiempo, transcurrido entre el momento en que se radica una queja y se resuelve por recomendación, lo que puede causar desaliento y frustración a los ciudadanos que acuden a la Comisión.

Año	Meses transcurridos entre la Radicación de la queja y la Recomendación
2005	10.9
2006	12.70
2007	14.04
Promedio	12.54

Año	Meses transcurridos entre la Radicación de la queja y la Recomendación
2008	10.82

2. Comentarios

Como puede observarse, el tiempo promedio para emitir una recomendación, a partir de la fecha en que se radica, durante el período del **2005-2007 fue de 12.54 meses**, tiempo muy superior al que razonablemente se debe dar al trámite de una queja. Asimismo, es de destacar que dicho tiempo promedio fue en aumento en el citado período.

Respecto al 2008, el tiempo promedio para emitir una recomendación a partir de la fecha en que se radica, **fue de 10.82 meses**, tiempo inferior al período antes mencionado, sin embargo, aunque la mejoría ha sido considerable, habrá que trabajar en esa área de oportunidad para insistir en tratar de disminuir el tiempo del trámite y resolución de una queja, buscando en todo momento beneficiar al usuario.

Número de casos en trámite o pendientes de resolución al termino de cada año, en relación con el número de quejas atendidas en el mismo período.

Con este indicador se busca conocer el rezago que puede representar el número de casos aun en trámite o pendientes de resolución al término de cada año, relacionadas con el número de quejas atendidas en el mismo período, pues sin duda, la falta de resolución del asunto al igual que el indicador que antecede causa desaliento y frustración a los ciudadanos que acuden a la Comisión.

Año	Número de casos atendidos en cada año	Número de casos en trámite o pendientes de resolución al término de cada año	% entre casos atendidos en relación con los casos en trámite o pendientes de resolución
2005	1039	788	75.84
2006	920	962	104.56
2007	870	748	85.97
Promedio	940	832	88.51

AÑO	Número de casos abiertos en el año	Número de casos en trámite o pendientes de resolución al término del año	% entre casos abiertos en relación con los casos en trámite
2008	666	493	74.02

COMENTARIOS

Como puede observarse, en el período del **2005 al 2007** en promedio se abrieron 940 casos al año, y al término del período anual correspondiente quedaron en trámite 832, lo que representa que aún continuaron en trámite o pendiente de resolución el 88.51 % de los casos abiertos, lo que significa que, a pesar de haberse resuelto determinado número de expedientes, la mayoría son años anteriores, sin embargo, del año de que se trata, solo se resuelve en promedio el 11.49 %. Durante el 2008 se resolvió en promedio el 25.98 % de los expedientes correspondientes a dicho año, ya que el resto corresponde a años anteriores.

Por lo que resulta indispensable combatir el rezago de años anteriores, para poder dar respuesta pronta a los casos que ingresen en el período correspondiente.

Autoridades a las que se emitieron con mayor frecuencia recomendaciones

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

Autoridad	2005	2006	2007	Total período	Promedio anual	2008
Procuraduría General de Justicia del Estado	32	23	53	108	36	28
Secretaría de Seguridad Pública del Estado	24	16	12	52	17.3	25
Subsecretaría de Administración Penitenciaria	2	4	1	7	2.3	2
Dirección de Protección Ciudadana	12	6	7	25	8.3	1
Secretaría de Educación	11	4	10	25	8.3	3
Consejo Estatal de Menores	6	2	1	9	3	1
Secretaría de Policía Preventiva Municipal de Monterrey	6	6	3	15	5	10
Secretaría de Seguridad, Vialidad y Tránsito de San Nicolás	6	10	7	23	7.6	6
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Santa Catarina	6	6	-	12	4	5
Secretaría del R. Ayuntamiento de Monterrey, N.L.	5	3	5	13	4.3	5
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de San Pedro Garza García, N.L.	5	5	5	15	5	3
H. Pleno del Consejo de la Judicatura en el Estado	5	3	1	9	3	-
Secretaría de Vialidad y Tránsito de Monterrey	5	1	1	7	2.3	3
Presidente Municipal de Guadalupe	4	-	1	5	1.6	1
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito de Guadalupe	4	10	9	23	7.6	4

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, DIF Estatal	4	3	2	9	3	5
Presidente Municipal de Monterrey	4	10	3	17	5.6	2
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Escobedo	4	3	-	7	2.3	3
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Apodaca, N.L.	3	10	9	22	7.3	6
Presidente Municipal de San Pedro Garza García	3	2	3	8	2.6	3
Secretaría del R. Ayuntamiento de Guadalupe	3	2	-	5	1.6	-
Agencia para la Racionalización y Modernización del Transporte Público en el Estado	1	7	11	18	6	1
Presidente Municipal de Apodaca	-	3	-	3	1	-
Secretaría del R. Ayuntamiento de San Nicolás de los Garza	-	2	4	6	2	2
Defensoría de Oficio	1	-	3	4	1.3	2
Secretaría de Seguridad Pública de Juárez	-	2	1	3	1	3
Secretaría de Seguridad Pública, Vialidad, Tránsito y Protección Civil de García	1	-	-	1	0.3	4
Secretaría de Salud del Estado	-	1	-	1	0.3	4

1. Resultados

Es importante conocer con precisión cuales son las autoridades a las que se envían recomendaciones con mayor frecuencia, para que la Comisión pueda poner en práctica acciones que tiendan a disminuir estas incidencias en beneficio de la sociedad civil. La tabla presenta los resultados por autoridad y número de quejas a partir del 2005 al 2007, y el promedio arrojado en dicho período, así como los datos del año 2008.

2. Comentarios

La Procuraduría General de Justicia del Estado, en los últimos cuatro años acumuló el 9.6% de las recomendaciones emitidas, este rubro incluye a Policías Ministeriales y el diverso personal de la Dirección General de Averiguaciones Previas. Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, acumuló en los cuatro años 112 del total de las recomendaciones emitidas, lo que representa el 16.80%, este rubro incluye también a la Dirección de Protección Ciudadana y la Subsecretaría de Administración Penitenciaria, la que incluye desde luego los Centros Penitenciarios.

La otras dependencias críticas por el número de recomendaciones emitidas en su contra son la Secretaría de Educación, la Secretaría de Policía Preventiva Municipal de Monterrey, la Secretaría de Seguridad, Vialidad y Tránsito de San Nicolás, la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito de Guadalupe y la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Apodaca, N.L.

Con menor incidencia se observan la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Santa Catarina, la Secretaría del R. Ayuntamiento de Monterrey, y la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de San Pedro Garza García.

Causas que generaron una recomendación

1. Resultados

La revisión que realizamos para conocer los actos que propiciaron una recomendación arrojaron los siguientes resultados:

Voces violatorias comprobadas que motivaron Recomendaciones	2005	2006	2007	2008	Total
Prestación Indevida de Servicio Público	164	123	171	131	589
Violación al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica	63	53	92	62	270
Detención Arbitraria	39	29	28	26	122
Abuso de Autoridad	27	16	15	09	67
Lesiones	27	17	21	18	83
Dilación en la Procuración de Justicia	17	06	16	07	46
Violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno	13	05	03	07	28
Falsa Acusación	12	04	06	01	23
Violación a los Derechos del Niño, Niñas y Adolescentes	12	04	11	9	36
Allanamiento de Morada	08	04	06	06	32
Retención Ilegal de la Libertad	07	02	06	-	15
Negativa al Derecho de Petición	07	11	01	02	21
Irregular Integración de Averiguación Previa	05	05	14	04	28
Imposición de Castigo Indevido a Reclusos o Internos	09	07	04	09	29
Violación al Derecho a la Integridad y Seguridad Personal	03	10	05	16	34
Violación al Derecho a la Educación	03	-	01	01	05
Violación al Derecho a Disfrutar de un Medio Ambiente Sano y Ecológicamente Equilibrado	03	-	-	01	04
Robo	01	01	-	02	04
Tortura	-	02	02	01	05

2. Comentarios

Los actos atribuidos que propiciaron el mayor número de las recomendaciones fueron: Prestación Indevida del Servicio Público con **589** actos, Violación al Derecho a la Legalidad y a la Seguridad Jurídica con **270**, Detención Arbitraria con **122**, Lesiones con **83**, Abuso de Autoridad con **67** y Dilación en la Procuración de Justicia con **46**. Desde luego, dicha información es de gran importancia, y nos revela los derechos en que se debe prestar especial atención a nivel preventivo.

En un segundo bloque se encuentran: Violación a los Derechos del Niño, Niñas y Adolescentes con **36** actos atribuidos y Violación al Derecho a la Integridad y Seguridad Personal con **34** actos, así como Allanamiento de Morada, con **32**.

Autoridades a las que se les atribuyeron los actos con mayor frecuencia.

1. Resultados.

Es importante conocer con precisión cuales son las autoridades señaladas con mayor frecuencia, para que la Comisión pueda poner en práctica acciones que tiendan a disminuir estas incidencias en beneficio de la sociedad civil, esto indica la autoridad con la que se tiene que trabajar aun más.

La tabla presenta los resultados por autoridad y número de quejas a partir del 2005 y hasta el 2007, total de quejas en dicho período, su promedio anual y el resultado del 2008:

a. Poder Ejecutivo

Autoridad	Quejas 2005	Quejas 2006	Quejas 2007	Total de quejas	Promedio anual	Quejas 2008
Agencia Estatal de Investigaciones. (Policía Ministerial).	95	61	103	259	86.33	94
Dirección General de Averiguaciones Previas.	113	76	106	295	98.33	43

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE NUEVO LEÓN

Centros de Readaptación Social del Estado	126	80	66	272	90.66	52
Secretaría de Educación	68	73	73	214	71.33	33
Protección Ciudadana del Estado	45	37	43	125	41.66	49
Dirección de Defensoría de Oficio	21	8	19	48	16	02
Procuraduría para la Defensa del Menor y la Familia (DIF Estatal)	12	11	17	40	13.33	24
Agencia para la Racionalización Y Modernización del Transporte Público	10	23	16	49	16.33	3

b. Ayuntamientos

Autoridad	Quejas 2005	Quejas 2006	Quejas 2007	Total de quejas	Promedio anual	Quejas 2008
Secretaría de Policía Preventiva Municipal de Monterrey	36	29	68	133	44.33	72
Secretaría de Seguridad, Vialidad y Tránsito de San Nicolás de los Garza, Nuevo León	32	23	34	89	29.66	61
Seguridad Pública de Guadalupe	29	23	25	77	25.6	33
Seguridad Pública de Apodaca	27	18	11	56	18.66	28
Seguridad Pública de Garza García	21	18	16	55	18.33	14

Seguridad Pública de Santa Catarina	15	14	14	43	14.33	30
Seguridad Pública de Juárez	9	8	23	40	13.33	7
Seguridad Pública de Escobedo	8	13	19	40	13.33	14
Seguridad Pública de García	2	10	13	25	8.33	14

2. Comentarios.

La Policía Ministerial y la Dirección General de Averiguaciones Previas, ambas de la Procuraduría General de Justicia del Estado, acumularon el 19.58% de las quejas recibidas durante el período comprendido del 2005 al 2007. **Durante el 2008**, la Policía Ministerial continuó con esa tendencia, mientras que **la Dirección General de Averiguaciones Previas disminuyó en los señalamientos de queja que existían en su contra, alrededor del 50%**, lo cual es muy representativo del avance que se ha logrado en el respeto a los Derechos Humanos, en esa área de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

Las otras dependencias críticas por el número de quejas presentadas en su contra son: Los Centros de Readaptación Social con el 9.61%, esto durante el período 2005 al 2007, sin embargo, dichos **Centro Penitenciarios durante el 2008 disminuyeron sus quejas hasta en un 42.6%, del promedio anual, lo que es muy positivo.**

Respecto a la **Secretaría de Educación** en el período 2005 - 2007, representó el 7.56% de las quejas, pero en el 2008 **disminuyeron sus quejas más de un 60%**, con relación al promedio anual reportado en los tres años anteriores.

Por su parte, la Dirección de Protección Ciudadana, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, en el período del 2005 - 2007, representó el 4.41%, de las quejas interpuestas, y esta tendencia continuó durante el 2008, lo que es indicativo de que **se tendrá que trabajar estrechamente con dicha autoridad.**

Monterrey, San Nicolás, Guadalupe y Apodaca, encabezan la lista de Ayuntamientos que en sus áreas de la Seguridad Pública presentan mayor número de quejas, pues en suma representan el 10.56%. Como se podrá observar el Ayuntamiento de Monterrey fue en aumento en número de quejas en el período 2005-2007, llegando en el 2007 a 133 quejas.

En el 2008 las quejas disminuyeron un 45.84% con relación al 2007, ya que en el 2008 se presentaron 72 quejas; sin embargo, éste número es superior al promedio anual registrado en los años de 2005 a 2007, por lo que es necesario seguir trabajando arduamente en dicha área. La misma tendencia se observó en las corporaciones policíacas de los municipios de Guadalupe, Apodaca, Garza García, Juárez y Escobedo Nuevo León.

Causas que con mayor incidencia generaron las quejas.

1. Resultados

La revisión que realizamos para conocer los actos que propiciaron las quejas arroja los siguientes resultados.

ACTO ATRIBUIDO	2005	2006	2007	TOTAL	Promedio Anual	2008
Prestación Indebida del Servicio Público	865	582	752	2199	733	679
Violación al Derecho a la Legalidad y A la Seguridad Jurídica	491	400	490	1381	460.33	451
Detención Arbitraria	276	154	234	664	221.33	298
Violación al Derecho a la Integridad y Seguridad Personal	160	107	172	439	146.33	174
Violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno	119	47	69	235	78.33	59
Lesiones	115	93	108	316	105.33	99
Falsa Acusación	90	50	66	206	68.66	56
Violación a los Derechos del Niño, y Violación a que se proteja su integridad	96	104	118	318	106	107
Violación al Derecho de Petición	80	30	17	127	42.33	3
Allanamiento de Morada	59	42	70	171	57	66
Amenazas	58	55	69	182	60.66	67
Imposición de Castigo Indebida a Reclusos e Internos	47	29	35	111	37	23
Ejercicio Indebido de la Función Pública	37	20	30	87	29	7
Robo	37	27	58	122	40.66	99
Dilación en la Procuración de Justicia y/o Irregular Integración de Averiguación Previa	53	56	102	211	70.33	24
Tortura	21	19	38	78	26	20

2. Comentarios

Los actos atribuidos con mayor incidencia a la autoridad fueron las siguientes: Prestación Indebida del Servicio Público, Violación al Derecho a la Legalidad y a la Seguridad Jurídica, Detención Arbitraria, así como Violación al Derecho a la Integridad y Seguridad Personal. Por lo que se reitera la necesidad de seguir trabajando en estos temas.

II. ÁREA ADMINISTRATIVA

Recursos financieros

Se debe aclarar que el presupuesto requerido para el ejercicio de los programas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, se presenta al Gobierno del Estado en el mes de octubre, y aparece publicado en el Periódico Oficial a fines de diciembre, en todos los casos la cifra asignada es inferior a la solicitada. Por lo que es necesario reprogramar los recursos; a modo de ejemplo podemos comentar que para el 2009 se solicitaron \$30.203.600. Y lo asignado fue de \$23.673.396. Es decir un 78.38% de lo solicitado.

La primera consecuencia de esta situación es que un alto porcentaje se destina a sueldos (76.5% a 77.84%). Quedando un margen muy estrecho para ejercer las partidas de servicios generales, materiales y suministros, así como prácticamente un nulo presupuesto para inversión, capacitación, promoción y eventos institucionales.

Esto lo podemos ver al analizar en el desglose del presupuesto 2007 y 2008.

La escasa inversión en 2007 fue en el ahorro del concepto sueldos, y en 2008 a una devolución de impuestos.

Se hace mención que el presupuesto original asignado para el 2008, era de \$22.806.900, prácticamente lo mismo del año anterior, en el que se gestionó un aumento de \$5.466.496

Recursos humanos

Esta es una función de administración con muchas áreas de oportunidad. Actualmente la función que realiza el área de Recursos Humanos se limita al aspecto de nómina, control de asistencia, y las relaciones con el ISSSTELEON.

Por mencionar algunas funciones faltantes se detallan las siguientes:

- 1- Manuales de organización.
- 2- Manuales de procedimientos.

- 3- Perfil de puestos.
- 4- Evaluaciones de desempeño.
- 5- Tabulador de sueldos.
- 6- Programa anual, y mediano plazo de capacitación y actualización del personal.
- 7- Medición periódica del clima laboral.
- 8- Promover una cultura en el personal de aportación de sugerencias de mejora que promuevan un mejor desempeño.
- 9- No existe un criterio en la selección de personal.

Se mencionan ciertos indicadores medibles en aquellos funcionarios que marcan tarjeta, es necesario buscar una solución para corregir las inasistencias y atrasos, los cuales han aumentado con el tiempo. El descuento en dinero no ha surtido efecto, por lo que se requiere buscar un cambio de actitud en el personal para corregir este problema.

La solución puede llegar con la capacitación y formación del personal, especialmente al lograr formar verdaderos equipos de trabajo, motivados y con liderazgo, lo cual puede ser complementado con un adecuado sistema de evaluación del desempeño.

Al analizar el rango de sueldos se ven situaciones que merecen ser modificadas, es el caso de las categorías más bajas.

Recursos materiales

Se cuenta con oficinas apropiadas en cuanto a espacio y ubicación. Se ha mejorado también en el aspecto mobiliario y equipos de cómputo.

Al analizar el parque vehicular se puede concluir que es necesario ir reemplazando las unidades con mayor kilometraje, ya que su estado no es el óptimo, especialmente considerando que existen actividades y programas dirigidos hacia los municipios del Estado fuera del área metropolitana.

Respecto al inventario general, el más reciente con el que cuenta la Institución, data del año 2004, por lo que es necesario elaborarlo nuevamente a la brevedad, sobre todo, tomando en cuenta que se ha adquirido nuevo mobiliario y equipo, mientras que otras piezas han sido dadas de baja.

III. ÁREA SOCIAL

Descripción

Uno de los compromisos contraídos por la administración a mi cargo como Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en la audiencia constitucional ante el Congreso del Estado de Nuevo León fue realizar un ejercicio ciudadano, en el que líderes destacados de la sociedad aportaran su visión para analizar las ventajas y desventajas competitivas que encuentran en esta Institución, ejercicio que se llevó a cabo el 7 de febrero de 2008.

En este interesante ejercicio se descubrió la visión que tiene la ciudadanía del trabajo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y las estrategias que se deben seguir para que esta labor tenga el mayor impacto posible en la vida de todos los ciudadanos del Estado.

La aportación que los líderes realizaron no se quedó solamente en el ámbito de la Comisión Estatal. Reunidos en la Unidad Mederos de la Universidad Autónoma de Nuevo León –de ahí el nombre de Consenso Mederos–, representantes de organismos civiles, sindicatos, universidades e instituciones del Estado, nos han brindado, además, un panorama completo de las políticas sociales que pueden implementar los diferentes niveles de gobierno.

La metodología que se utilizó fue mediante la implementación de un sistema denominado Group System para toma de decisiones, en el que el grupo consultado participó mediante votación digital, con resultados expuestos en forma simultánea.

Los rubros analizados fueron los siguientes:

- Ventajas competitivas de la CEDHNL
- Desventajas competitivas de la CEDHNL
- Proyectos estratégicos, según sector:
 - Gobierno
 - Sociedad civil
 - Laboral
 - Educativo

El número total de participantes fue de 36, a quienes enlistamos con el fin de exponer el grado de liderazgo y representatividad de los colaboradores en este ejercicio.

Organización	Nombre
Cámara Nacional de Comercio	Sr. Ricardo Solís Villarreal Lic. Juan Ernesto Sandoval
Centro de Estudios Universitarios	Lic. José Ángel Rivera
Centro Juvenil, A.C.	Silvia Laura Camarillo
Ciudadanos en Apoyo a los Derechos Humanos	Hna. Consuelo Morales Elizondo
Comisión Estatal Electoral	Dr. Alejandro Medina Pérez
Comisión Acceso a la Información Pública	Dra. Myrna Elia García Barrera
Comité Interinstitucional para los Derechos Humanos	Lic. Héctor Navarro González Lic. Diana Gisela Cadena Lic. Antonio Gómez de León
Confederación de Consejos Cívicos de las Instituciones	Ing. Alfredo J. Rivera Moreno
Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos	Lic. Hermelinda Carmona Rangel
Consejo Ciudadano de la CEDHNL	C.P. Jaime Garza González Lic. Mauricio Zambrano Villarreal
Departamento de Derecho de la Universidad de Monterrey	Dra. Magda Robles Garza
Desarrollo Original, Consultoría Internacional en Desarrollo	Lic. Rosa Ma. Calvillo de la Rosa
Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma Nuevo León	Dr. Francisco Gorjón Gómez

Grupo Legislativo del Partido Revolucionario Institucional	Dip. Salvador Treviño Flores
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	Lic. Cinthia Smith
Oficial Tercero del Registro Civil de García, N.L.	Lic. Ma. del Carmen Navarro Compeán
Prevención y Detección de la Violencia Familiar	Lic. Alexandra Rodríguez de González
Procuraduría General de Justicia	Lic. Hugo A. Campos Cantú
Procuraduría General de la República	Lic. Cuauhtémoc Villarreal Mtz. Lic. José A. Rodríguez Pulgarín
Subsecretaría de Participación Ciudadana y Readaptación Social	Lic. Alfonso Ayala Villarreal
Secretaría de Educación	Profr. Martín Pedraza Rodríguez Lic. Francisco Irizar Hernández
Secretaría de la Defensa Nacional, IV Región Militar	Lic. Juan R. Montoya Aguado
Secretaría de Policía Preventiva Municipal de Monterrey	Lic. David Ortega Tijerina Lic. Juan Rodrigo Jaime Díaz
Secretaría de Seguridad Pública de San Nicolás de los Garza	Lic. Camilo Ramírez Puente Lic. César Regalado García
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Escobedo	Cmte. Samuel García Hernández

Resultados del Consenso Mederos

La aportación central de los líderes sociales que participaron fue la de la urgente necesidad de incluir a la sociedad civil en la construcción de una cultura que proteja y respete los derechos fundamentales de todo ser humano. “El espíritu del Consenso Mederos es el llamado a todas las instituciones del Estado y a las organizaciones de la sociedad a unir nuestros esfuerzos, a trabajar coordinadamente, a evitar a toda costa aquello que Federico Engels llamaba, el irreconciliable antagonismo entre la sociedad de gentes y el Estado”¹.

Atendiendo a este llamado la Comisión Estatal de Derechos Humanos, refrendó el compromiso de establecer una alianza con las organizaciones no gubernamentales, con los académicos y con los líderes de la sociedad, representados en el Consenso Mederos, para ayudarse mutuamente a difundir y a impulsar el conocimiento y el respeto de los derechos humanos entre nuestros conciudadanos.

El propio Consenso Mederos fue también, un primer y fundamental paso para consolidar esa alianza con la ciudadanía, en la construcción de una sociedad más justa y equitativa en Nuevo León.

En lo concerniente a los rubros analizados, el Consenso Mederos encontró lo siguiente:

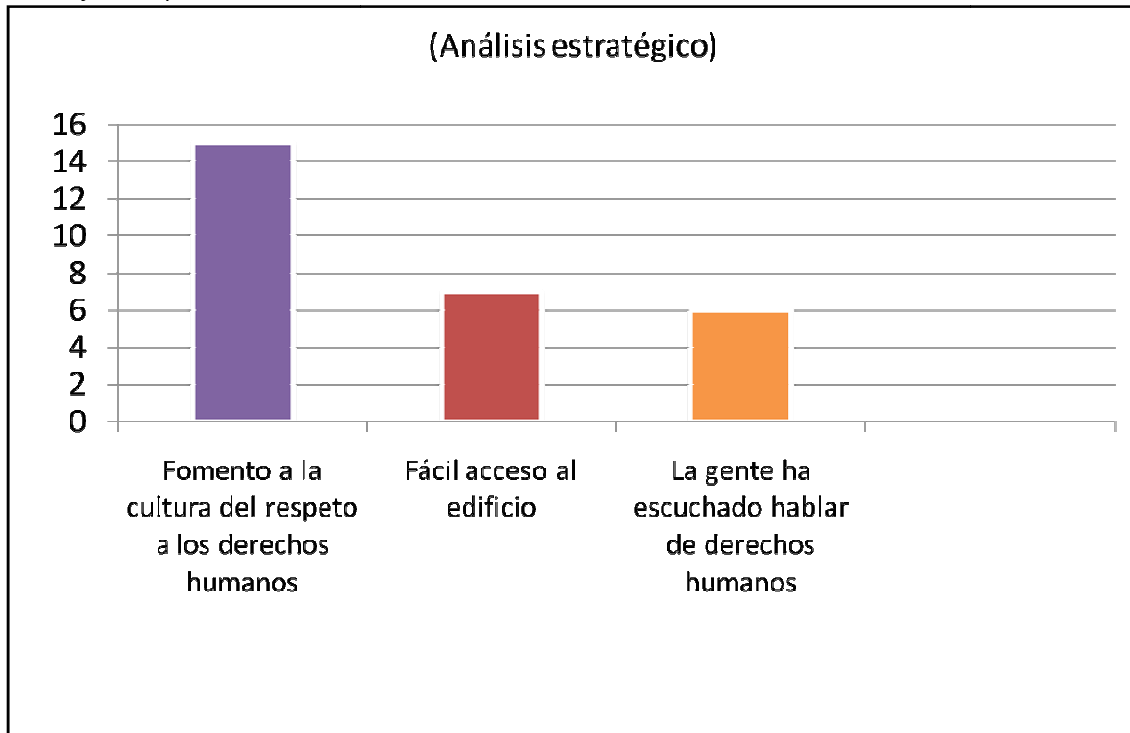
Ventajas competitivas de la CEDHNL

Como ventajas competitivas de la Comisión, los analistas de la sociedad civil encontraron que, desde la perspectiva de la comunidad, la CEDHNL es vista como representativa del fomento a una cultura de respeto a los Derechos Humanos, y que, en contraparte, existe un reconocimiento del tema por parte de la sociedad, que le da un lugar importante.

Igualmente significativo ha sido el hallazgo de que la situación actual del edificio sede de la Comisión se encuentra en un lugar accesible a la población, al cual se puede arribar fácilmente, incluso a través del transporte urbano.

¹ Licenciada Minerva Martínez, en referencia al Consenso Mederos en su discurso del 22 de mayo de 2008.

Fig. 1.- Ventajas competitivas:



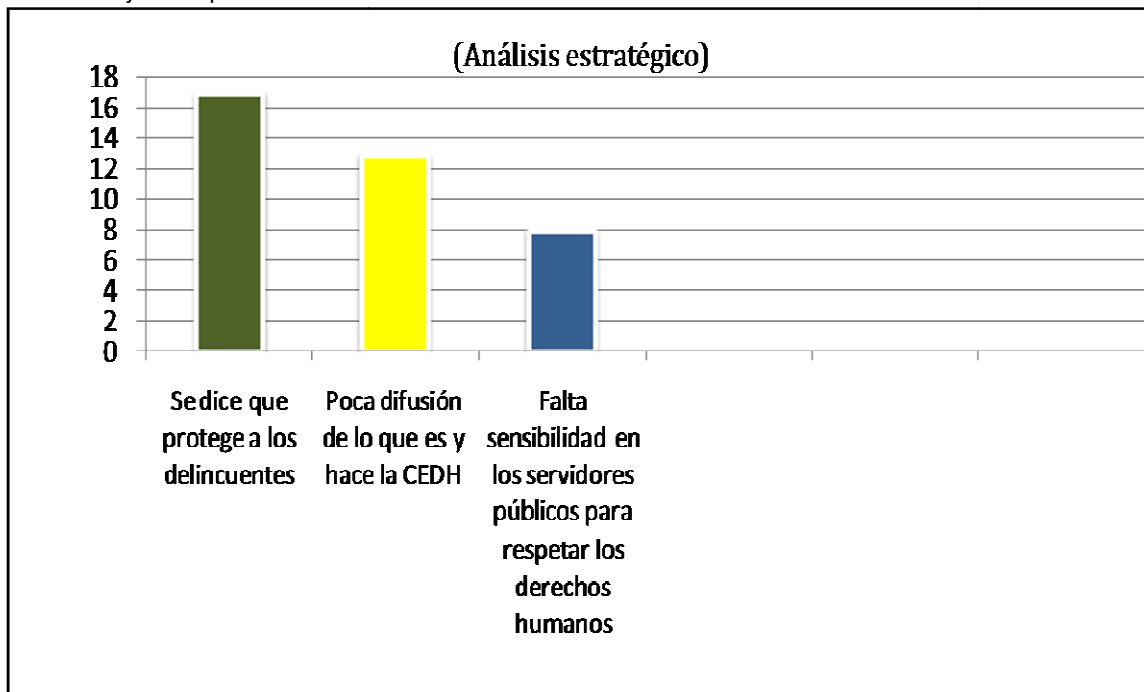
Desventajas competitivas de la CEDH

Asimismo, desde la perspectiva ciudadana expresada en el Consenso Mederos, la CEDHNL encuentra como principales retos tres conceptos relevantes. En primer lugar, señalan la aún persistente concepción de la sociedad –errónea sin lugar a dudas– de que la Comisión protege a delincuentes y criminales e interfiere el curso de la acción policíaca.

Concepción que lamentablemente, se encuentra en muchos servidores públicos, que aún no comprenden a cabalidad la función de la institución o, más grave aún, la importancia misma del respeto a los derechos fundamentales.

En esta misma línea de pensamiento, el Consenso Mederos señala la necesidad de dar a conocer mejor a la sociedad la existencia y funcionamiento de la propia institución.

Fig. 2.- Desventajas competitivas:



Proyectos estratégicos, según sector:

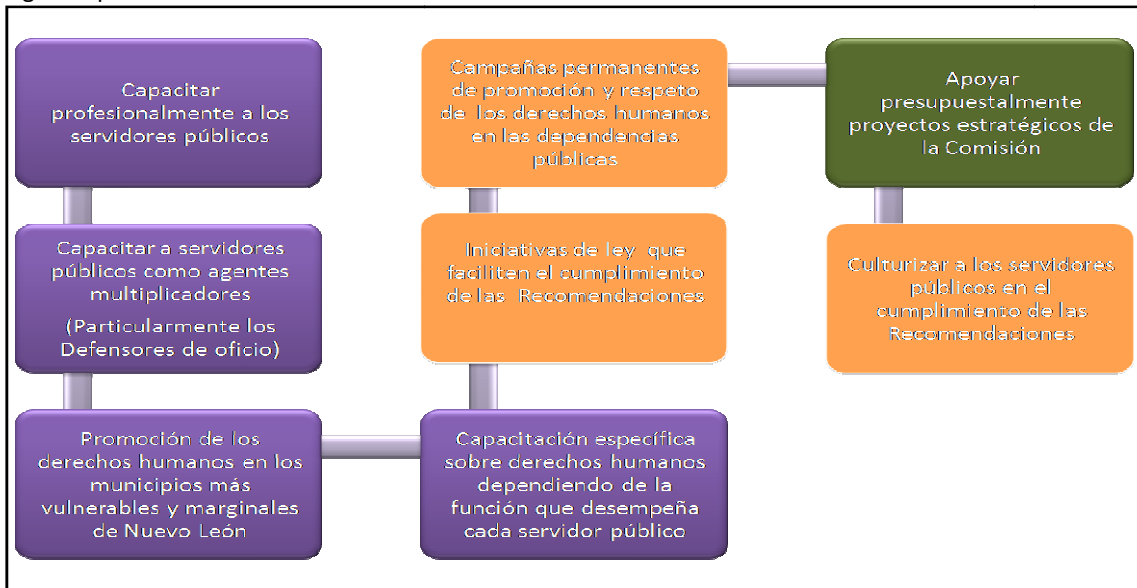
1. Gobierno

Desde la perspectiva ciudadana, y tomando en cuenta los retos y las ventajas que se encuentran en la Institución, el Consenso Mederos señala la necesidad de una mayor colaboración de parte de las autoridades gubernamentales en la capacitación y promoción de los derechos fundamentales entre sus propios servidores públicos.

Se señala como estrategia la identificación de agentes multiplicadores dentro de las propias estructuras gubernamentales, que a su vez repliquen el aprendizaje entre sus colaboradores en el servicio público. Asimismo, los analistas invitados señalan la posibilidad de establecer normativas que refuercen el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Comisión, y promover mediante campañas de información, el reconocimiento e interés en las mismas por parte de quienes ejercen la autoridad gubernamental, según su campo de acción.

Cabe señalar que estas estrategias han sido implementadas a partir de la presente gestión; a lo largo de 2008 se ofreció a las corporaciones policíacas del Estado el “Curso de Formación de Instructores en Derechos Humanos con Especialidad en Seguridad Pública Preventiva”, en el que se ha capacitado a servidores públicos de las corporaciones policíacas, tanto estatales, como de los municipios del área metropolitana de Monterrey, mediante el esquema propuesto de agentes replicadores a quienes se les califica con el grado de Instructores.

Fig. 3.- Aportes de los Gobiernos a una cultura de los derechos humanos:



2. Sociedad civil

Como se mencionó anteriormente, la evaluación hecha en el Consenso Mederos brinda una importancia esencial a la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la tarea de construcción de una cultura a favor de los derechos humanos.

Específicamente, los líderes y académicos consultados, expresaron la necesidad de crear células dentro de las organizaciones sociales, especializadas en la difusión y promoción tanto de los derechos fundamentales como de la Comisión y su funcionamiento.

El Consenso Mederos ha encontrado que, por la naturaleza misma de las OSC, éstas se encuentran en mayor contacto con las personas que tienen mayor vulnerabilidad de sus derechos humanos, y por lo tanto, pueden actuar como defensoras y canalizadoras de casos para potenciar la labor de la CEDHNL.

El diagnóstico también apunta como objetivo último que las OSC trabajen con las familias, para fomentar desde ésta célula básica, una cultura de la legalidad y de respeto al Estado de Derecho, condición esencial para el pleno goce de los derechos fundamentales.

En este sentido, y a partir de la publicación del Consenso Mederos, la CEDHNL ha trabajado con más de medio centenar de organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de beneficencia, mediante un convenio de colaboración, ofreciendo tanto una capacitación constante al personal y voluntarios de las mismas, como material de difusión y promoción de los derechos humanos.

Fig. 4.- Aportes de las Organizaciones de la Sociedad Civil a una cultura de los derechos humanos:



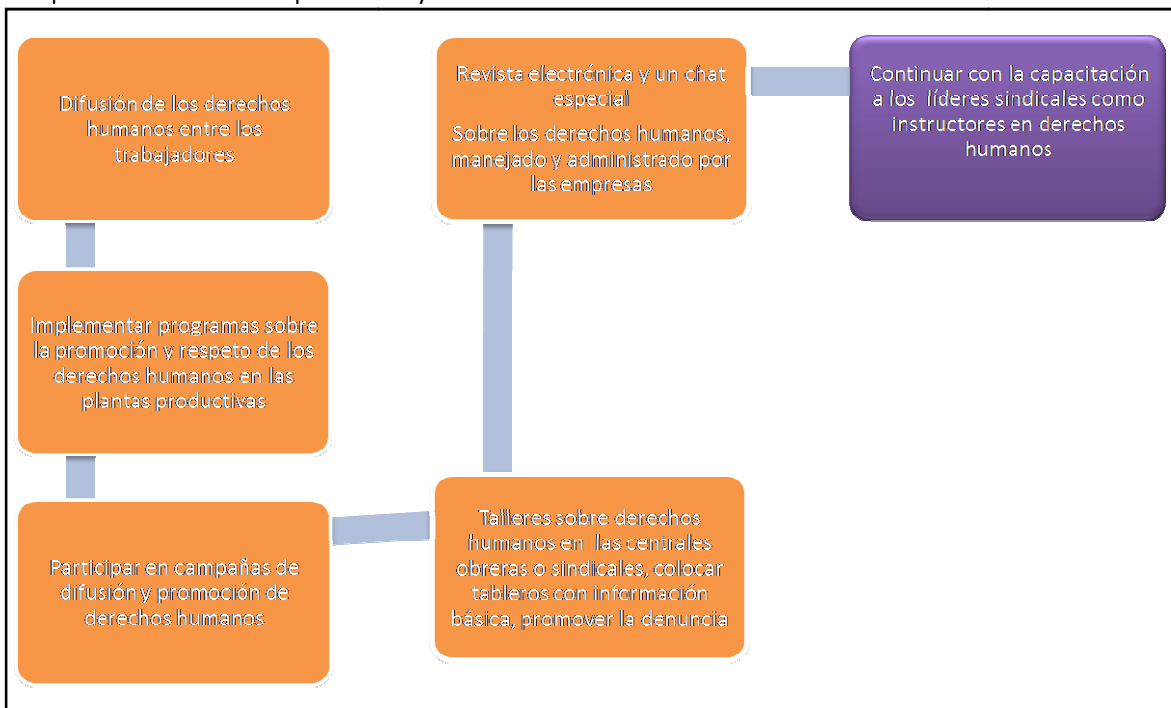
3. Laboral

El siguiente de los rubros en los que el Consenso Mederos realizó una evaluación prospectiva fue el del campo laboral. Si bien es cierto que la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por definición legal, no puede conocer controversias de orden laboral ni emitir recomendaciones al respecto, sí está facultada para promover el respeto a los derechos fundamentales mediante la difusión y capacitación.

Los participantes en esta evaluación convinieron, que en el campo de las relaciones laborales existe una gran necesidad de promoción de los derechos sociales, expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en las Convenciones que ésta fundamenta.

La estrategia propuesta, consiste en trabajar en la difusión por medio de las organizaciones sindicales y empresariales, enfocando los instrumentos de comunicación y, sobre todo, formando capacitadores en derechos humanos dentro de las organizaciones de representación sindical.

Fig. 5.- Aportes de los sectores patronales y sindicales a una cultura de los derechos humanos:



4. Educativo

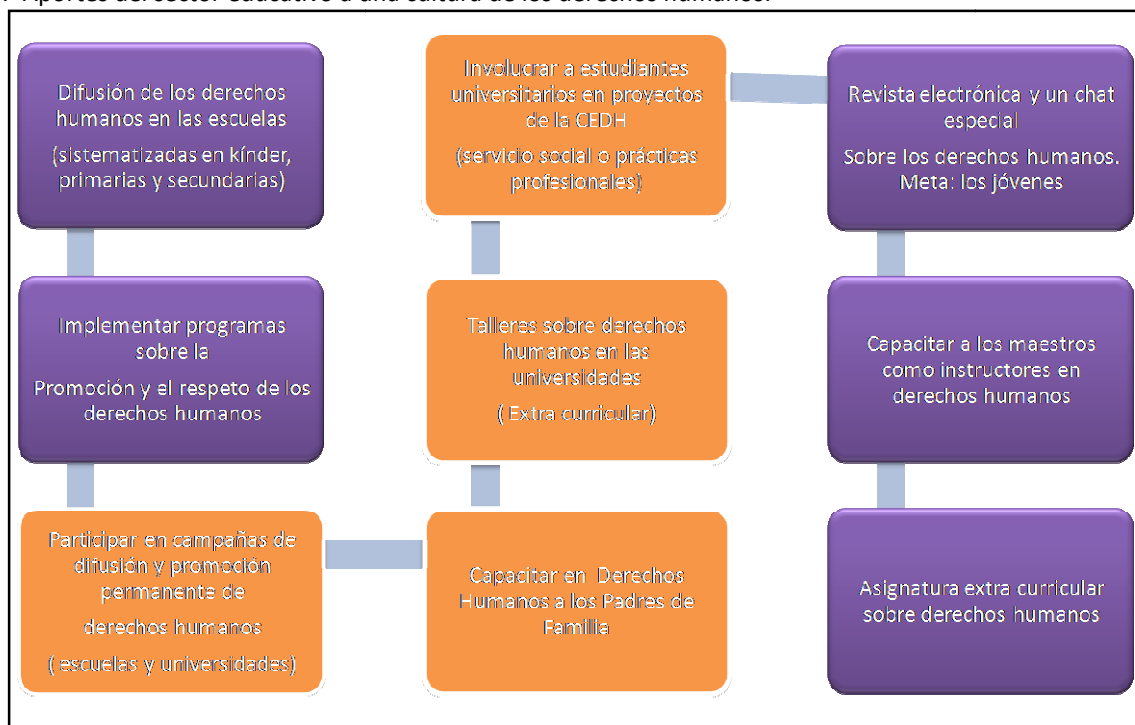
El último rubro tratado en la evaluación del Consenso Mederos, aborda la necesidad de una difusión de los derechos fundamentales desde una etapa temprana, formando tanto a los estudiantes de educación básica como superior, en un esfuerzo dirigido por las instituciones educativas.

Además de la intensificación de campañas de difusión, y sobre todo de participación de los estudiantes, el Consenso Mederos ha propuesto que se promueva la inclusión, en la currícula académica, de la materia de Derechos Humanos, tanto en la educación básica como en las

universidades.

La CEDHNL asumió esta estrategia como fundamental y ya ha conseguido que en diversas instituciones educativas, incluyendo a la Universidad Autónoma de Nuevo León, se incluya en el currículo académico esta materia, planteándose como objetivo estratégico el generalizar esta práctica en todo el sistema educativo del Estado.

Fig. 6.- Aportes del sector educativo a una cultura de los derechos humanos:



Comentarios

La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, ha asumido el Consenso Mederos como aporte para fundamentar las acciones de su presente gestión. Las conclusiones aquí expuestas son ya parte integral tanto de su trabajo a corto plazo, como de la visión institucional 2008-2011.

De igual forma, se hace constar en el presente documento, el agradecimiento institucional a los líderes y académicos que participaron en esta enriquecedora experiencia. En particular, a la Universidad Autónoma de Nuevo León, a su Rector, el ingeniero José Antonio González Treviño, y

al Secretario General, Jesús Áncer Rodríguez, por su invaluable aportación para que el Consenso Mederos fuera todo un éxito.

IV. ÁREA DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Descripción

El objetivo de esta sección del Diagnóstico de la Comisión Estatal de Derechos Humanos es el de valorar los esfuerzos que ha venido realizando el Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos (IEFDH) en materia de educación, estudio, promoción y difusión de los Derechos Humanos hacia la población en general del Estado de Nuevo León.

Para poder realizar un análisis comparativo, se ha dividido el trabajo que realiza dicho Instituto en las siguientes estrategias generales:

- Estrategia de educación:

Programas, acciones y personas beneficiadas con información, orientación y capacitación en derechos humanos.

- Estrategia de Participación social:

Programas, acciones y personas beneficiadas por el involucramiento de la sociedad a favor de los derechos humanos.

- Estrategia de Difusión:

Acciones y personas beneficiadas por la promoción y sensibilización en derechos humanos.

- Estrategia de Investigación:

Horas y documentos que refuercen el conocimiento en la materia de derechos humanos.

Estrategia de educación: Programas, acciones y personas beneficiadas con información, orientación y capacitación en derechos humanos

1. Resultados

Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Resultados 2007	Resultados 2008
Educación	Informar, orientar y capacitar	-Acciones. -Personas. -Programas	<p>1282 acciones 11212 personas 8 programas: 1.- Información intra y extra muros. 2.- Capacitación. 3- Atención a la Niñez. 4.- Atención a la Adolescencia. 5.- Atención a la Familia. 6.- Atención a la mujer. 7.- Atención a personas de edad. 8.- Atención a personas con discapacidad.</p>	<p>707 acciones 9522 personas 11 programas: 1.- Niños y/o Adolescentes Promotores de DDHH. 2.- Cine debate infantil y juvenil. 3.- Formación de Instructores en DDHH con especialidad en Seguridad Pública Preventiva. 4.- Atención y Prevención de la Violencia hacia la Mujer. 5.- Vinculación y Capacitación a OSC's. 6.- Promotor Voluntario de Derechos Humanos. 7.- El Sistema Penitenciario desde la perspectiva de los Derechos Humanos. 8.- Capacitación en Derechos Humanos a Docentes. 9.- Clase Semanal de Derechos Humanos. 10.- Conferencias, cursos, talleres y asesorías en materia de DDHH a grupos vulnerables y específicos. 11.- Orientación intra y extra muros.</p>

2. Comentarios

Diagnóstico 2007	Diagnóstico 2008
<p>La estrategia educativa en el 2007 estaba muy limitada a la intervención en ciertos temas y grupos: niñez, adolescencia, familia y el grupo vulnerable de la mujer, personas con discapacidad, personas de edad. El programa de capacitación abarcaba el resto de los temas y grupos.</p>	<p>En el 2008 se amplía la diversidad de temas y de intervención en más grupos sociales, dando mayor énfasis a los derechos humanos y la seguridad pública, a la prevención en los penales y a la incorporación de la sociedad civil organizada.</p>
<p>La poca diversificación de los temas impartidos tiene que ver con que el personal del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos son los instructores directos en los diferentes grupos, manejando sólo ciertos temas ya que su formación profesional (Psicología y Trabajo Social) limitaba el abordar otras temáticas más especializadas.</p>	<p>En este año a través del establecimiento de convenios de colaboración se invita a participar a más instructores del área jurídica de la CEDHNL, de la CNDH, de Universidades y de Instituciones públicas y privadas que permiten abordar los derechos humanos desde diferentes especialidades y perspectivas, predominando una visión holística en los programas educativos que se imparten.</p>
<p>Si bien la cobertura a personas y acciones es mayor en el 2007, en la estrategia educativa se interviene a través de alguna conferencia, curso, plática, información u orientación, sin mayor seguimiento a las personas y grupos participantes. Son programas que tenían más de 8 años funcionando de esta manera.</p>	<p>Se establece una estrategia de formación de multiplicadores en derechos humanos, con la intención de que sean diversos actores de la sociedad (docentes, promotores comunitarios, servidores públicos y responsables de OSC's,) los que colaboren junto con la CEDHNL en la vigilancia, promoción y difusión de los derechos humanos. Se formaliza este compromiso con el sector público y las OSC's a través de convenios de colaboración, para su posterior seguimiento y evaluación. Es importante señalar que en este año se inicia con la capacitación a multiplicadores por lo que el impacto en la cobertura de personas y acciones, se verá mayormente reflejado en el 2009 sobre todo en el área de participación social.</p>

Estrategia de participación social: acciones y personas beneficiadas por el involucramiento de la sociedad a favor de los derechos humanos

1. Resultados

Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Resultados 2007	Resultados 2008
Participación Social	Potencializar a la sociedad a favor de los DDHH	-Acciones -Personas -Programas	1855 acciones . 10957 personas . 3 Programas: 1. Coordinaciones interinstitucionales 2. Eventos 3. Participación voluntaria	1389 acciones. 39161 personas. 4 programas: 1.- Coordinaciones Institucionales para programas operativos 2.- Promotores y Multiplicadores, Voluntarios en Acción 3.- Eventos. 4.- Servicio Social

2. Comentarios

Diagnóstico 2007	Diagnóstico 2008
No se encontró una estrategia de participación social definida, se establecen actividades en colaboración con otras organizaciones, pero esta relación se termina al concluir la actividad o programa en común. No hay una formalización en el trabajo con otras instituciones, por lo que no hay un seguimiento y un compromiso a continuar difundiendo los derechos humanos.	Se formaliza la estrategia de participación social a través de: Firmas de convenios de colaboración. Nombramientos honoríficos a promotores voluntarios en derechos humanos. Seguimiento a las acciones emprendidas a favor de los derechos humanos.

No hay programas de formación de voluntariado en derechos humanos.	Se establecen programas dirigidos a la formación de promotores y multiplicadores en derechos humanos.
No existen programas específicos para alumnos de servicio social y prácticas profesionales, por lo que se involucran de apoyo en las actividades que realiza el personal del IEFDH.	Se diseñan programas específicos para alumnos de servicio social y prácticas profesionales, con el fin de aprovechar su potencial en la promoción y divulgación de los derechos humanos.

Estrategia de difusión: acciones y personas beneficiadas por la promoción y sensibilización en derechos humanos

1. Resultados

Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Resultados 2007	Resultados 2008
Gráficos, campañas y módulos	Promover y difundir los Derechos Humanos	Acciones Distribuciones Personas	250 acciones 30000 distribuciones 100000 personas	281 acciones 31676 distribuciones 115248 personas

2. Comentarios

Diagnóstico 2007	Diagnóstico 2008
Se participa en campañas y módulos informativos que promuevan los derechos humanos, esto permite tener una amplia cobertura de personas con un primer acercamiento, sobre lo que son los Derechos Humanos.	Se continúa con la participación en campañas y módulos informativos para difundir y promover los derechos humanos, integrando esta labor al programa "Visitaduría Itinerante". Se detecta la necesidad de imprimir trípticos sobre el funcionamiento de la CEDHNL y sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como de elaborar más material sobre derechos humanos de grupos específicos.

Estrategia de investigación: horas y documentos que refuercen el conocimiento en la materia de derechos humanos

1. Resultados

Indicador	Objetivo	Unidad de Medida	Resultados 2007	Resultados 2008
Investigación	Estudiar, documentar y dar a conocer los Derechos Humanos	- Horas - Documentos	564 horas 6 documentos	1400 horas 68 documentos

2. Comentarios

Diagnóstico 2007	Diagnóstico 2008
<p>El trabajo de investigación que destaca, es la realización de evaluaciones descriptivas de la percepción de los beneficiados, en cuanto a la realización de los cursos, comúnmente este tipo de evaluaciones solo mide la satisfacción del participante en el proceso de enseñanza – aprendizaje y comúnmente son archivados sin darle mayor uso o seguimiento a los mismos.</p>	<p>Se modifica la evaluación de percepción para eficientizar la captura de los resultados y hacer uso de los mismos para la mejora continua de los cursos. En cursos de acreditación se evalúa a través de cuestionarios de conocimientos.</p> <p>Dentro del trabajo de investigación sobresale la publicación de un libro.</p> <p>Se involucra en esta estrategia a todas las áreas de la CEDHNL, por lo que el trabajo no se limita al personal del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos, esto permite la generación de mayores documentos de investigación.</p>

Conclusiones

Los cambios más significativos en los indicadores del Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos (IEFDH), se dan en la estrategia de educación y participación social, ya que en el 2008 se enfatiza el involucramiento de los integrantes de la sociedad como actores relevantes en la promoción, vigilancia y divulgación de los derechos humanos. Es necesario continuar integrando a los diferentes sectores de la sociedad en este proceso de educación y participación.

También, es necesario continuar estrechando los lazos de colaboración con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y con el personal de otras áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de involucrar a un mayor número de expertos, para impartir los diferentes cursos y así enriquecer y profundizar los contenidos de los mismos.

V. **ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA**

Descripción

En el área de comunicación y prensa, se atienden las necesidades de difusión y divulgación de todas las actividades de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en la entidad; el nivel de eficiencia debe calificarse en función del número de apariciones que tiene la CEDHNL en los medios de comunicación (televisión, radio y prensa).

Para realizar la evaluación se consideró diversa información del año 2008:

- Ruedas de prensa
- Intervenciones de radio
- Intervenciones de Televisión
- Publicaciones en medios impresos
- Programa de radio
- Periódico Institucional

1. Resultados

Se concluye que estos medios masivos de comunicación se han utilizado de manera limitada, sobre todo por los pocos recursos económicos con los que cuenta la institución, durante mi gestión, ha sido posible colocarnos en diversos medios de comunicación gracias a los esfuerzos que hemos realizado desde ésta Presidencia a mi cargo, el área de comunicación y prensa, así como de los diferentes responsables de las áreas que integran éste organismo, debido principalmente a que se han detectado y brindado seguimiento a diversos eventos noticiosos de interés público, relacionados con el tema de los derechos humanos y se ha vertido diversas opiniones al respecto de cada caso particular.

El diagnóstico del área se realizó en base a los datos obtenidos durante el período 2008 ya que no se encontraron registros comparativos para el 2007.

Cabe destacar que el único indicador que se pudo comparar fue el programa de radio “Conciencia humana” de Radio Universidad, cuyo locutor es el licenciado Pablo Rojas Durán. En el 2007 participó con 48 programas, durante el periodo del 2008 registró la misma cantidad.

Diagnóstico 2008	Apariciones	No. De Intervenciones / Medio	Tiempo aire
Prensa	72	26 – Milenio 9 – El Norte 15 – El Porvenir 15 – Regio 3 – Express 4 – Metro	
Televisión	72	27 – Multimédios 25 – TV Azteca 20 – Televisa	216 minutos al aire 3 minutos por aparición en promedio
Radio	94	18 – AW 3 – XET 9 – FZ 5 – Wradio 5 – Radio Fórmula 1 – OK 5 – FrecuenciaTEC 48 – Radio UANL	2,941.5 minutos al aire
Periódico institucional	4	Publicación interna	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2008

1. Comentarios

Se muestra necesario el generar estrategias para buscar el patrocinio de la iniciativa privada, Gobierno del Estado y Federal para que se puedan apoyar los esfuerzos de la Comisión en éste tema, básicamente para realizar comerciales y spots de radio, así como la producción y edición de programas radiofónicos y televisivos.

Para consolidar el programa de difusión de la Comisión es necesario continuar con la producción, promoción y difusión del programa de radio “Conciencia humana” y buscar, a un mediano plazo, el crear a su vez un programa televisivo.

PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO

Una vez que conocemos a detalle el estado que guarda la Comisión Estatal de Derechos Humanos, previo análisis del diagnóstico de la institución, nos encontramos en la posibilidad de crear, en base a sus resultados, un Plan Institucional de Desarrollo (PIDE); a través del cual realizamos un replanteamiento de la misión y la visión institucionales, basadas en las atribuciones y obligaciones establecidos en la Ley que crea a éste organismo, definiendo sus objetivos, identificando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA's), surgidos del estudio de diagnóstico, así como estableciendo los ejes rectores, que brindan estructura al desarrollo de las actividades operativas en esta gestión, sobre los cuales se sustentan los programas operativos anuales, para los años 2009, 2010 y 2011, y dentro de los que se establecen y delimitan las acciones concretas a ser realizadas por las diversas áreas de la institución año con año.

Cabe destacar que este Plan Institucional de Desarrollo 2009–2011 constituye un documento único en su género, una labor sin precedente en los más de dieciséis años de vida de la institución, constituyendo una importante fuente de información y guía de trabajo para las futuras administraciones; por lo que deberá ser revalorado y sometido a evaluación y retroalimentación anualmente por nuestra administración.

MISIÓN

Los derechos humanos pueden definirse como el conjunto de facultades, prerrogativas y libertades fundamentales que tiene una persona por el sólo hecho de serlo, tienen como fundamento la dignidad humana; deben ser reconocidos y garantizados por el Estado por medio de ordenamientos jurídicos de las instituciones nacionales e internacionales que posibilitan la exigencia de su respeto; en virtud de ésta definición, y tomando en consideración lo establecido en la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, se tiene como Misión:

Fomentar una cultura de respeto a los Derechos Humanos a través de la Protección, Observancia, Promoción del Estudio, Formación y Divulgación de los Derechos Humanos en el Estado de Nuevo León.

VISIÓN

Por tanto, y siguiendo en la misma tesitura, la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León tiene como visión:

Ser un Organismo Público, Descentralizado, Autónomo, líder en presencia y atención a la ciudadanía, generador de políticas públicas a favor de los derechos humanos, que se caracterice por su alto desempeño y sus servidores públicos profesionales, eficientes y comprometidos con el respeto y protección a los derechos fundamentales de las personas y los principios rectores de la Institución.

OBJETIVOS

Los objetivos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León se encuentran establecidos en el artículo 2 de la Ley que crea la institución, mismo, que de manera textual establece: “Se crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos como un organismo público descentralizado, autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos consagrados en el orden jurídico vigente.”

Por tanto, del mencionado precepto jurídico se desprenden los objetivos institucionales, mismos que se definen de la siguiente manera:

1. Protección de los Derechos Humanos

Establecida como el conjunto de acciones preventivas y correctivas que debe realizar la Comisión para buscar garantizar plenamente a las personas la defensa y salvaguarda de sus derechos fundamentales, consagrados en los diversos instrumentos jurídicos del orden internacional, nacional y local, que se encuentren vigentes en nuestro Estado.

2. Observancia de los Derechos humanos

Se entiende como la supervisión, para el debido cumplimiento y sujeción por parte de los servidores públicos del Estado y municipales, a los ordenamientos jurídicos vigentes que rigen su actuar, dentro del marco del respeto a los derechos humanos de las personas.

3. Promoción de los derechos humanos

Se define como el impulso y fomento del conocimiento de los derechos humanos para todas las personas, sean ciudadanos comunes o servidores públicos, con la finalidad de crear una cultura de comprensión y respeto a los derechos humanos, por toda la sociedad.

4. Estudio de los derechos humanos

Representa las acciones que deben realizar todos los servidores públicos pertenecientes a la institución, consistentes en informarse, cultivarse y actualizarse cotidianamente en las diversas temáticas tanto doctrinales como jurídicas, generadas desde el ámbito internacional, nacional hasta el local, concernientes al ámbito de los derechos humanos.

5. Divulgación de los derechos humanos

Son las acciones de publicidad y anunciación que debe realizar la Comisión para dar a conocer a la luz pública sus funciones, principios, actividades, servicios que ofrece, informes y opiniones sobre temas de interés para la población en general.

FODA's

Derivado del análisis del Diagnóstico Institucional podemos identificar y determinar cuales son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Comisión, lo que nos permite reconocer las ventajas y reductos que podemos aprovechar y perfeccionar para consolidar las acciones eficaces y oportunas con las que ya contamos, del mismo modo, refleja las desventajas que generan áreas de oportunidad, y a su vez, brindan la posibilidad de convertirlas en preeminencias.

En consecuencia, a partir de las FODA's, podemos diseñar planes y estrategias, reflejados en diversos programas de desarrollo, no solo que manifiesten la situación real de la institución, sino que proporcionen soluciones y alternativas reales para la eficientización de sus labores.

A continuación, se presentan las FODA's de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León.

FORTALEZAS

1. La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León tiene el reconocimiento constitucional, tanto en la Carta magna como en la Constitución local lo que da fuerza jurídica a la institución, así como confianza y certeza a los ciudadanos para denunciar los hechos que vulneran sus Derechos Humanos, ofreciendo oportunidad de resolver las denuncias de una manera justa y equitativa.
2. El marco legal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos le permite cumplir con sus funciones.
3. La Comisión Estatal de Derechos Humanos es reconocida y tiene presencia en todo el Estado, a través de las diversas actividades de difusión y especialmente del programa de la Visitaduría itinerante.
4. En el contexto nacional la Comisión Estatal de Derechos Humanos tiene presencia a través de su participación en la Federación Mexicana de Organismos Públicos en Derechos Humanos, y los diversos convenios de coordinación con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
5. El personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos cuenta con la experiencia, preparación y compromiso para desempeñar las funciones del puesto asignado, lo que garantiza a los ciudadanos que sus quejas serán resueltas con toda imparcialidad y conforme a derecho.
6. Se cuenta con programas ya diseñados y dirigidos a poblaciones específicas y grupos vulnerables.
7. Existe vinculación y reconocimiento con Organizaciones de la Sociedad Civil e Instituciones Públicas.
8. Transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de sus funciones y asignación de recursos.

OPORTUNIDADES

1. El reconocimiento legal que tiene la Comisión Estatal de Derechos Humanos en las constituciones políticas, federal y local, brinda seguridad y confianza a los ciudadanos para denunciar a las autoridades que vulneran sus derechos.
2. La autonomía que la ley otorga al organismo da la oportunidad de actuar con toda libertad para resolver los asuntos de su competencia.
3. Se facilita el acercamiento con la ciudadanía a través de programas como “Promotor voluntario de Derechos Humanos” y la “Visitaduría itinerante”, así como el contar con personal de guardia las 24 horas, los 365 días del año, y contar con número gratuito 01 800.
4. La vinculación con universidades para incorporar a alumnos de servicio social, prácticas profesionales y voluntariado en los programas de educación y promoción de Derechos Humanos.
5. La vinculación con la CNDH permite establecer apoyos humanos y materiales en el área de educación y promoción de los derechos humanos.
6. El Desarrollo de esquemas que permitan incrementar los ingresos presupuestales y materiales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, tanto del sector gobierno, como de la iniciativa privada.
7. El aprovechamiento de oportunidades de capacitación y formación que se ofrecen en la materia, especialmente las que brindan las instituciones de educación superior.
8. Es necesario establecer el servicio civil de carrera.
9. Actualización del inventario
10. Buscar comodatos o donaciones a fin de que la Comisión Estatal de Derechos Humanos cuente con instalaciones propias.

DEBILIDADES

1. El presupuesto asignado es insuficiente, esta circunstancia limita el desarrollo y crecimiento de la institución.
2. Las instalaciones y equipo, sobre todo el de transporte, en la actualidad son funcionales, pero no óptimos para el desarrollo de las actividades propias de la institución.
3. La ciudadanía no conoce con precisión los asuntos que competen a la institución.
4. El tiempo del procedimiento desde la radicación de la queja hasta su resolución puede alargarse más allá de lo óptimo.
5. La falta de manuales de organización, procedimientos administrativos y técnico-jurídicos dan pie a casos de discrecionalidad en la toma de decisiones y realización de tareas.
6. No existe tabulador de salarios, y la desproporción en la asignación de los mismos puede ser causa de descontento.
7. No existen estímulos para el personal, lo que podría estar ligado a impuntualidad e inasistencia.
8. Existe discordancia entre la estructura de la organización y las funciones del personal.
9. No existen programas establecidos de capacitación y actualización.
10. No se cuenta con evaluaciones de desempeño.
11. No se cuentan con instrumentos de medición del clima laboral.
12. No existe un proceso de selección del personal ni perfiles de puestos.
13. No existe el concepto de inversión en el presupuesto.

AMENAZAS

1. El entorno financiero actual no es favorable, con pronóstico de inflación y devaluación de la moneda, ello pudiera tener consecuencias en el ejercicio del presupuesto, y consecuentemente limitar el cumplimiento de las funciones asignadas a la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
2. La confusión del ámbito competencial, puede ocasionar que la ciudadanía, malinterprete la labor de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, propiciando una descalificación y alejamiento de los usuarios.
3. El largo tiempo del procedimiento desde la radicación de la queja hasta su resolución puede producir desaliento y desconfianza entre la ciudadanía.
4. Al no haber servicio civil de carrera se provoca incertidumbre en el personal, falta de motivación y bajo rendimiento, especialmente al haber cambios de administración.
5. Los años electorales afectan la dinámica de las actividades operativas en materia de educación, promoción y difusión (por ejemplo el 2009).

EJES RECTORES

Tomando en cuenta la misión, visión y objetivos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, planteados y descritos en el presente documento, consideramos que la institución del Ombudsman, que representa a éste Estado, debe dirigirse en torno a los siguientes seis Ejes Rectores.

1. Autonomía.
2. Ciudadanización.
3. Profesionalización.
4. Integralidad.
5. Adopción de Estándares Internacionales.
6. Transparencia y Rendición de cuentas.

Estos Ejes Rectores constituyen la columna vertebral de esta administración, puesto que nos permiten identificar las fortalezas y principales deficiencias en las actuaciones de los servidores públicos de nuestro Estado, que llevan a la persistencia de las violaciones a los Derechos humanos; pues sólo partiendo de ello es posible incidir en la elaboración de políticas públicas exitosas que permitan conseguir resultados concretos.

En base a éstos ejes que rigen las labores en nuestra gestión, establecemos una finalidad común de todas las personas que laboramos en la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, convertirnos en una primera instancia, sencilla, cercana y confiable para el ciudadano, para la defensa y cuidado de los derechos fundamentales de las personas que habiten o se encuentren en el Estado de Nuevo León, a fin de ser su voz en la defensa de sus Derechos Humanos.

Finalmente, nuestros Ejes, surgen en concordancia a las funciones que la Ley que crea a esta Institución le otorga y en respuesta para atender debidamente las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA's) derivadas del análisis exhaustivo del Diagnóstico Institucional; del mismo modo, definen y orientan nuestros esfuerzos a realizar en los próximos tres años.



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
01	AUTONOMÍA

DESCRIPCIÓN	<p>La autonomía constituye el principio básico en la organización de un Estado democrático de derecho, convierte a las instituciones democráticas y a los organismos públicos autónomos en instancias fundamentales para el control formal del Estado, del mismo modo, contribuyen a una adecuada independencia con respecto a la acción del poder público.</p> <p>En nuestro país la autonomía de las instituciones protectoras de derechos humanos ha significado un indicador de suma importancia para medir el fortalecimiento de dichos organismos, y en consecuencia del avance de la transición a la democracia.</p> <p>La independencia de los ombudsman, y por tanto, la autonomía de las instituciones públicas defensoras de los derechos humanos, depende, en buena medida, de su presupuesto, sin embargo, no sólo se requiere de autonomía, independencia y presupuesto, sino también de transparencia, personal calificado y una adecuada ciudadanía para el cumplimiento pleno de sus objetivos, los cuales deben ser, en síntesis, ayudar al gobierno a través de realizar propuestas que sean reflejadas en políticas públicas adecuadas, así como trabajar con los ciudadanos para evitar los abusos de autoridad.</p>
OBJETIVO	<p>Es necesario que la Comisión Estatal de Derechos Humanos avance en el fortalecimiento de su autonomía, así como de su independencia y su autoridad moral, promoviendo las reformas legales necesarias, armonizando criterios y promoviendo la dotación de recursos humanos, materiales y financieros que aseguren cumplir con sus funciones de manera eficiente.</p>



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
02	CIUDADANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN	<p>La ciudadanía, constituye la instancia y la aspiración de la exigibilidad legítima de los derechos de la sociedad, dentro del espacio público, a través de ella se manifiesta la voz de los representantes de las organizaciones civiles, educativas, sindicales, de medios de comunicación, organizaciones sociales, etc., en consecuencia, permite la participación activa de los diferentes actores sociales en la toma de decisiones, en lo que respecta a asuntos de interés general, decisiones las cuales, anteriormente estaban circunscritos solamente a las determinaciones de alguna autoridad.</p> <p>En consecuencia, los ciudadanos deben percibir a las instituciones protectoras de los derechos humanos, a sus representantes y a los servidores públicos que en ella laboran, como sus aliados ante los abusos del Estado y como garantes de la exigibilidad de sus derechos.</p> <p>Esta instancia pública, fortalece la ciudadanía de los organismos públicos defensores de los derechos humanos, al mismo tiempo que se relaciona con el acceso a la justicia, a través de la promoción y protección de los derechos fundamentales, en virtud de que los ciudadanos al tener mayor conocimiento de estos derechos, pueden vigilar y en su caso exigir que las políticas públicas se sustenten en el respeto a los mismos, generando una adecuada cultura de la legalidad.</p>
--------------------	---

OBJETIVO	<p>Lograr el fortalecimiento de la participación ciudadana en las labores de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, promoviendo la participación en diversas actividades de la institución de las organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas, sindicales y a personas interesadas en el conocimiento, defensa, difusión y promoción de los derechos humanos.</p> <p>Buscando establecer el respeto de los derechos humanos, no solo a través de generar una cultura de observancia ciudadana del actuar de las autoridades, sino del establecimiento de estrategias institucionales, centradas en los intereses de los ciudadanos, estableciendo una vigilancia social crítica y constructiva de nuestra labor.</p>
-----------------	--



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
03	PROFESIONALIZACIÓN

<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>La profesionalización se define como un proceso, mediante el cual, el servidor público puede desarrollar su capacidad, honestidad, dedicación y eficiencia con la finalidad de alcanzar su propia realización; representa la causa y efecto de la administración y desarrollo del personal, ya que repercute en todas las situaciones por las que atraviesa el servidor público en el transcurso de su vida laboral; en ella se encuentra la fuerza motriz del servicio, cuando se brinda mayor capacitación al servidor se origina una mayor libertad, seguridad y confianza para enfrentar los futuros retos.</p> <p>Gracias a la profesionalización es posible que el personal realice las funciones propias de su puesto de una manera profesional y eficiente, aprovechando la experiencia del mismo, evitando decisiones y actitudes improvisadas al momento de realizar su función.</p> <p>Una organización pública integrada con personal debidamente capacitado brinda un mejor servicio a la ciudadanía, a la par que logra su satisfacción personal.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Panear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la Profesionalización del Servicio Público de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; buscando elevar el desarrollo de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes personales e intelectuales, apropiados para el desempeño óptimo de cada puesto de trabajo, así como para enfrentar las diversas situaciones y roles laborales.</p>



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
04	INTEGRALIDAD

DESCRIPCIÓN	<p>Tomando la definición de integralidad como "partes integrantes de un todo", nos queda claro que, aplicando el término al ámbito de los derechos humanos, los constituye como indivisibles e interdependientes.</p> <p>Partiendo del principio de que todos los derechos son fundamentales, no debemos establecer ningún tipo de jerarquía entre ellos y mucho menos creer que unos son más importantes que otros; la promoción, el respeto y el disfrute de algunos derechos humanos y libertades fundamentales no justifican la denegación o violación de otros, hacer esto, es atentar contra la dignidad humana. Por lo cual, al concebirllos y ponerlos en práctica, debemos hacerlo de manera integral, sin atender algunos en detrimento de otros, o atendiendo los que se infringen sobre cierto sector de la población dejando de lado al resto de la sociedad.</p> <p>Los derechos humanos son integrales porque la dignidad del ser humano se compendia tanto con el respeto a sus libertades como con el disfrute de condiciones adecuadas socioeconómicas, culturales y ambientales; por lo que no es acertado priorizar la defensa de algunos derechos fundamentales y diferir el cumplimiento de otros derechos considerados como programáticos.</p>
OBJETIVO	<p>Establecer un enfoque de trabajo que vincule los derechos humanos con las diversidades e identidades, así como el diálogo intercultural, propiciando la comprensión de estos derechos desde las propias identidades de las personas, las colectividades y las organizaciones sociales; logrando así una mayor eficacia y capacidad para coadyuvar en la observancia en la aplicación de políticas públicas adecuadas, estableciendo mecanismos que coadyuven la efectividad y concreción de los derechos humanos integrales.</p>



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
05	ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES

DESCRIPCIÓN	<p>Por definición, los llamados estándares internacionales (o normas internacionales), son apropiados para su uso universal, en cualquier parte del mundo, un estándar internacional puede ser usado tanto por aplicación directa o a través de la adopción del mismo, modificando el estándar internacional para adaptarlo a las condiciones locales; La adopción de estándares internacionales deriva en la creación de estándares nacionales equivalentes, que son substancialmente los mismos en contenido técnico, pudiendo tener diferencias editoriales en apariencia y/o derivados de conflictos con la normativa gubernamental.</p> <p>El Estado mexicano, por decisión libre y soberana, se ha comprometido nacional e internacionalmente, a través de la adopción y ratificación de diversos instrumentos jurídicos emanados principalmente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a cumplir con una serie de obligaciones que constituyen pautas mínimas para la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos; dichos referentes dogmáticos y/o tratados internacionales representan, sin duda, un marco importante para la formulación de las políticas públicas en nuestro país y por tanto, en nuestro Estado.</p> <p>En consecuencia, es de vital importancia que las instituciones públicas que promueven la defensa, observancia, promoción, estudio, divulgación y el ejercicio de los derechos humanos tengan un carácter autónomo, ciudadano y se apeguen a los más altos estándares internacionales en la materia.</p>
-------------	---

OBJETIVO	Fortalecer la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos, mediante la incorporación de estándares internacionales al quehacer cotidiano de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, mediante la difusión de los mismos con actores y autoridades locales, así como con representantes de la sociedad civil organizada; incluyendo la vigilancia, observancia y evaluación constante, tanto de las labores de la Institución como de las del gobierno estatal y sus políticas públicas, cuidando que todas se encuentren apegadas a los estándares internacionales en materia de derechos humanos.
-----------------	--



PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2009 - 2011

NÚMERO DE EJE RECTOR	NOMBRE DEL EJE RECTOR
06	TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>El alcanzar en nuestro Estado la máxima transparencia y el mayor arraigo de una cultura de la rendición de cuentas en todo nivel y esfera de la gestión pública, es requisito fundamental del ejercicio del poder; es un asunto de conciencia y compromiso con los valores éticos y morales para un sano ejercicio de la democracia. La transparencia de la gestión pública permite el escrutinio público de las decisiones de autoridad, posibilita la rendición de cuentas y legitima las acciones de gobierno, facilita el evaluar su desempeño y fiscalizar el destino de los recursos públicos, ya que sin un auténtico escrutinio ciudadano, persiste y subsiste el abuso, la corrupción y la arbitrariedad. Es condición necesaria, para que la relación entre el gobierno y los ciudadanos sea bilateral y retroalimentadora, el que los ciudadanos cuenten con la información oportuna y correcta sobre la gestión gubernamental.</p> <p>La transparencia y la rendición de cuentas, que caracterizan el trabajo de las instituciones públicas defensoras de los derechos humanos, además de hacer eficiente y reconocida la capacidad de respuesta institucional, representa las condiciones básicas para la construcción de un modelo de gobernabilidad democrática, del mismo modo, como ejes de su quehacer, atienden a la congruencia y al mandato constitucional, así como a los compromisos del Estado mexicano a nivel internacional, siendo necesarios, toda vez que las instituciones están al servicio de la democracia.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>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 deban dar a conocer a la opinión pública; apoyar la promoción de los valores éticos y morales para un sano ejercicio de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública gubernamental en busca de un sano ejercicio de la democracia.</p>

SEGUIMIENTO

Buscando llevar a buen término los objetivos y ejes planteados en este Plan Institucional de Desarrollo es necesario brindar un seguimiento adecuado del mismo, buscando instrumentar a la práctica lo planteado en su contenido; esto se alcanzará, a través de la elaboración y diseño de diversos Programas Operativos, los cuales deberán ser revisados y evaluados anualmente, revalorando, y en su caso, adecuando su contenido y sus estrategias de acción; para lo cual, deberá realizarse con antelación el ejercicio de Diagnóstico Institucional, mismo que nos permita año con año replantear nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en un continuo ejercicio de autoanálisis respecto de las labores realizadas y situación actual que viva la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por lo tanto se establecen las siguientes actividades:

- a) Elaborar y llevar a la operación, en la medida de lo posible, los Programas Operativos Anuales para el año 2009.
- b) Elaborar el documento denominado “Estrategia de Planeación Institucional”, mismo que contenga los resultados del Diagnóstico de la Institución, El Plan Institucional de Desarrollo 2009 – 2011 y los Programas Operativos Anuales de 2009.
- c) Realizar a partir de la segunda mitad mes de Octubre de 2009, y de los subsecuentes años 2010 y 2011, un segundo, tercero y cuarto ejercicio de Diagnósticos Institucionales, con la finalidad de reevaluar continuamente las FODA’s del Organismo.
- d) Iniciar a partir del mes de Noviembre de 2009, y de los subsecuentes años 2010 y 2011, la evaluación de los avances de los POA’S 2009 y en su caso su replanteamiento en base a los resultados del ejercicio de Diagnóstico Institucional correspondiente a cada año.
- e) Actualizar durante el mes de Diciembre de 2009, y de los subsecuentes años 2010 y 2011, el documento denominado “Estrategia de Planeación Institucional”, que contendrá los resultados del Diagnóstico de la Institución correspondiente a cada año, El Plan Institucional de Desarrollo 2009 – 2011 y los Programas Operativos Anuales que correspondan.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

Derivado de la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2011, de la misión, visión y objetivos planteados dentro de su contenido, de los resultados de los trabajos de Diagnóstico Institucional llevados a cabo por la Comisión Estatal de Derechos Humanos, labores sin precedente en los dieciséis años de vida del Organismo, nos hemos dado a la tarea de plantear y llevar a la operación los objetivos perseguidos por nuestros seis ejes rectores: Autonomía, Ciudadanización, Profesionalización, Integralidad, Estándares Internacionales y Transparencia y Rendición de Cuentas; A través de la creación de diferentes Programas Operativos Anuales para el año 2009 (POA's 2009).

Estos Programas Operativos Anuales 2009, constituyen las iniciativas aportadas por los responsables de las diferentes áreas de nuestra institución, en un esfuerzo renovador y de eficientización de las actividades operativas, con el firme propósito de poner a consideración de la opinión pública nuestra estrategia de trabajo, buscando de igual manera, el apoyo de las organizaciones de la sociedad civil y de los ciudadanos en cuanto a su participación se refiere, así como de la LXXI Legislatura 2006 – 2009 y subsecuente LXXII Legislatura 2009 – 2012, especialmente en lo referente a la justificación de apoyos presupuestales adicionales, necesarios para el adecuado desarrollo de la presente Estrategia de Planeación Institucional, misma que se pone a su consideración para su análisis.

Dichos Programas Operativos se encuentran ajustados a las funciones y atribuciones que la “Ley que Crea a la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León” confiere al propio Organismo.

Finalmente, me permito exponer a continuación el contenido de los mencionados POA's 2009:



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Visitadurías Generales.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Reducción del tiempo en el desahogo del trámite de las quejas.	No. POA:	VG/01/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La satisfacción del servicio demandado por cualquier persona, se vincula principalmente por el menor tiempo para obtener el resultado de su queja, en cuyo procedimiento deben obviarse plazos y formulismos.		
OBJETIVO GENERAL	Reducir los tiempos que en promedio lleva el procedimiento de sustanciación de las queja hasta su resolución, observando siempre que los procedimientos se lleven a cabo de acuerdo a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, procurando en la medida de lo posible, el contacto directo con quejosos y autoridades.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META*	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de quejas radicadas por Visitaduría General. Número de quejas resueltas. Tiempo promedio de agotamiento de la investigación y resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> Quejas radicadas en las tres Visitadurías Generales: 555. Quejas resueltas en el periodo: 810. Tiempo promedio entre la radicación y la resolución de la queja resuelta con recomendación: 10.82 meses en promedio. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Quejas (saqserver). Libro de registro de quejas de las Visitadurías. Informes de las Visitadurías. 	

* Nota: Resultados-Meta obtenidos con el doble de personal con que se cuenta actualmente para 2009 en las Visitadurías Generales.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Visitadurías Generales.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Combate al rezago de expedientes.	No. POA:	VG/02/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	El mayor número de quejas aperturadas en años pasados, relacionado con el número de casos resueltos, así como el tiempo que lleva la integración y resolución de las queja provoca la existencia de un rezago que debe ser abatido en beneficio del usuario que espera la respuesta a su caso, la cual debe darse con toda oportunidad.		
OBJETIVO GENERAL	Dotar a las Visitadurías Generales del recurso humano necesario a fin de poder abatir el rezago de los expedientes que se tramitan en las dichas Visitadurías, especialmente de los años próximos pasados y evitar dilación que se da en detrimento de la protección de los Derechos Humanos de los usuarios que presuntamente son afectados en tales derechos.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Personal con el que cuentan actualmente las Visitadurías Generales. Número de quejas en trámite de los años próximos inmediatos al presente. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del Personal en las Visitadurías Generales. Disminución del número de expedientes en trámite y pendientes de resolver. 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de personal adscrito a las Visitadurías Generales. Informes de las Visitadurías sobre los expedientes en trámite. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

03. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Visitadurías Generales.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Especialización de las Visitadurías Generales.	No. POA:	VG/03/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>La satisfacción del servicio demandado por la Ciudadanía, se vincula principalmente por el trabajo de calidad, sin duda un elemento que puede contribuir a ello es la especialización de las Visitadurías Generales en asuntos de Procuración y Administración de Justicia, Seguridad Pública, Asuntos Penitenciarios, Administración Central y Municipal, Asuntos Foráneos y Agravios a los Periodistas, ello, sin dejar de lado la carga equilibrada de trabajo, lo que sin duda podrá contribuir a una atención más eficiente de las necesidades de la sociedad, cuando en su reclamo se involucre a las autoridades de esos rubros, en los que existe incidencia en violaciones a los Derechos Humanos.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>Poder consolidar la especialización de las Visitadurías Generales en asuntos de Procuración y Administración de Justicia, Seguridad Pública, Asuntos Penitenciarios, Administración Central y Municipal, Asuntos Foráneos y Agravios a los Periodistas, en busca de que los resultados se reflejen en una atención más profesionalizada y eficaz de los casos en los que se involucre a las autoridades de esos rubros, y que a la postre se refleje en menor incidencia en violaciones a los Derechos Humanos en esas áreas.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> Número de quejas radicadas en las que se involucre asuntos de Procuración y Administración de Justicia, Seguridad Pública, Asuntos Penitenciarios, Administración Central y Municipal, Asuntos Foráneos y Agravios a los Periodistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de la incidencia en violaciones a los Derechos Humanos en esas áreas. Aumento en la resolución de los casos de dichas áreas en Visitadurías. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Quejas (saqserver). Libro de registro de quejas de las Visitadurías. Informes de las Visitadurías Generales.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Revisión y actualización de los materiales de difusión.	No. POA:	DJ/01/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Las reformas constantes a los diversos cuerpos normativos, nos indican la necesidad de actualizar, reestructurar e innovar los contenidos de los diversos materiales de difusión que la Comisión Estatal de Derechos Humanos distribuye.		
OBJETIVO GENERAL	La revisión periódica de los cuerpos normativos, así como la reestructura, actualización e innovación de los contenidos de materiales de difusión.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de folletos y materiales de difusión que el Organismo distribuye. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y Actualización constante de los materiales de difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de folletos y materiales de difusión que el Organismo distribuye. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Transparencia y rendición de cuentas.	No. POA:	DJ/02/09
		No. EJE RECTOR:	06.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Una cultura del servicio público de calidad y transparencia, inciden en el mejoramiento de los sistemas, métodos y procesos de trabajo, pues implica el difundir la información oportuna de los aspectos más relevantes de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por ello es necesario el establecimiento del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas, para cumplir con los lineamientos que dispone la ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.		
OBJETIVO GENERAL	El establecimiento de un Programa, responsable de dar seguimiento al tema de Transparencia y Rendición de Cuentas, para cumplir como Institución, con los lineamientos que dispone la ley de la materia.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Los lineamientos que dispone la ley de la materia. 	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento y seguimiento permanente de la estrategia de revisión de la información de Transparencia y Rendición de Cuentas, para cumplir con los lineamientos que dispone la ley de la materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Página Web de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Sistematización y actualización permanente de normatividad y jurisprudencia.	No. POA:	DJ/03/09
		No. EJE RECTOR:	03, 04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Para estar en condiciones de llevar a cabo una consulta, actualizar y sustentar los criterios con que se realizan las resoluciones que emite este Organismo, es necesario el establecimiento del Programa de Sistematización y actualización permanente de normatividad y jurisprudencia, que permita, a su vez, la integración de estándares internacionales de políticas públicas.		
OBJETIVO GENERAL	Establecer un método de sistematización debidamente planificado de actualización permanente de normatividad y jurisprudencia, por medio de la compilación, sistematización y actualización permanente de toda norma internacional, nacional y local, de observancia general, que sirva de base de datos y de consulta e información para el personal de las áreas que integran la Institución.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> • Compilación de archivos electrónicos de consulta de normatividad y jurisprudencia e impresiones de dichos archivos con su inventario correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el método de Sistematización y actualización permanente de normatividad y jurisprudencia. • Contratación de un Abogado de apoyo para la Dirección Jurídica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos. • Inventario de archivos 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

02. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	La CEDH más cerca de ti. (Visitaduría Itinerante).	No. POA:	DJ/04/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>La distancia, bajos recursos económicos y el no poder trasladarse hasta la Ciudad de Monterrey, sin duda desalientan a las personas del área rural y municipios que no forman parte del Área Metropolitana del Estado de Nuevo León, presentar sus quejas, fomentando así la impunidad, siendo necesario el traslado de personal de este Organismo a esas zonas alejadas del Estado, para tener presencia, brindar nuestros servicios y recibir y atender las quejas de la población de dichos municipios.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>De conformidad con lo que disponen los artículos 1, 2, 3 y 6 fracción V de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, continuar con el funcionamiento de la Visitaduría Itinerante y así tener mayor acercamiento con la población de los Municipios del área rural, para la recepción y atención de sus quejas y denuncias.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• Número de municipios visitados.• Cobertura de Personas a las que llega el programa “La CEDH más cerca de ti” (Visitaduría Itinerante).	<ul style="list-style-type: none">• Continuar con el funcionamiento del programa “La CEDH más cerca de ti” (Visitaduría Itinerante).• Establecer una presencia mínima en todos los municipios del Estado de una vez al año.	<ul style="list-style-type: none">• Estadísticas de la Dirección Jurídica (Pláticas Informativas, Difusión, Orientaciones, Supervisión a Cárceles Municipales y/o Distritales, Quejas).



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección Jurídica.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Convenios Institucionales.	No. POA:	DJ/05/09
		No. EJE RECTOR:	04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	El aumento en el número de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con las Organizaciones de la Sociedad Civil, sin duda contribuirá a una mejor atención de los Derechos Humanos y necesidades de la ciudadanía y en especial de los grupos con alto grado de vulnerabilidad.		
OBJETIVO GENERAL	De conformidad con lo que dispone el artículo 15 fracción VI de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, aumentar la suscripción de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con las Organizaciones de la Sociedad Civil.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de convenios que actualmente se tienen firmados. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la realización de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con las Organizaciones de la Sociedad Civil. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de convenios que al final del ejercicio se tengan firmados. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Atención y Respuesta inmediata a la Ciudadanía.	No. POA:	DORQ/01/09
		No. EJE RECTOR:	02, 03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La satisfacción del servicio demandado por la Ciudadanía, se vincula principalmente por la calidez y la calidad con que se atiende desde el primer contacto del personal del Organismo con el Usuario, por lo que el trato amable, así como el obviar plazos y formulismos son necesarios en la atención y respuesta de los casos que llegan a nuestro conocimiento.		
OBJETIVO GENERAL	Atender y responder de inmediato a todos los usuarios que concurran a nuestras oficinas o que requieran de nuestra orientación o intervención por cualquier otro medio, observando siempre que los procedimientos sean breves y sencillos, de acuerdo a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, procurando en la medida de lo posible, el contacto directo con quejosos, denunciantes y autoridades.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> • No. De Usuarios. • No. De Orientaciones. • No. De Quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: 4380. • Orientaciones: 3654. • Quejas: 666. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de administración de Quejas (saqserver). • Informes mensuales y anual. • Libro de registro de quejas. • Libro de Registro de Solicitudes de Gestión. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Acompañamiento.	No. POA:	DORQ/02/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La diversidad de casos que se atienden en la Comisión, en gran medida evidencian la existencia de una victimización en sus diferente facetas, en donde la persona no solo ha sido afectado físicamente, sino también emocionalmente, por lo es urgente atender dicha condición de forma inmediata.		
OBJETIVO GENERAL	El establecimiento de un área especializada, con conocimientos de modelos de intervención, que permitan a las personas encontrar respuestas a sus necesidades en su condición de víctima.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> El número de casos atendidos en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, de personas que se encuentran afectados emocionalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento de un área especializada, con conocimientos de modelos de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Quejas (saqserver). Libro de Registro de atención de casos en dicha área. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Atención a casos de violencia familiar.	No. POA:	DORQ/03/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La atención específica a las diversas manifestaciones de la problemática en las familias, es una necesidad imperante que debe ser abordada de manera profesional, aportando las estrategias de un equipo multidisciplinario que con sensibilidad intervenga para disminuir el impacto de la vulnerabilidad. Lo que redundara en la satisfacción del servicio requerido.		
OBJETIVO GENERAL	Atender, mediante un área especializada formada por un equipo multidisciplinario, la demanda inmediata de las personas que acudan a la Institución y que hayan sido víctimas de violencia familiar.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> El número de casos atendidos en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, de personas que manifiestan violencia familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento de un área especializada, formada por un equipo multidisciplinario. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Quejas (saqserver). Libro de Registro de atención de casos en dicha área. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Orientación y Recepción de Quejas.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Defensores Públicos con los Derechos Humanos.	No. POA:	DORQ/04/09
		No. EJE RECTOR:	04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Muchas de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos de las personas que llegan a tener calidad de detenidas, llegan al conocimiento de los Defensores Públicos del Estado de Nuevo León, en el ejercicio de sus funciones, es por ello, que resulta indispensable una estrecha y comprometida coordinación, en pro del respeto y protección de los Derechos Humanos, y así contribuir a la disminución de la impunidad.</p> <p>De igual forma, considerando que en ocasiones la problemática expuesta por los usuarios ante este Organismo, no se refiere a violaciones a los Derechos Humanos, y requieren de orientación, además de la realización de trámites y procedimientos ante la autoridad judicial, por lo que es necesario el establecimiento de convenios de coordinación con la Dirección de la Defensoría Pública del Estado, para fortalecer los lazos de comunicación y que las canalizaciones sean oportunamente atendidas.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El establecimiento de convenios de coordinación con la Dirección de la Defensoría Pública del Estado, para que por su conducto sean presentadas las quejas o denuncias por presuntas violaciones a los Derechos Humanos, o bien, hagan del conocimiento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos las mismas, para que estas sean atendidas. 2. La realización de convenios de coordinación con la Dirección de la Defensoría Pública del Estado, para fortalecer los lazos de comunicación y que las canalizaciones que se realicen por conducto de la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas sean atendidas oportunamente. 		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• El número de casos atendidos en la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, en los que el defensor público haya realizado la queja o denuncia.• Canalizaciones Realizadas a dicha Institución.	<ul style="list-style-type: none">• La firma de convenios de colaboración con la Dirección de la Defensoría Pública del Estado.	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de administración de Quejas (saqserver)



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Secretaría Ejecutiva.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Mantenimiento y Actualización de equipo de computo	No. POA:	SE/01/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Para la satisfacción del servicio demandado por los usuarios, es necesaria la calidad y eficiencia del mismo, las cuales se mejorarán en la medida en que el personal de las distintas áreas de la Comisión tenga las herramientas necesarias para su desempeño, por lo que es necesario actualizar y en su caso renovar el equipo de computo, de acuerdo al presupuesto autorizado.		
OBJETIVO GENERAL	Conforme a los artículos 33 fracción VI y 34 fracción II del Reglamento Interno de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a través del Área de Informática, elaborar un plan de mantenimiento y actualización del equipo de cómputo, para el personal de las diversas áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, de acuerdo al presupuesto autorizado.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Inventario del equipo de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento y/o Actualización constantes del equipo de cómputo de acuerdo al presupuesto autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones del Inventario de equipo de cómputo. Informes sobre el estado de los equipos. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Secretaría Ejecutiva.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Sistema de Bases de Datos	No. POA:	SE/02/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Obtener información oportuna, relevante y eficaz, son elementos indispensables para un servicio de calidad, por ello, es necesaria la actualización de la base de datos con que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos denominado, "Sistema de Administración de Quejas" (Saqsserver), el cual resulta obsoleto, ya que no cumple con las necesidades actuales; de acuerdo al presupuesto autorizado.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>Conforme a los artículos 33 fracción VI y 34 fracción II del Reglamento Interno de la Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos, actualizar la Base de datos con que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos denominado (Saqsserver) Sistema de Administración de Quejas.</p>		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Base de datos, denominado (Saqsserver) Sistema de Administración de Quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la Base de datos con que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos denominado (Saqsserver) Sistema de Administración de Quejas, de acuerdo al presupuesto autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos, denominado (Saqsserver) Sistema de Administración de Quejas. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Secretaría Ejecutiva.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Propuestas Generales (Pronunciamientos).	No. POA:	SE/03/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Los diversos temas de interés social y la constante incidencia en violaciones a los Derechos Humanos en perjuicio de los diversos sectores de la sociedad por parte de las diferentes autoridades Estatales y Municipales, así como la necesidad de erradicar las practicas que inciden en tales violaciones, y la función con la que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos, son elementos que indican que este Organismo debe hacer patente su postura a través de propuestas generales que redunden en una mejor protección de los Derechos Humanos.		
OBJETIVO GENERAL	La realización periódica de Propuestas Generales, donde la Institución pronuncie su postura, sobre actos que por su reiteratividad o gravedad violenten los Derechos Fundamentales de las personas por parte de las autoridades Estatales y Municipales de Nuevo León derivados de los diversos temas de interés social expresados en los medios de comunicación, ello con base en los artículos 6 fracción VI y 15 fracción VIII de la Ley que crea este Organismo.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de Propuestas Generales realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> La realización periódica de Propuestas Generales. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisión de las Propuestas Generales. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Secretaría Ejecutiva, Visitadurías Generales.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Revisión de Estándares Internacionales en materia de Derechos Humanos y Monitoreo de Políticas Públicas.	No. POA:	SEyVG/01/09
		No. EJE RECTOR:	05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Los derechos humanos deben concebirse, no sólo como una materia jurídica que fija límites al abuso del poder, sino como un derecho 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.</p> <p>Los tiempos actuales exigen, no sólo plantear a la autoridad lo que no debe hacer, sus límites, sino también, en ciertos casos, plantear lo que podría hacer para garantizar el respeto a los derechos humanos.</p> <p>Los nuevos enfoques exigen superar el límite que impone el trabajo tradicional en la defensa de derechos, se debe 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.</p> <p>Para la disminución de prácticas sistemáticas de violación de derechos, es necesaria la formulación, desde el Estado, de políticas públicas, que gradualmente se ajusten y armonicen con los estándares internacionales de derechos humanos, herramienta que permite orientar su diseño e implementación.</p>		

<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>A partir de los resultados del programa de Pronunciamientos y Propuestas Generales, establecer un Comité Permanente para la Revisión de Estándares Internacionales en materia de Derechos Humanos y Monitoreo de Políticas Públicas, que incidan en propuestas generales a la autoridad, para la realización de 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.</p>	
<p>INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)</p>	<p>RESULTADO-META</p>	<p>EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del Comité. • Sesiones Realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos o Estudios Realizados. • Propuestas Emitidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos. • Libro registro.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Seguimiento de Recomendaciones.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Seguimiento de Recomendaciones.	No. POA:	DSR/01/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05,06.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Con la creación de esta área se pretende, en primer término, la aceptación de la Recomendación por parte de la autoridad a quien fue dirigida. En segunda instancia, se busca el efectivo y total cumplimiento de lo recomendado, mediante la búsqueda de la sanción al servidor público que violento los derechos humanos, la no repetición de los hechos reclamados, y la reparación del daño causado. Lo anterior implica el establecimiento de criterios, mecanismos y directrices que, de forma unificada y concentrada, permitan de manera oportuna y eficaz agotar dicha etapa post-resolutiva.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>La creación de un área encargada exclusivamente del seguimiento en el cumplimiento de las Recomendaciones.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones aceptadas.• Recomendaciones cumplidas en su totalidad.• Tiempo que durante el 2008 transcurrió entre la emisión de las Recomendaciones con relación a su archivo definitivo.	<ul style="list-style-type: none">• Crear un área responsable del seguimiento en el cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por este Organismo.	<ul style="list-style-type: none">• Libro de registro de Recomendaciones remitidas al área.• Informes mensuales sobre el seguimiento en el cumplimiento de las Recomendaciones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Seguimiento de Recomendaciones.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Propuestas Generales.	No. POA:	DSR/02/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La citada Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, a través de la emisión de Propuestas Generales dirigidos a las autoridades estatales y municipales, buscará proponer que, en el ámbito de su competencia, realicen los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a juicio de la Comisión redunden en una mejor protección de los derechos humanos.		
OBJETIVO GENERAL	La emisión de Propuestas Generales a fin de que las autoridades, estatales o municipales, realicen modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a juicio de la Comisión redunden en una mejor protección de los derechos humanos.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Generales emitidas. Propuestas Generales aceptadas y cumplidas en su totalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Emitir Propuestas Generales para la modificación de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que redunden en una mejor protección de los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Generales emitidas y cumplidas por parte de la autoridad. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Tercera Visitaduría General y Coordinación Penitenciaria.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Capacitación a Personal Penitenciario.	No. POA:	TVGyCP/01/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	El fomento de la Cultura de la Legalidad permite, concientizar a los servidores públicos sobre la importancia del conocimiento de los derechos humanos, 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 consagra la creación de las Instituciones Protectoras de Derechos Humanos.		
OBJETIVO GENERAL	Fomentar la Cultura de la Legalidad y de respeto de los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, para evitar conductas que vulneren sus derechos humanos, proporcionando capacitación en la materia al personal de custodia de los centros de detención y/o prisión.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de cursos impartidos. Número de sesiones realizadas. Cantidad de servidores públicos beneficiados. 	<ul style="list-style-type: none"> Proteger, promover y divulgar los derechos humanos de las personas privadas de su libertad en el sistema penitenciario. 	<ul style="list-style-type: none"> Actas circunstanciadas y formatos de autoevaluación relativas a las sesiones realizadas por curso. Reconocimientos a personal capacitado. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Tercera Visitaduría General y Coordinación Penitenciaria.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Supervisión Penitenciaria e Inspección a centros de detención y prisión.	No. POA:	TVGyCP/02/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04, 05, 06.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Una de las obligaciones de las autoridades que tienen a cargo la custodia de los detenidos y/o internos constituye, el salvaguardar su integridad física y mental, así como proporcionarles, en lo posible, una estancia digna, por ello, la Comisión Estatal de Derechos Humanos en concordancia con los lineamientos jurídicos nacionales e internacionales, debe velar porque sean respetadas dichas obligaciones.		
OBJETIVO GENERAL	Velar en particular para que los establecimientos de detención y de prisión se administren conforme a las leyes y los reglamentos en vigor, y con la finalidad de que se alcancen los objetivos de los servicios penitenciarios y correccionales.		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y propuestas de recomendación derivados de la supervisión penitenciaria; de los centros de reclusión estatales. • Propuestas de recomendación derivadas de la inspección a delegaciones, cárceles municipales y/o distritales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de Investigación de Oficio con motivo de la Supervisión e Inspección de los establecimientos de detención y de prisión. • Reducir las violaciones a Derechos Humanos que vulneren la dignidad de las personas privadas de su libertad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración de quejas. • Diligencias de campo practicadas por la Coordinación Penitenciaria. • Resultados del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, publicados por la CNDH.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Tercera Visitaduría General y Coordinación Penitenciaria.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Salud del interno.	No. POA:	TVGyCP/03/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05, 06.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	La Salud, es uno de los Derechos Fundamentales de todas las personas, y por consecuencia, un derecho humano, el cual debe ser protegido por el Estado de manera permanente, lo cual permea en el sistema penitenciario, pues representa uno de los medios para que se logre la reinserción social del sentenciado a la sociedad y evitar la desadaptación de aquellos que se encuentren bajo proceso.		
OBJETIVO GENERAL	Consolidar acciones que incidan en una mayor protección a la salud de la comunidad penitenciaria.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de solicitudes de gestión y/o quejas relacionadas con la problemática. Información Estadística derivada de las labores de Supervisión a cargo de la Coordinación Penitenciaria (instalaciones médicas, higiene, personal, servicio, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de la incidencia en violaciones a los Derechos Humanos respecto al Derecho a la Salud de los Internos. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Quejas (saqserver). Libro de registro de quejas de las Visitadurías. Diligencias de campo de la Coordinación Penitenciaria. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Tercera Visitaduría General y Coordinación Penitenciaria.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Derechos del interno.	No. POA:	TVGyCP/04/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>La protección y defensa de los Derechos Humanos alcanza también aquéllos que se encuentran privados de su libertad, ya sea en prisión o bajo otras medidas cuya consecuencia es separar al trasgresor del orden jurídico del mundo del exterior, medidas que son aflictivas por el hecho de que despojan al individuo de su derecho a disponer de su persona, tiempo y familia, por ello, el sistema penitenciario no debe agravar los sufrimientos inherentes a tal situación.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>Consolidar acciones que permitan difundir y fomentar el conocimiento de los derechos de las personas privadas de su libertad en establecimientos de detención y prisión, para disminuir la incidencia de violaciones a derechos humanos.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Número de trípticos, documentos o estudios sobre presuntas violaciones a derechos humanos de los detenidos o internos. • Número de sesiones sobre difusión de los derechos humanos dirigido a los internos. • Establecimiento de buzones en los centros de reclusión, otro medio de comunicación directa con dicho grupo vulnerable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover y divulgar los derechos humanos de las personas privadas de su libertad que son compatibles con la reclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de trípticos o estudios realizados. • Actas Circunstanciadas sobre sesiones impartidas a personas privadas de su libertad. • Número de Solicitudes de Gestión y/o Quejas recabadas a través de los buzones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Tercera Visitaduría General y Coordinación Penitenciaria.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Programa de protección a los Derechos Humanos del Paciente Psiquiátrico en centros de reclusión.	No. POA:	TVGyCP/05/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	En la actualidad, los Derechos Humanos y el Estado de Derecho están íntimamente ligados, podemos decir, que no puede existir uno sin el otro, sin dejar de lado la democracia, en efecto, estos tres elementos deben vivirse y aplicarse sin distinciones, sin importar las condiciones del individuo, en el que se incluye a la población penitenciaria del Estado.		
OBJETIVO GENERAL	Salvaguardar y proteger los derechos de este grupo vulnerable, con el propósito de que se mejore en lo posible sus condiciones de vida, trato y tratamiento, así como el que sean reintegrados en lo procedente al seno familiar o en el último de los casos sean trasladados a Unidades de Atención Integral Médico Psiquiátrica a cargo del Estado, esto si su situación jurídica y social así lo permite.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de Documentos denominados: Propuestas Generales y/o Recomendaciones. Número de Internos Psiquiátricos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acorde a las funciones que desempeña esta Comisión, realizar las Propuestas Generales y/o Recomendaciones a las Autoridades Locales involucradas, a fin de que suspendan las acciones que violenten los derechos de dicho grupo de personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación e información recabada sobre el particular. Internos Beneficiados con el Programa. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Manual de Organización.	No. POA:	DA/01/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Permitir conocer la asignación de responsabilidades y funciones en forma ordenada y sistemática. Exponer con detalles la estructura, y señalar puestos y la relación que existe entre ellos, como la jerarquía y los grados de autoridad y responsabilidad. Describe las actividades en cada área de la Institución.		
OBJETIVO GENERAL	Precisar las áreas de responsabilidad y competencia, evitando la duplicidad de funciones. Establecer la Misión y la Visión de cada área. Conocer y determinar los Objetivos, Políticas y estructuras de cada área.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Deben estar aprobados la última semana de Junio de 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Organización de todas las áreas de la Comisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y Actualización anual del Manual de Organización. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Manual de Procedimientos.	No. POA:	DA/02/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Tener asentado por escrito todas las instrucciones, indicaciones y recomendaciones de carácter permanente que se consideran necesarias para el buen funcionamiento de cada área de la Institución, evitando las improvisaciones y el uso del criterio personal.		
OBJETIVO GENERAL	Minimizar errores. Evitar la repetición de órdenes, pues el manual detalla cómo proceder. Ayudar en el proceso de inducción de personal de recién ingreso Facilitar el control interno.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Debe estar aprobado la primera semana de Julio. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación del Manual de Procedimientos de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y Actualización anual del Manual de Procedimientos. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Patrimonio.	No. POA:	DA/03/09
		No. EJE RECTOR:	01.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Dado que la Comisión Estatal de Derechos Humanos es un Organismo Público y Autónomo, se cuenta con patrimonio propio, el cual es necesario cuantificar, conocer y mantener. Como también de acuerdo al diagnóstico realizado conocer las necesidades presentes y a futuro.		
OBJETIVO GENERAL	Contar con un Inventario actualizado y confiable que permita elaborar un plan de mantenimiento, y reemplazo del equipo y mobiliario. Promover mecanismos que permitan aumentar el presupuesto con el fin de aumentar nuestro patrimonio, como reemplazar el obsoleto o en desuso.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Resguardo del Inventario General de la Institución. Plan de mantenimiento de equipo y mobiliario. 	<ul style="list-style-type: none"> Completar el inventario a mediados de Julio del 2009. Inventario en archivo digital y documental. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización anual del inventario de acuerdo a las altas, bajas y cambios. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Evaluación de Desempeño.	No. POA:	DA/04/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	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.		
OBJETIVO GENERAL	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.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Aprobarse en la última semana de Junio de 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar dos veces por año a todo el personal de todos los puestos de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo documentado de los instrumentos de evaluación con su conclusión por cada persona de cada ejercicio de evaluación. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Perfil de Puestos y Organigrama.	No. POA:	DA/05/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Es fundamental describir claramente las competencias y requisitos que debe reunir cada persona para ejercer un puesto determinado. Teniendo esta descripción detallada, es posible la elaboración del Organigrama, que permite visualizar la estructura organizacional de la Institución.		
OBJETIVO GENERAL	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.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Deben estar aprobados la primera mitad del mes de Julio de 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos que definan la Estructura Organizacional de la Institución, así como los perfiles requeridos para cada puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión anual y en su caso actualización del organigrama, y perfiles de puestos. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Administración.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Tabulador de Sueldos.	No. POA:	DA/06/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	Es prioritario contar con un tabulador de sueldos basado en datos concretos de Perfiles de Puesto, Organigrama, y Manual de Organización, evitando así desproporciones y discrecionalidad, que son motivo de descontento del personal.		
OBJETIVO GENERAL	<p>Contar con un tabulador de sueldos basado en datos concretos como: puesto, experiencia, responsabilidad, capacidad, antigüedad, etc.</p> <p>Permitir una política de estímulos que motiven a un mejor desempeño.</p>		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> • Debe estar aprobado la segunda mitad de Julio de 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulador de Sueldos bien determinado por puestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión anual del tabulador de sueldos. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Sistema Interno de La Comisión Estatal de Derechos Humanos Del Estado de Nuevo León, Para Prevenir, Atender Y Erradicar La Violencia Contra Las Mujeres.	No. POA:	IEFDH/01/09
		No. EJE RECTOR:	04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>La dinámica social presente en nuestros días, se manifiesta a través de la diversidad de acontecimientos en los cuales la familia actual, está viviendo una transformación significativa en su estructura y funcionamiento, hombres y mujeres están desarrollando nuevas formas de convivencia y por lo tanto, las relaciones humanas en éste proceso, en ocasiones se tornan adversas a la dignidad de la persona, incluso podemos afirmar que dicha circunstancia favorece la aparición de la problemática de violencia familiar y hacia la mujer.</p> <p>Dado lo anterior, se hace necesario que las instituciones intervengan en la atención a los casos que se presentan, donde la violencia familiar y hacia la mujer ha ganado terreno y donde es urgente emprender acciones conjuntas, la demanda de personas que requieren apoyo ha ido en aumento en los últimos años, sin embargo, la estadística marca por si sola la imperiosa necesidad de crear modelos de atención a las mujeres, ya que se consolidan como las más afectadas por la problemática que se genera en su entorno.</p>		

JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Es así que la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, debe intervenir en la atención a los casos de violencia familiar, sobre todo, es posible intensificar el trabajo preventivo en cuanto a la difusión, estudio y divulgación de la cultura de derechos humanos y crear programas preventivos que la favorezcan, tal como se hace referencia en la Ley que crea el organismo en el artículo 6º en sus fracciones V, VII y IX.</p> <p>Asimismo en el marco de la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, corresponde a la CEDH:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Promover los derechos humanos de las mujeres;2.- Diseñar e implementar los programas y acciones en apoyo a los derechos humanos de las mujeres;3.- Atender las quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos de las mujeres cuando estas fueren imputadas únicamente a servidores públicos;4.- Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;5.- Participar en el programa estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres;6.- Orientar a las mujeres afectadas sobre las autoridades y Organizaciones de la Sociedad Civil competentes para atender los casos de violencia familiar que requieren seguimiento.
OBJETIVO GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilizar a la población acerca de la problemática de la violencia hacia la mujer.• Coordinar estrategias de acción con el personal de la CEDH Nuevo León, Organismos Públicos, Privados y No Gubernamentales.• Atención de casos por parte del equipo multidisciplinario, dando prioridad a la atención personalizada, privada y acompañamiento de la víctima de acuerdo con los estándares internacionales.

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<p><u>Área preventiva</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada. • Acciones/sesiones. <p><u>Atención de casos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de mujeres. Atendidas. • Directorio institucional. 	<p><u>Área preventiva</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada: 900. • Acciones/Sesiones: 45. <p><u>Atención de casos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de mujeres atendidas: 2816. • Un directorio institucional. 	<p><u>Área preventiva</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Lista de asistencia a capacitaciones <p><u>Atención de casos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de administración de quejas (SAQ). • Diario de quejas. • Informes mensuales. • Documento escrito.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Capacitación en Derechos Humanos a Docentes de Educación Superior (materia de derechos humanos).	No. POA:	IEFDH/02/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>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 temas 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 los estudiantes universitarios de nivel superior.</p> <p>Es imperante que los alumnos y alumnas de las universidades sean sensibles de que el estudio de los derechos humanos no es sólo conocer las leyes y mucho 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.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>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; favoreciendo con esto el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• Número de Población beneficiada.• Número de Acciones/sesiones implementadas.	<ul style="list-style-type: none">• Número de Población beneficiada: 120.• Número de Acciones/sesiones implementadas: 32.	<ul style="list-style-type: none">• Lista de asistencia.• Constancias.• Fotografías.• Implementación de la materia.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Cine Debate Infantil y Juvenil.	No. POA:	IEFDH/03/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Este programa deriva de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y es dirigido a la población infantil y juvenil de la Entidad.</p> <p>Como parte del compromiso de trabajar con otras dependencias de gobierno y con las Organizaciones de la Sociedad Civil para que en todo el Estado se pernee una cultura de respeto de los Derechos Humanos, principalmente en la población infantil. Se involucra en este programa al personal de los centros DIF Municipales y Estatal y al personal de las Organizaciones de la Sociedad Civil como multiplicadores de este programa.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>Promover la cultura de respeto a los derechos humanos, así como la reflexión y asimilación de los mismos a partir de una película.</p>		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de Población beneficiada. Número de Acciones/sesiones implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de Población beneficiada: 1510. Número de Acciones/sesiones implementadas: 322. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de la realización del programa. Evaluación final. Fotografías. Lista de asistencia a capacitaciones. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Clase Semanal de Derechos Humanos.	No. POA:	IEFDH/04/09
		No. EJE RECTOR:	04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Una de las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico de la institución, es el desconocimiento de la población sobre la competencia de la CEDH, esto puede provocar descontento por parte de la ciudadanía al no encontrar solución a las problemáticas planteadas, formándose una percepción negativa acerca del servicio que se brinda.</p> <p>Como parte de la estrategia de educación en derechos humanos y con el interés de acercar a la ciudadanía hacia los servicios que ofrece la CEDH. Se implementa el programa de clase semanal de derechos humanos en la sala polivalente de esta comisión, donde se le brinda a la población en general información sobre los aspectos básicos de los derechos humanos y el funcionamiento de la CEDH, así como los programas y servicios que se ofrecen tanto en el área resolutoria y preventiva.</p> <p>Esta clase es un primer acercamiento de la población hacia el tema de los derechos humanos y se buscará ir motivando su participación en la promoción y difusión de los derechos humanos.</p>		
OBJETIVO GENERAL	Dar a conocer a la población los conocimientos generales sobre derechos humanos y el funcionamiento de la CEDH.		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• Población beneficiada.• Acciones/sesiones.	<ul style="list-style-type: none">• Población beneficiada: 900.• Acciones/Sesiones: 45.	<ul style="list-style-type: none">• Fotografías.• Lista de asistencia a capacitaciones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Conferencias, cursos, talleres y/o asesorías en materia de DH a grupos vulnerables y específicos.	No. POA:	IEFDH/05/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Un grupo en situación de vulnerabilidad es aquel que se encuentra en una condición social de riesgo, de dificultad, que inhabilita e invalida, de manera inmediata o en el futuro, a los grupos afectados, en la satisfacción de su bienestar -en tanto subsistencia y calidad de vida- en contextos socio históricos y culturalmente determinados.</p> <p>Durante la Asamblea Plenaria de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, realizada en Brasilia, Brasil, del 4 al 6 de marzo de 2008, se aprobaron las reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en Condición de Vulnerabilidad. El 5 de agosto de 2008 el Poder Judicial de la Federación decide participar en la aplicación de las Reglas de Brasilia, por lo que el Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación aprobó las reglas de Brasilia. En dicho documento se considera en condición de vulnerabilidad a aquellas personas que por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercer con plenitud, ante el sistema de justicia, los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.</p> <p>La vulnerabilidad coloca a quien la padece en una situación de desventaja en el ejercicio pleno de sus derechos y libertades. La vulnerabilidad fracciona y, por lo tanto, anula el conjunto de garantías y libertades fundamentales, de tal forma que las</p>		

	<p>personas, grupos y comunidades en esta situación tienen derechos únicamente a nivel formal, ya que en los hechos no se dan las condiciones necesarias para su ejercicio.</p> <p>Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de la libertad.</p> <p>En este contexto la protección de la vulnerabilidad constituye un principio ético de consenso recogido en los documentos sobre Derechos Humanos y es un tema en donde el área de prevención de esta Comisión despliega acciones educativas dirigidas a la ciudadanía en el conocimiento, promoción y difusión de los derechos humanos a grupos específicos y con mayor énfasis a los derechos humanos de aquellos grupos de personas en situación vulnerable.</p>	
OBJETIVO GENERAL	<p>Brindar a la población en general y a los organismos públicos y privados, conferencias, cursos, talleres o asesorías en materia de derechos humanos de los grupos vulnerables y específicos.</p>	
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Número de Población beneficiada. • Número de Acciones/sesiones implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Población beneficiada: 4,750. • Número de Acciones/sesiones implementadas: 120. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Implementación del proyecto. • Reuniones. • Constancias. • Fotografías.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Curso de Formación de Instructores en Derechos Humanos con especialidad en Seguridad Pública.	No. POA:	IEFDH/06/09
		No. EJE RECTOR:	04, 05.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>El respeto a los derechos humanos es condición indispensable para todas las personas, uno de los pre-requisitos con los que se debe de contar una sociedad para lograrlo, es una verdadera seguridad pública, que proteja y defienda los derechos humanos, por ello resulta urgente que el Estado cuente con cuerpos de seguridad pública eficaces.</p> <p>Quienes integren los cuerpos de Seguridad Pública deben ser personas humanas con honorabilidad, buena reputación, aptas física y mentalmente, contar con adiestramiento, capacitación y formación técnica para el desempeño de sus funciones de manera digna y profesional.</p> <p>Por ello la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, forma como instructores en derechos humanos a los servidores públicos de nuestro Estado, de esta forma evita y previene las violaciones a derechos humanos, al mismo tiempo que los oficiales de policía se vuelven multiplicadores y defensores respetuosos de los Derechos Humanos.</p>		
OBJETIVO GENERAL	Formar Instructores en Derechos Humanos bajo la perspectiva holística (Legal, ética, histórica y social) dentro de las corporaciones de seguridad preventiva del Estado.		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none">• Número de Población beneficiada.• Número de Acciones/sesiones implementadas.	<ul style="list-style-type: none">• Número de Población beneficiada: 900.• Número de Acciones/sesiones implementadas: 260.	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento de la realización del programa.• Evaluación final.• Fotografías.• Lista de asistencia a capacitaciones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Módulos de Información.	No. POA:	IEFDH/07/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	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 Comisión Estatal de Derechos Humanos e informen sobre los derechos humanos de grupos específicos.		
OBJETIVO GENERAL	Difundir a través de espacios de acercamiento con la población, los derechos humanos y el funcionamiento de la CEDHNL		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada. • Acciones/sesiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuciones: 8,000. • Población beneficiada: 4,035. • Acciones/Sesiones: 40. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. • Oficios de asistencia a eventos de difusión. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Niños, niñas y adolescentes promotores de derechos humanos.	No. POA:	IEFDH/08/09
		No. EJE RECTOR:	02, 04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Este programa deriva de la Comisión Nacional de Derechos Humanos y tiene como finalidad sensibilizar a niñas, niños y adolescentes sobre los derechos y obligaciones de la niñez. Promoviendo para ello la participación de maestros, niños y adolescentes de los planteles educativos de la Entidad.</p> <p>Con la intención de tener una mayor cobertura e impacto educativo entre los niños y adolescentes y de involucrar a los maestros y maestras en este proceso educativo, se les incluye en esta capacitación, para que coordinen las acciones de los niños promotores, ya que son los propios niños, niñas y adolescentes quienes a través del momento denominado “espacio de la niñez” difunden con sus compañeros de Escuela y Secundaria los derechos y obligaciones de los niños.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>La difusión y sensibilización de las niñas, los niños y los adolescentes hacia los derechos de los mismos, en condición escolar para ir conformando patrones culturales que determinen el rechazo a la violencia e impere el interés superior a la infancia.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Número de Escuelas y Secundarias participantes. • Número de Población beneficiada. • Número de Acciones / sesiones implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Escuelas y Secundarias participantes: 180. • Número de Población beneficiada: 1200 Promotores y 40,000 niños y adolescentes. • Número de Acciones/sesiones implementadas: 280. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la realización del programa. • Evaluación final. • Fotografías. • Lista de asistencia a capacitaciones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Orientación Intra y Extra Muros.	No. POA:	IEFDH/09/09
		No. EJE RECTOR:	04.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	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 los usuarios 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 acerca de los derechos humanos.		
OBJETIVO GENERAL	Brindar 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.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada. • Acciones/sesiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada: 1010. • Acciones/Sesiones: 150. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de personas que recibieron orientación. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Promotores Voluntarios de Derechos Humanos.	No. POA:	IEFDH/10/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>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 estos trasciendan a la población en general.</p> <p>Es por ello que nos interesa acercar los servicios que brinda la Comisión para sensibilizar y crear conciencia en los diversos grupos sociales del respeto a los derechos humanos y a la dignidad del ser humano, formando así una red de multiplicadores que en el marco de una organización comunitaria, nos apoyen a consolidar las bases fundamentales que promueve la Declaración Universal de los Derechos Humanos, favoreciendo de esta manera los derechos económicos, sociales y culturales para el progreso y desarrollo de la comunidad.</p>		
OBJETIVO GENERAL	<p>Sensibilizar y orientar a las comunidades 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 la persona y de la comunidad, esto a través de un proceso de organización comunitaria y formación de líderes transformadores de su entorno.</p>		

INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • No. De comunidades. • Población beneficiada. • Acciones/sesiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades: 10. • Población beneficiada: 200 • Acciones / Sesiones: 93. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de visitas a comunidades. • Directorio de Promotores con nombramiento honorífico. • Fotografías. • Lista de asistencia a capacitaciones.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Vinculación y capacitación con Organizaciones de la Sociedad Civil.	No. POA:	IEFDH/11/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana puede registrarse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que éstas designen o crean.</p> <p>Existen dos formas básicas de participación; una que implica decisiones de los ciudadanos 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 sociedad, dicha participación implica forzosamente una vinculación entre el Estado y los ciudadanos u organizaciones civiles, que permita una participación más efectiva.</p> <p>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 Organizaciones No Gubernamentales u Organizaciones de la Sociedad Civil se convierten a través de la historia, en un canal mediante el cual tanto el Estado y los organismos políticos como los ciudadanos pueden realizar un proceso de comunicación que derive en la negociación, el diálogo y el acuerdo entre ambas partes.</p>		

	<p>Por tal motivo la Comisión Estatal de Derechos Humanos implementa un proyecto de vinculación y capacitación a los organismos de la sociedad civil preocupados por los grupos más desprotegidos y que son foco de atención social favoreciendo así la cultura de la protección, difusión y promoción de los derechos humanos. La participación de las Organizaciones Sociales, es condición indispensable para sostener, desarrollar y transformar la participación ciudadana y trabajar juntos al respeto de los Derechos Humanos.</p>	
OBJETIVO GENERAL	<p>Encauzar a los organismos de la sociedad civil hacia una visión holística en derechos humanos, estableciendo una red de colaboración para la protección, promoción y difusión de los mismos.</p>	
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Número de Población beneficiada. • Número de Acciones/sesiones implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Población beneficiada: 240. • Número de Acciones/sesiones implementadas: 30. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de OSC's. • Lista de asistencia. • Implementación del proyecto. • Reuniones. • Constancias. • Fotografías.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Programa de Investigación Permanente.	No. POA:	IEFDH/12/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>Puesto que el estudio y la divulgación de los derechos humanos, representan comunes objetivos de los organismos públicos de derechos humanos en México, es prioritario que estos cuenten en su estructura con programas de investigación permanentes.</p> <p>En este sentido la revisión y estudio de documentos relevantes en materia de derechos humanos, así como la elaboración de artículos y estudios documentados representan actividades elementales para la construcción y divulgación del conocimiento en la esfera de los derechos humanos.</p>		
OBJETIVO GENERAL	Coadyuvar en las atribuciones encomendadas a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, relativas al estudio, y divulgación de los derechos humanos en el ámbito estatal.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> Número de documentos elaborados. Número de consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de documentos elaborados: 10. Número de consultas: 50. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia física y/o electrónica de los documentos. Publicaciones. Bitácora de consultas. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Instituto de Estudios y Formación en Derechos Humanos.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Profesionalización del Personal.	No. POA:	IEFDH/13/09
		No. EJE RECTOR:	03.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>De acuerdo al Instituto de Profesionalización para el Servicio Público del Estado de Nuevo León, la profesionalización por competencias laborales es el desarrollo de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes personales e intelectuales relacionados con el desempeño óptimo de un puesto de trabajo o una situación o rol laboral, y que son observables y medibles, según sean los requerimientos del área o servicio al que pertenece. En este sentido la CEDH de Nuevo León, establece 3 rubros de profesionalización que son:</p> <p>Desarrollo Humano: Con el objetivo de propiciar un crecimiento individual y de mejorar las relaciones interpersonales, ya que favorece el desarrollo de habilidades específicas encaminadas a facilitar el crecimiento en personas y grupos, haciendo pleno uso de su potencial, de acuerdo a sus necesidades, intereses y capacidades.</p> <p>Calidad en el Servicio: con el objetivo de fomentar en el participante la cultura de la calidad en el servicio, para optimizar la eficiencia de la administración y la gestión de recursos a través de ejercicios vivenciales, discusión en grupos, análisis de casos y exposiciones breves; motivando al participante hacia el uso de técnicas de trabajo en equipo para el desempeño de sus funciones, el reconocimiento de sus beneficios y, la identificación de técnicas de solución de problemas en beneficio del usuario y de esa forma prestar un servicio humano y de calidad.</p>		

	Jurídica y áreas específicas: Con el objetivo de dotar de los conocimientos y herramientas en el área jurídica y específica al personal, mediante la visión doctrinaria, histórico, social y a la luz del derecho vigente a propósito de los instrumentos no jurisdiccionales de defensa de los derechos humanos; el análisis y eficacia de los medios jurisdiccionales de defensa de los derechos humanos y los órganos competentes para su conocimiento y posterior resolución; así como la profesionalización en las áreas específicas de atención al usuario, para de esa forma prestar un servicio integral y con una visión multidisciplinaria.	
OBJETIVO GENERAL	Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones necesarias a fin de que la Comisión Estatal de Derechos Humanos cuente con servidores públicos humana y técnicamente preparados para ejercer eficazmente sus funciones y que provea los servicios de excelencia a la ciudadanía, soportados con los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que deben poseer para el desempeño del puesto que ocupan.	
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)
<ul style="list-style-type: none"> • Número de cursos impartidos. • Personal Capacitado. 	<p>Cursos:</p> <p>Desarrollo humano: 8 cursos. Personal a capacitar: 90% del personal de la CEDH.</p> <p>Calidad en el servicio: 23 módulos. Personal a capacitar: 80% del personal de la CEDH.</p> <p>Jurídica y áreas específicas: 15 cursos. Personal a capacitar: 50% del personal de La CEDH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de video y fotográfica. • Constancias de participación. • Evaluaciones aplicadas. • Resultado de las evaluaciones aplicadas al término de cada curso, en su caso.



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Presidencia a través de la Coordinación de Comunicación y Prensa.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Monitoreo de medios de Comunicación.	No. POA:	CCP/01/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	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 trascienda a la población en general.		
OBJETIVO GENERAL	El monitoreo nos ayuda actuar, revisar y analizar las diferentes posiciones de los acontecimientos de la sociedad.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> No. De participaciones. Población beneficiada. 	<ul style="list-style-type: none"> Participaciones: una carpeta diaria de monitoreo. Población beneficiada: Presidencia y directivos de la CEDH que intervienen en asuntos que tengan que ver con la difusión ante los medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los medios de comunicación ante las ruedas de prensa y entrevistas. Archivo del monitoreo. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Presidencia a través de la Coordinación de Comunicación y Prensa.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Entrevistas y ruedas de prensa.	No. POA:	CCP/02/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>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 estos trasciendan a la población en general.</p> <p>Es por ello que nos interesa acercar los servicios que brinda 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.</p>		
OBJETIVO GENERAL	Sensibilizar y orientar a las comunidades en la promoción y difusión de los derechos humanos.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> No. De participaciones. Población beneficiada. 	<ul style="list-style-type: none"> Participaciones: entrevistas tres por semana y una rueda de prensa por semana. Población beneficiada: Sin número, el alcance es estatal. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que monitorean a los medios de difusión. Audio, Videos y recortes de periódicos. Material de difusión utilizado para la entrevista y rueda de prensa. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Presidencia a través de la Coordinación de Comunicación y Prensa.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Periódico institucional.	No. POA:	CCP/03/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	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 trascienda a la población en general mediante la publicación de un medio de difusión.		
OBJETIVO GENERAL	Publicar un periódico o revista que le permita a la CEDH difundir sus actividades así como orientar al lector sobre sus derechos y obligaciones en los temas de los derechos fundamentales de los ciudadanos.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> No. De participaciones Población beneficiada 	<ul style="list-style-type: none"> Participaciones: cinco mil ejemplares. Población beneficiada: organismos, dependencias, universidades, prisiones en las que llega el periódico. 	<ul style="list-style-type: none"> La publicación del periódico Archivo de los materiales utilizados para la publicación. 	



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2009

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	Presidencia a través de la Coordinación de Comunicación y Prensa.	Periodo	Enero-Diciembre 2009.
Programa OPERATIVO	Campañas publicitarias.	No. POA:	CCP/04/09
		No. EJE RECTOR:	02.
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	<p>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 estos trasciendan a la población en general.</p> <p>Es por ello que nos interesa acercar los servicios que brinda 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.</p>		
OBJETIVO GENERAL	Sensibilizar y orientar a las comunidades en la promoción y difusión de los derechos humanos.		
INDICADOR DE GESTION (UNIDAD DE MEDIDA)	RESULTADO-META	EVALUACIÓN (Fuentes de verificación de resultados)	
<ul style="list-style-type: none"> No. De participaciones. Población beneficiada. 	<ul style="list-style-type: none"> Participaciones: una campaña publicitaria por mes tanto en radio, televisión y prensa. Población beneficiada: Sin número, el alcance es estatal. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que monitorean las campañas publicitarias. Audio, Videos y recortes de periódicos. Material de difusión utilizado para la campaña. 	

CONCLUSIONES

Es evidente que aún falta por hacer para consolidar a nuestra Institución, inicialmente incumbe trabajar a través del fortalecimiento de su autonomía, su independencia y su autoridad moral; por lo cual, deben buscarse reformas legales adecuadas, promoviendo la dotación de recursos humanos, materiales y financieros que aseguren el debido cumplimiento de sus funciones (*A nivel estatal, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal es la que tiene mayor presupuesto con alrededor de 700 millones de pesos; le siguen la del Estado de México y Jalisco con 50 millones de pesos aproximadamente cada una; Nuevo León –aunque por población, nivel de desarrollo y tipo de problemáticas sociales se asemeja a las anteriores– presenta un presupuesto similar al de Estados como Guanajuato, Quintana Roo y Veracruz que ronda en los 20 millones de pesos*).

En el presente documento queda claramente establecido, que en el desarrollo de las actividades de la Institución, no sólo es necesario contar con autonomía, independencia y presupuesto, sino también de revestir una adecuada transparencia, instaurar procesos de ciudadanía, de integralidad de los derechos humanos y de implementación de estándares internacionales en el desarrollo cotidiano de nuestras funciones, así como de contar con un sistema integral de profesionalización y desarrollo de personal.

Cada persona, así como cada grupo y sector específico, necesitan respeto a su dignidad, libertad, seguridad jurídica, educación, salud, información, cultura, esparcimiento, etcétera, para lograr su pleno desarrollo individual y/o colectivo; para lo cual, la integralidad de los derechos y la implementación de los estándares internacionales en los ordenamientos jurídicos y prácticas públicas en nuestro Estado es de vital importancia.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos no debe limitarse a la atención de casos vinculados con el indebido ejercicio de la autoridad, sino a la observancia del respeto a los derechos humanos a través de crear mecanismos para la vigilancia preventiva, tanto de sus propias labores, como de las de instituciones de gobierno, estatal y municipales, así como de prestar especial atención, en que la implementación de sus políticas públicas, se apegue a los estándares internacionales en materia de derechos humanos; promoviendo la formación de alianzas estratégicas y vínculos de cooperación a nivel gobierno y sociedad, facilitando el intercambio de experiencias, información y conocimientos, fomentando las buenas prácticas y la cultura de la legalidad; complementados con personal capacitado de manera completa, el cual brinde un mejor servicio a la ciudadanía, a la vez que alcanza el desarrollo y satisfacción personal en su trabajo.

El presente Plan Estratégico Institucional, representa no solo la conciencia de estas necesidades y el análisis de nuestra posición y situación actual, así como el esclarecimiento de nuestras ventajas y desventajas institucionales. Representa además una respuesta ante el conocimiento de nosotros mismos, reflejado en una serie de acciones dirigidas a enfrentar de manera eficiente las problemáticas actuales, relativas tanto al desarrollo de nuestro organismo, como a garantizar el efectivo respeto de los derechos humanos por parte de todas las personas que viven y transitan por nuestro Estado.