

# NUESTROS SERVICIOS PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 1999



Asistentes al Primer Congreso de Coordinadores Municipales de Derechos Humanos del Estado de México, celebrado en Ixtapan de la Sal, México, los días 25 y 26 de febrero de 1999.

## I. PRESENTACIÓN

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, ha sufrido cambios sustanciales que impactaron su esencia y quehacer; cambios que forman parte ineludible de su crecimiento y desarrollo, como resultado de una praxis específica que ha permitido observar y evaluar las acciones propias de su génesis, propiciando de ese modo una benéfica evolución constructora de la plataforma que sustenta el logro óptimo de su función.

Con la visión de un nuevo milenio en puerta, reconocemos que el fortalecimiento de su transformación no puede darse de un día para otro, precisa una correcta y sistemática organización de su estructura institucional, así como de sus procedimientos en vigor.

Seis años de labor en la protección y defensa de los Derechos Humanos, han permitido avanzar y fortalecer nuestra relación con la población, ya de manera institucional, a través de asociaciones, mediante organizaciones no gubernamentales o en forma personal. Ésta es nuestra determinación. Por esta razón, el Programa General de Trabajo para 1999 que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México ha definido, se sustenta en las demandas sociales y particularmente en las exigencias de los sectores más desprotegidos; tarea en la que se suman voluntad y esfuerzo de todos, conscientes de que los derechos que hoy disfrutamos no son derechos perennes, logrados de una vez y para siempre, sino más bien, derechos frágiles que hay que proteger y defender cotidianamente.

Esta labor se encuentra sustentada en los programas siguientes: *Modernización y Reestructuración Administrativa; Recepción, Tramitación, Seguimiento de Quejas y Recomendaciones; Supervisión al Sistema Penitenciario y Centros de Internamiento; Capacitación y Promoción de Derechos Humanos; Programa de Atención a la Familia, la Mujer y la Infancia (PROFAMIN); Relaciones con Instituciones Gubernamentales; Relaciones con Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos; Atención a Organizaciones No Gubernamentales; Estudios y Publicaciones; Divulgación Social; Documentación, Archivo y Biblioteca; Informática y Estadística; Contraloría Interna y Apoyo Administrativo.*

Proyecto importante en este momento, es el eficientar las acciones que en cada uno de estos renglones se programan, a fin de que los resultados que se obtengan, como producto del adecuado desempeño estructural, organizacional y administrativo de esta institución pública, sean de verdadera eficacia para el beneficio de los mexiquenses, de los mexicanos y de los extranjeros, que se encuentren en el territorio de nuestra Entidad Federativa.

## II. MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México está constituido de manera fundamental por el marco normativo del propio Organismo y por los lineamientos del Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999.

### 1. Marco Normativo

- Artículo 102 apartado "B" de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Artículo 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley que crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Las demás políticas y lineamientos emitidos por el Consejo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

### 2. Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999

En su Capítulo IV, Ejecución de la Estrategia, este documento establece el denominado Reto Político, y dentro de este rubro, el apartado A.5 se refiere específicamente al tema de los Derechos Humanos. Por la importancia que reviste, a continuación se reproduce dicho apartado.

Es necesario sumar voluntades para que el ejercicio de la autoridad se traduzca en una respuesta efectiva contra la afectación de las garantías individuales, en particular las de la población más necesitada y, por ende, más vulnerable.

Proteger los derechos humanos no es una concesión a la sociedad, sino una obligación prioritaria que tiene todo gobierno.

La vigencia del Estado de Derecho y el respeto a los derechos humanos no depende únicamente de leyes adecuadas o de técnicas administrativas; son también cuestión de conciencia y de organización ciudadana. El Gobierno del Estado de México promoverá las organizaciones civiles cuyo dinamismo, solvencia moral y autonomía, representan una garantía para salvaguardar los derechos humanos.

### 3. Retos Principales

La reiterada violación de los derechos humanos es una práctica constante por parte de diversos niveles del poder público.

La falta de capacitación del personal responsable de la administración y procuración de justicia en casi todas sus áreas -Ministerio Público, cuerpos policíacos, personal de reclusorios, etc.-, propicia la violación de los Derechos Humanos.

Aunque el respeto y la defensa de los Derechos Humanos es un tema que ha movilizó a la sociedad entera -gobiernos federal, estatales, municipales y a numerosos organismos civiles-, aún falta mucho por hacer para arraigar entre la población la cultura de los Derechos Humanos, al igual que entre los servidores públicos.

#### **4. Objetivos**

- Fortalecer la cultura de los Derechos Humanos y asegurar su respeto irrestricto, mediante la acción conjunta de gobierno y sociedad, con el fin de dar plena vigencia al Estado de Derecho, la democracia y la justicia social.
- Incrementar la acción gubernamental en materia de respeto a los Derechos Humanos a fin de asegurar su eficaz desempeño en todos los municipios de la Entidad.
- Promover la creación y consolidación de organizaciones civiles dedicadas a la promoción y defensa de los derechos humanos.

#### **5. Acciones Principales**

- Fortalecer a la Comisión Estatal de Derechos Humanos para que pueda funcionar con mayor celeridad y eficiencia, acercándola al ámbito regional y municipal.
- Realizar campañas permanentes de difusión de los Derechos Humanos, a través de los medios de comunicación, en especial la radio y la televisión.
- Incorporar en los procesos de formación y capacitación del personal adscrito al sistema de administración de justicia, el tema de los Derechos Humanos.

#### **6. Objetivo General**

Realizar las actividades que permitan proteger y defender los Derechos Humanos que otorga el orden jurídico mexicano a los habitantes del Estado de México y a los mexicanos y extranjeros que se encuentren en el territorio del Estado, a la par que intensificar la difusión de la cultura de los Derechos Humanos a toda la sociedad.

#### **7. Funciones**

##### *Funciones Sustantivas*

- Promoción, observancia, estudio y Divulgación de los Derechos Humanos.
- Recepción y sustanciación de quejas

##### *Funciones Adjetivas*

- Actividades de apoyo

### **III. PROGRAMAS**

1. Modernización y Reestructuración Administrativa
2. Recepción, Tramitación, Seguimiento de Quejas y Recomendaciones
3. Supervisión al Sistema Penitenciario y Centros de Internamiento
4. Capacitación y Promoción de Derechos Humanos
5. Programa de Atención a la Familia, la Mujer y la Infancia (PROFAMIN)
6. Relaciones con Instituciones Gubernamentales
7. Relaciones con Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos
8. Atención a Organizaciones No Gubernamentales
9. Estudios y Publicaciones
10. Divulgación Social
11. Documentación, Archivo y Biblioteca
12. Informática y Estadística
13. Contraloría Interna
14. Apoyo Administrativo

### **IV. ACCIONES A DESARROLLAR EN CADA PROGRAMA**

#### **1. PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA**

1.1 Incorporar al Reglamento Interno el:

- a). Programa de Atención a la Familia, la Mujer y la Infancia
- b). Departamento de Estudios y Publicaciones

1.2 Reformar las disposiciones legales y administrativas de la Comisión:

- a). Realizar las reformas necesarias a la Legislación de Derechos Humanos del Estado de México
- b). Elaborar los manuales de procedimientos administrativos requeridos

1.3 Llevar el control de la documentación oficial recibida y emitida, así como del archivo de expedientes.

#### **2. PROGRAMA DE RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN, SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES**

2.1 Elaborar manuales de: Procedimiento de quejas y, control y seguimiento de quejas y recomendaciones.

2.2 Fortalecer la aplicación del Manual de Calificación de Quejas y aquellos otros instrumentos que actualizará, mejorará o desarrollará la Comisión para ofrecer soluciones eficientes de las quejas sometidas a su competencia.

- 2.3 Evaluar los criterios de atención al público, con el fin de que los usuarios del servicio reciban un trato profesional, amable, oportuno y eficiente durante la presentación y tramitación de sus quejas y planteamientos.
- 2.4 Proporcionar asesorías legales a quien lo solicite.
- 2.5 Recibir, tramitar y resolver las quejas que se presentan por presunta violación a los Derechos Humanos.
- 2.6 Emitir las Recomendaciones necesarias, en su caso.
- 2.7 Realizar campañas permanentes en cada Visitaduría para:
  - a). Lograr la conciliación entre autoridades y quejosos (as) cuando proceda
  - b). Visitar en razón de la naturaleza de la queja a las autoridades señaladas como responsables
- 2.8 Abrir y profundizar los canales de comunicación directa con los quejosos (as) y agraviados (as), de manera que éstos se encuentren permanentemente informados respecto del avance del procedimiento de queja respectivo, hasta su total conclusión.
- 2.9 Concluir en un plazo breve, todos los expedientes de queja radicados y que en lo sucesivo se radiquen, salvo que la complejidad de la queja excepcionalmente lo dificulte dada su naturaleza.
- 2.10 Llevar control del archivo de expedientes de quejas.
- 2.11 Fortalecer la aplicación del catálogo de hechos violatorios de Derechos Humanos y ceñirse a sus lineamientos para los efectos de la calificación de la queja y, a partir de él, elaborar los informes estadísticos correspondientes.
- 2.12 Realizar reuniones mensuales con autoridades para el cumplimiento de Recomendaciones.
- 2.13 Realizar visitas periódicas a las Agencias del Ministerio Público, áreas de aseguramiento de la Procuraduría General de Justicia y cárceles municipales.
- 2.14 Supervisar el respeto a los Derechos Humanos de los enfermos, mediante visitas a centros de asistencia médica pública, en especial a los hospitales psiquiátricos.
- 2.15 Monitorear el trabajo del personal de Seguridad Pública y Tránsito.
- 2.16 Organizar y realizar programas especiales de educación en Derechos Humanos (promoción, capacitación, estudio y divulgación).
- 2.17 Presentar mensualmente un periódico mural, en el que se presenten en forma ilustrada las actividades de este Organismo y temas de la cultura de Derechos Humanos.
- 2.18 Disponer en Oficialía de Partes de este Organismo, así como en sus Visitadurías Generales, de suficientes ejemplares de la Ley que crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y de trípticos relativos a diversos temas sobre Derechos Humanos, con el fin de difundirlos.
- 2.19 Organizar y realizar visitas guiadas de estudiantes de todos los niveles educativos, a las instalaciones de este Organismo, tanto en la ciudad de Toluca como en las sedes de las Visitadurías Regionales.

### **3. PROGRAMA DE SUPERVISIÓN AL SISTEMA PENITENCIARIO Y CENTROS DE INTERNAMIENTO**

- 3.1 Elaborar un programa permanente de visitas a: Centros Preventivos y de Readaptación Social, escuelas de rehabilitación para menores infractores, preceptorías juveniles, cárceles municipales, comandancias municipales y áreas de aseguramiento de la Procuraduría General de Justicia.
- 3.2 Difundir los *“Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Internos, Visitantes y Servidores Públicos en los Centros Preventivos y de Readaptación Social”*.
- 3.3 Diseñar y realizar acciones para combatir la corrupción en los Centros Preventivos y de Readaptación Social.
- 3.4 Proporcionar atención a personas de origen indígena privadas de su libertad o sujetas a proceso, en coordinación con la Delegación Estatal del Instituto Nacional Indigenista.
- 3.5 Difundir el tríptico sobre la información y adopción de medidas de prevención y atención del VIH /SIDA en los centros de reclusión, en colaboración con CONASIDA.
- 3.6 Publicar un estudio que refleje el balance del trabajo realizado en la Comisión, en materia penitenciaria, durante el quinquenio 1993-1998.
- 3.7 Elaborar estudios sobre el sustento jurídico y los procedimientos técnicos que puedan normar la actuación de las autoridades, ante disturbios en los centros de reclusión; difundirlo y promover la firma de convenios entre autoridades estatales para su aplicación.
- 3.8 Adoptar el documento de la Comisión Nacional de Derechos Humanos: *Revisiones en los Centros de Reclusión Penitenciaria. Directrices para la Protección de Internos, Visitantes y Trabajadores, en su Persona y en sus Posesiones*, para su edición y difusión.
- 3.9 Publicar el estudio sobre *La Detención Arbitraria y la Inejecución de Órdenes de Aprehesión. Análisis y propuesta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos*, adaptada al Estado de México.
- 3.10 Realizar un estudio sobre la legislación penal en la entidad en materia de inimputabilidad por enfermedad mental, a partir del cual se elabore una propuesta tipo en la que se incorporen los principios sustentados por los instrumentos internacionales aplicables.

### **4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**

- 4.1 Elaboración del programa de trabajo interno y prever lo necesario para la aplicación del mismo, con el monitoreo respectivo de su avance.
- 4.2 Realizar eventos de educación en Derechos Humanos (promoción y capacitación) para: servidores públicos, grupos vulnerables, jóvenes, asociaciones civiles, población civil, indígenas y sector rural.
- 4.3 Organizar cursos de capacitación y actualización para el personal de la Comisión, que tengan como objetivo la formación en excelencia de su personal.
- 4.4 Organizar cursos de educación en Derechos Humanos para la formación de promotores.
- 4.5 Diseñar y elaborar material didáctico para eventos (guías de estudio, acetatos, rotafolios, diapositivas), así como carpetas de organización y cartas descriptivas.
- 4.6 Organizar y convocar al *Segundo Certamen de Ensayo sobre Derechos Humanos*.
- 4.7 Desarrollar un programa específico de educación en Derechos Humanos para docentes de diversos niveles.

- 4.8 Actualizar el directorio estatal de organizaciones que apoyan, protegen y defienden a los grupos vulnerables.
- 4.9 Fortalecer la difusión de la Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura en el Estado de México.
- 4.10 Realizar estudios y proyectos de investigación de grupos vulnerables: Personas con discapacidad, de la tercera edad e indígenas.
- 4.11 Desarrollo Institucional.
  - a). Reestructurar el Programa de Servicio Social de Pasantes de Derecho, Psicología, Administración Pública, Ciencias Políticas y, diversas carreras técnicas y secretariales, a fin de que estos puedan llevar a cabo, con base en un plan de aprendizaje, capacitación y prácticas profesionales, un servicio social que les permita aprovechar de la mejor manera posible, tanto en su favor como en el de la propia Comisión, el tiempo que dedicarán a dicho servicio.
  - b). Estructurar un Diplomado para impartirlo al interior de la Comisión, que tenga como objetivo la formación en excelencia de su personal.
  - c). Ofrecer a todos los Visitadores Adjuntos un curso de actualización de lógica y argumentación jurídica que les permita mejorar sus capacidades profesionales en la resolución de los expedientes de queja que tienen a su cargo.
  - d). Fortalecer la aplicación del Manual de Calificación de Queja y aquellos otros instrumentos que actualizará, mejorará o desarrollará la Comisión para ofrecer soluciones eficientes de las quejas sometidas a su competencia.

## **5. PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA, LA MUJER Y LA INFANCIA (PROFAMIN)**

- 5.1 Elaboración del programa de trabajo interno y monitoreo permanente del mismo.
- 5.2 Elaborar el cronograma de actividades, incluyendo las estrategias que permitan su práctica y cumplimiento integral.
- 5.3 Realizar eventos de educación y promoción de los Derechos Humanos para: la familia, la mujer y la infancia.
- 5.4 Llevar a cabo pláticas en escuelas de rehabilitación para menores infractores y con discapacidad, a fin de difundir la cultura de los Derechos Humanos.
- 5.5 Crear Círculos Familiares y fortalecer los Círculos de Mujeres (adolescentes, tercera edad, indígenas, etc.), como red de apoyo y autoayuda, e incluir en ella a un mayor número de organismos dedicados a la protección de los derechos de la familia, la mujer y la infancia.
- 5.6 Fortalecer los apoyos a Círculos Familiares y Círculos de Mujeres mediante la creación de una Red Académica de Profesionales, como grupo interdisciplinario compacto de ayuda, que pueda hacer frente a la problemática de la mujer, la familia y la infancia desde la perspectiva de integración y de unidad de estos grupos con fines y propósitos comunes.
- 5.7 Establecer comunicación real y directa con las Coordinaciones Municipales de Derechos Humanos, a fin de instituir una red de apoyo y colaboración entre éstas y el PROFAMIN.
- 5.8 Propiciar el acercamiento de las familias de las comunidades indígenas del Estado con la Comisión, a partir del conocimiento de los Derechos Humanos difundidos en estas comunidades.
- 5.9 Realizar eventos de acercamiento con mujeres privadas de su libertad, difundiendo entre este sector el conocimiento de los Derechos Humanos.
- 5.10 Proporcionar asesorías a quien lo solicite.

5.11 Monitorear las quejas presentadas por mujeres y menores de edad.

5.12 Presentar mensualmente un periódico mural.

5.13 Realizar estudios y proyectos de investigación de grupos vulnerables: familia, mujer e infancia.

a). Estudio que permita conocer en qué grado las normas internacionales, federales y estatales cumplen con lo dispuesto en la convención para *La Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer*, y la *Convención Sobre los Derechos del Niño*, y preparar las propuestas para las adecuaciones legislativas correspondientes.

b). Estudio sobre las adecuaciones que las leyes requieran a fin de responder eficazmente al fenómeno de la violencia intrafamiliar y diseñar una guía para la defensa de quienes han sido víctimas de ésta.

c). Estudio para la prevención y atención de la prostitución, pornografía infantil, venta de niñas y niños en situación de calle.

## **6. PROGRAMA DE RELACIONES CON INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES**

6.1 Atención a Coordinadores Municipales de Derechos Humanos:

a). Realizar Seminarios mensuales de educación en y para Derechos Humanos

b). Efectuar un curso intensivo básico de Derechos Humanos para Coordinadores Municipales de Derechos Humanos de reciente designación

c). Fortalecer canales de comunicación y apoyo a través de asesorías a las Coordinaciones Municipales de Derechos Humanos

d). Proyectar estrategias para que los HH. Ayuntamientos que no han nombrado al Coordinador Municipal de Derechos Humanos, para que lo hagan a la brevedad posible, así como para que les proporcionen los apoyos necesarios para su funcionamiento

e). Revisar y actualizar permanentemente el Directorio de las Coordinaciones Municipales de Derechos Humanos

6.2 Elaborar un programa específico de educación en Derechos Humanos para servidores públicos del sector educativo (Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social y Servicios Educativos Integrados al Estado de México), Dirección General de Prevención y Readaptación Social, Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito, Sector Salud (ISSEMYM, ISEM, DIFEM, IMSS, ISSSTE), Instituto Nacional Indigenista Delegación Estatal, Procuraduría General de Justicia, HH. Ayuntamientos, Secretaría de Relaciones Exteriores Delegación Estatal, Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México, Instituto Mexiquense de la Juventud, etc.

6.3 Operar los convenios signados.

## **7. PROGRAMA DE RELACIONES CON ORGANISMOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

7.1 Asistir a reuniones de trabajo, eventos y congresos de la *Federación Mexicana de Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos*.

7.2 Asistir a reuniones de trabajo y eventos de organismos públicos de protección y defensa de los Derechos Humanos: *Nacional, Distrito Federal y de los Estados*.

## **8. PROGRAMA DE ATENCIÓN A ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES**

8.1 Establecer asesorías y comunicación permanente.

- 8.2 Establecer comunicación y organizar eventos conjuntos estatales y/o regionales con organizaciones no gubernamentales de Derechos Humanos estatales, nacionales e internacionales.
- 8.3 Apoyar con material de divulgación de la cultura de los Derechos Humanos.
- 8.4 Actualizar permanentemente el Directorio Anotado de ONG's.
- 8.5 Operar los convenios signados.

## **9. PROGRAMA DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- 9.1 Publicar bimestralmente la serie *Derechos Humanos. Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.*
- 9.2 Publicar los informes anuales y especiales.
- 9.3 Producir material impreso para difundir los Derechos Humanos: textos, folletos, revistas, trípticos, carteles.
- 9.4 Apoyar en los estudios de propuestas de reformas a la Legislación de Derechos Humanos del Estado de México.
- 9.5 Apoyar en las propuestas legislativas que se realicen en otras áreas, relacionadas con los estudios de ordenamientos jurídicos estatales, nacionales e internacionales.
- 9.6 Implementar tecnología avanzada para el acopio y aprovechamiento de información útil en la realización de estudios y publicaciones.
- 9.7 Reedición de publicaciones producidas por este Organismo.
- 9.8 Editar la memoria de los eventos magnos que organice la Comisión.
- 9.9 Publicar antologías sobre temas específicos de Derechos Humanos.
- 9.10 Editar obras que por su trascendencia repercutan en la cultura de los Derechos Humanos.

## **10. PROGRAMA DE DIVULGACIÓN SOCIAL**

- 10.1 Continuar con la campaña de difusión sobre los servicios que presta la Comisión de Derechos Humanos a la comunidad.
- 10.2 Organizar ruedas de prensa para informar a los medios de comunicación social sobre las actividades de la Comisión.
- 10.3 Incrementar la videoteca sobre Derechos Humanos.
- 10.4 Continuar con el programa de difusión de los Derechos Humanos en: prensa, radio y televisión.
- 10.5 Elaborar programa para la difusión del informe anual, en los medios de comunicación social.
- 10.6 Diseñar una campaña de difusión sobre los Derechos Humanos de los grupos vulnerables.
- 10.7 Continuar con la emisión de comunicados oficiales.
- 10.8 Realizar el Tercer Foro Anual *Información y Libertad de Expresión: Derechos Fundamentales.*

- 10.9 Efectuar el Cuarto Concurso Fotográfico *Vivencias en Derechos Humanos*.
- 10.10 Continuar la producción de la Revista Informativa mensual *Nuestros Derechos*.
- 10.11 Reorganizar y promover la exposición fotográfica itinerante en coordinación con otras áreas.
- 10.12 Diseñar y producir videogramas informativos y documentales sobre la cultura de los Derechos Humanos, especialmente de los grupos vulnerables.
- 10.13 Elaborar mensualmente un periódico mural.
- 10.14 Elaborar la memoria de boletines, entrevistas, fotografías, discursos y conferencias de prensa de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

## **11. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN, ARCHIVO Y BIBLIOTECA**

- 11.1 Incrementar el acervo bibliográfico, documental y hemerográfico.
- 11.2 Incrementar el archivo especializado de ponencias presentadas en eventos de la Comisión.
- 11.3 Fortalecer funcionalmente la biblioteca central de Derechos Humanos.
- 11.4 Publicar el acervo bibliográfico de la Comisión en su órgano informativo.
- 11.5 Elaborar el catálogo del acervo bibliográfico de la biblioteca de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 11.6 Elaborar un catálogo del material videográfico disponible en la biblioteca.
- 11.7 Elaborar un directorio actualizado de bibliotecas especializadas en el tema de los Derechos Humanos.

## **12. PROGRAMA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA**

- 12.1 Continuar con el sistema de estadísticas computarizadas sobre las actividades de la Comisión.
- 12.2 Instalación de la red para las Visitadurías Regionales Vía Módem.
- 12.3 Continuar con la realización de cursos de capacitación para el personal de la Comisión.
- 12.4 Continuar con las acciones para la aplicación de INTERNET y del correo electrónico en las actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- 12.5 Investigación, planeación, modificación e implementación del nuevo Sistema de Quejas para el año 2000.
- 12.6 Cursos de capacitación de manejadores de bases de datos y herramientas de desarrollo para el personal del área.

## **13. PROGRAMA DE CONTRALORÍA INTERNA**

- 13.1 Supervisar el cumplimiento de los lineamientos generales y procedimientos administrativos por parte de los órganos y dependencias administrativas de la Comisión.
- 13.2 Realizar auditorías de las actividades de las áreas administrativas.
- 13.3 Monitorear las observaciones administrativas, derivadas de las auditorías realizadas.

- 13.4 Recibir y atender las quejas y denuncias respecto de actos u omisiones de servidores públicos de este Organismo; practicar las investigaciones sobre los mismos; elaborar el acta administrativa de responsabilidad, en su caso.
- 13.5 Participar en las actas de entrega-recepción de servidores públicos de la Comisión.
- 13.6 Promover la colocación de buzones de quejas y sugerencias del público usuario, con el propósito de eficientar los servicios que presta este Organismo, y darles seguimiento a dichas quejas.
- 13.7 Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos Disciplinarios.

#### **14. PROGRAMA DE APOYO ADMINISTRATIVO**

- 14.1 Elaborar el proyecto del Presupuesto Anual de Egresos.
- 14.2 Brindar los apoyos de servicios generales para actos y eventos que se realicen.
- 14.3 Llevar a cabo los movimientos de altas y bajas, permisos y licencias del personal adscrito a las diferentes unidades administrativas.
- 14.4 Elaborar los manuales administrativos necesarios para las áreas sustantivas.
- 14.5 Integrar el Proyecto Anual de Requerimientos de prestadores de servicio social acorde a las necesidades de cada área administrativa.
- 14.6 Programar cursos de capacitación y actualización al personal operativo, mandos medios, superiores y homólogos de la Comisión, con base en el perfil del puesto y las necesidades propias de cada una de las áreas administrativas, a fin de proporcionarles los elementos que les permitan adecuarse a los requerimientos actuales de la Institución.
- 14.7 Reorganizar y actualizar la estructura orgánica de la Comisión, a partir de una percepción integral y articular sus acciones como un todo coherente y funcional, con la finalidad de contribuir de manera decisiva a la consolidación del Sistema de Protección No Jurisdiccional de los Derechos Humanos en nuestro Estado.
- 14.8 Revisar los procedimientos y manuales de operación, priorizar su importancia y, en su caso, proceder a su automatización, con la finalidad de controlar y evaluar integralmente las acciones que se vienen desarrollando en materia de recursos humanos, financieros y de servicios generales.

## V. METAS PROGRAMÁTICAS

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
<b>1. PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
1.1 Incorporar al organigrama el: a). Programa de Atención a la Familia, la Mujer y la Infancia b). Departamento de Estudios y Publicaciones	1
1.2 Reformar las disposiciones legales y administrativas de la Comisión: a). Realizar las reformas necesarias a la Legislación de Derechos Humanos del Estado de México b). Elaborar los manuales de procedimientos administrativos requeridos	2
1.3 Llevar el control de la documentación oficial recibida y emitida, así como del archivo de expedientes	1
<b>2. PROGRAMA DE RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN, SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>	
2.1 Elaborar manuales de: Procedimiento de quejas y, control y seguimiento de quejas y recomendaciones	2
2.2 Difundir el manual de procedimientos para la investigación y resolución de quejas	variable
2.3 Evaluar los criterios de atención al público, con el fin de que los usuarios del servicio reciban un trato profesional, amable, oportuno y eficiente durante la presentación de sus quejas y planteamientos	1
2.4 Propiciar asesorías legales a quien lo solicite	variable
2.5 Recibir, tramitar y resolver las quejas que se presentan por presunta violación a los Derechos Humanos	variable
2.6 Emitir las Recomendaciones necesarias, en su caso	variable
2.7 Realizar campañas permanentes en cada Visitaduría para: a). Lograr la conciliación entre autoridades y quejosos (as) cuando proceda b). Visitar en razón de la naturaleza de la queja a las autoridades señaladas como responsables	variable
2.8 Abrir y profundizar los canales de comunicación directa con los quejosos (as) y agraviados (as), de manera que éstos se encuentren permanentemente informados respecto del avance del procedimiento de queja respectivo, hasta su total conclusión	variable
2.9 Concluir en un plazo breve, todos los expedientes de queja radicados y que en lo sucesivo se radiquen, salvo que la complejidad de la queja excepcionalmente lo haga imposible dada su naturaleza	variable
2.10 Llevar control del archivo de expedientes de queja	1
2.11 Fortalecer la aplicación del catálogo de hechos violatorios de Derechos Humanos y ceñirse a sus lineamientos para los efectos de la calificación de la queja y, a partir de él, elaborar los informes estadísticos correspondientes	1

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
2.12 Realizar reuniones mensuales con autoridades para el cumplimiento de Recomendaciones	12
2.13 Realizar visitas periódicas a las Agencias del Ministerio Público, áreas de aseguramiento de la Procuraduría General de Justicia y cárceles municipales	variable
2.14 Supervisar el respeto a los Derechos Humanos de los enfermos, mediante visitas a hospitales y en especial hospitales psiquiátricos	variable
2.15 Monitorear el trabajo del personal de Seguridad Pública y Tránsito Estatal y Municipal	permanente
2.16 Organizar y realizar programas especiales de educación en Derechos Humanos (promoción, capacitación, estudio y divulgación)	variable
2.17 Presentar mensualmente un periódico mural, en el que se presenten en forma ilustrada las actividades de este Organismo y temas de la cultura de Derechos Humanos	12
2.18 Disponer en Oficialía de Partes de este Organismo, así como en sus Visitadurías Generales, de suficientes ejemplares de la Ley que crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y de trípticos relativos a diversos temas sobre Derechos Humanos, con el fin de difundirlos	1
2.19 Organizar y realizar visitas guiadas de estudiantes de todos los niveles educativos a las instalaciones de este Organismo, tanto en la ciudad de Toluca como en las sedes de las Visitadurías Regionales.	variable
<b>3. PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA PENITENCIARIO Y CENTROS DE INTERNAMIENTO</b>	
3.1 Elaborar un programa permanente de visitas a: centros preventivos y de readaptación social, escuelas de rehabilitación para menores infractores, preceptorías juveniles, cárceles municipales, comandancias municipales y áreas de aseguramiento de la Procuraduría General de Justicia	1
3.2 Difundir los <i>"Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Internos, Visitantes y Servidores Públicos en los Centros Preventivos y de Readaptación Social"</i>	variable
3.3 Diseñar y realizar acciones para combatir la corrupción en los Centros Preventivos y de Readaptación Social	variable
3.4 Proporcionar atención a personas de origen indígena privadas de su libertad o sujetas a proceso, en coordinación con la Delegación Estatal del Instituto Nacional Indígenista	variable
3.5 Difundir el tríptico sobre la información y adopción de medidas de prevención y atención del VIH/SIDA en los centros de reclusión, en colaboración con CONASIDA	variable
3.6 Publicar un estudio que refleje el balance del trabajo realizado en la Comisión, en materia penitenciaria, durante el quinquenio 1993-1998	1
3.7 Elaborar estudios sobre el sustento jurídico y los procedimientos técnicos que puedan normar la actuación de las autoridades, ante disturbios en los centros de reclusión; difundirlo y promover la firma de convenios entre autoridades estatales para su aplicación	2

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
3.8 Adoptar el documento de la Comisión Nacional de Derechos Humanos: <i>Revisiones en los Centros de Reclusión Penitenciaria. Directrices para la Protección de Internos, Visitantes y Trabajadores, en su Persona y en sus Posesiones</i> , para su edición y difusión	1
3.9 Publicar el estudio sobre <i>La Detención Arbitraria y la Inejecución de Órdenes de Aprehensión. Análisis y propuesta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos</i> , adaptada al Estado de México	1
3.10 Realizar un estudio sobre la legislación penal en la entidad en materia de inimputabilidad por enfermedad mental, a partir del cual se elabore una propuesta tipo en la que se incorporen los principios sustentados por los instrumentos internacionales aplicables	1
<b>4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>	
4.1 Elaboración del programa de trabajo interno y prever lo necesario para la aplicación del mismo, con el monitoreo respectivo de su avance	1
4.2 Realizar eventos de educación en Derechos Humanos (promoción, divulgación y capacitación) para: Servidores públicos, grupos vulnerables, jóvenes, asociaciones civiles, población civil, indígenas y sector rural	variable
4.3 Organizar cursos de capacitación y actualización para el personal de la Comisión, que tengan como objetivo la formación en excelencia de su persona	3
4.4 Organizar cursos de educación en Derechos Humanos para la formación de promotores	6
4.5 Diseñar y elaborar material didáctico para eventos (guías de estudio, acetatos, rotafolios, diapositivas), así como carpetas de organización y cartas descriptivas	variable
4.6 Organizar y convocar al <i>Segundo Certamen de Ensayo sobre Derechos Humanos</i>	1
4.7 Desarrollar un programa específico de educación en Derechos Humanos para docentes de diversos niveles	1
4.8 Actualizar el directorio estatal de organizaciones que apoyan, protegen y defienden a los grupos vulnerables	1
4.9 Fortalecer la difusión de la Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura en el Estado de México	variable
4.10 Realizar estudios y proyectos de investigación de grupos vulnerables: Personas con discapacidad, de la tercera edad e indígenas	3



Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
5.12 Presentar mensualmente un periódico mural	12
5.13 Realizar estudios y proyectos de investigación de grupos vulnerables: familia, mujer e infancia. <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Estudio que permita conocer en qué grado las normas nacionales, federales y estatales cumplen con lo dispuesto en la convención para <i>La Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer</i>, y en la <i>Convención Sobre los Derechos del Niño</i>, y preparar las propuestas para las adecuaciones legislativas correspondientes</li> <li>b). Estudio sobre las adecuaciones que las leyes requieran a fin de responder eficazmente al fenómeno de la violencia intrafamiliar y diseñar una guía para la defensa de quienes han sido víctimas de ésta</li> <li>c). Estudio para la prevención y atención de la prostitución, pornografía infantil, venta de niños y niñas en situación de calle</li> </ul>	4
<b>6. PROGRAMA DE RELACIONES CON INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES</b>	
6.1 Atención a Coordinadores Municipales de Derechos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Realizar Seminarios mensuales de educación en y para Derechos Humanos</li> <li>b). Efectuar un curso intensivo básico de Derechos Humanos para Coordinadores Municipales de Derechos Humanos de reciente designación</li> <li>c). Fortalecer canales de comunicación y apoyo a través de asesorías a las Coordinaciones Municipales de Derechos Humanos</li> <li>d). Proyectar estrategias para que los HH. Ayuntamientos que no han nombrado al Coordinador Municipal de Derechos Humanos, para que lo hagan a la brevedad posible, así como para que les proporcionen los apoyos necesarios para su funcionamiento</li> <li>e). Revisar y actualizar permanentemente el Directorio de las Coordinaciones Municipales de Derechos Humanos</li> </ul>	12 1 variable variable permanente
6.2 Elaborar un programa específico de educación en Derechos Humanos para Servidores Públicos del sector educativo (Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social y Servicios Educativos Integrados al Estado de México), Dirección General de Prevención y Readaptación Social, Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito, Sector Salud (ISSEMYM, ISEM, DIFEM, IMSS, ISSSTE), Instituto Nacional Indigenista Delegación Estatal, Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México, Instituto Mexiquense de la Juventud, etc.	variable
6.3 Operar los convenios signados	7
<b>7. PROGRAMA DE RELACIONES CON ORGANISMOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
7.1 Asistir a reuniones de trabajo, eventos y congresos de la <i>Federación Mexicana de Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos</i>	variable
7.2 Asistir a reuniones de trabajo y eventos de organismos públicos de protección y defensa de los Derechos Humanos: <i>Nacional, Distrito Federal y de los Estados</i>	variable

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
<b>8. PROGRAMA DE ATENCIÓN A ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES</b>	
8.1 Establecer asesorías y comunicación permanente	variable
8.2 Establecer comunicación y organizar eventos conjuntos estatales y/o regionales con organizaciones no gubernamentales de Derechos Humanos estatales, nacionales e internacionales	variable
8.3 Apoyar con material de divulgación de la cultura de los Derechos Humanos	variable
8.4 Actualizar permanentemente el Directorio Anotado de ONG's	permanente
8.5 Operar los convenios signados	2
<b>9. PROGRAMA DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES</b>	
9.1 Publicar bimestralmente la serie Derechos Humanos. <i>Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México</i>	6
9.2 Publicar los informes anuales y especiales	variable
9.3 Producir material impreso para difundir los Derechos Humanos: textos, folletos, revistas, trípticos, carteles	variable
9.4 Apoyar en los estudios de propuestas de reformas a la Legislación de Derechos Humanos del Estado de México	variable
9.5 Apoyar en las propuestas legislativas que se realicen en otras áreas, relacionadas con los estudios de ordenamientos jurídicos estatales, nacionales e internacionales	variable
9.6 Implementar tecnología avanzada para el acopio y aprovechamiento de información útil en la realización de estudios y publicaciones	variable
9.7 Reedición de publicaciones producidas por este Organismo	variable
9.8 Editar la memoria de los eventos magnos que organice la Comisión	variable
9.9 Publicar antologías sobre temas específicos de Derechos Humanos	variable
9.10 Editar obras que por su trascendencia repercutan en la cultura de los Derechos Humanos	variable
<b>10. PROGRAMA DE DIVULGACIÓN SOCIAL</b>	
10.1 Continuar con la campaña de difusión sobre los servicios que presta la Comisión de Derechos Humanos a la comunidad	permanente
10.2 Organizar ruedas de prensa para informar a los medios de comunicación social sobre las actividades de la Comisión	variable
10.3 Incrementar la videoteca sobre Derechos Humanos	variable

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
10.4 Continuar con el programa de difusión de los Derechos Humanos en: prensa, radio y televisión	permanente
10.5 Elaborar programa para la difusión del informe anual, en los medios de comunicación social	1
10.6 Diseñar una campaña de difusión sobre los Derechos Humanos de los grupos vulnerables	1
10.7 Continuar con la emisión de comunicados oficiales	variable
10.8 Realizar el Tercer Foro Anual <i>Información y Libertad de Expresión: Derechos Fundamentales</i>	1
10.9 Efectuar el Cuarto Concurso Fotográfico <i>Vivencias en Derechos Humanos</i>	1
10.10 Continuar la producción de la Revista Informativa mensual <i>Nuestros Derechos</i>	12
10.11 Reorganizar y promover la exposición fotográfica itinerante en coordinación con otras áreas	variable
10.12 Diseñar y producir videogramas informativos y documentales sobre la cultura de los Derechos Humanos, especialmente de los grupos vulnerables	variable
10.13 Elaborar mensualmente un periódico mural	12
10.14 Elaborar la memoria de boletines, entrevistas, fotografías, discursos y conferencias de prensa de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	variable
<b>11. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN, ARCHIVO Y BIBLIOTECA</b>	
11.1 Incrementar el acervo bibliográfico, documental y hemerográfico	variable
11.2 Incrementar el archivo especializado de ponencias presentadas en eventos de la Comisión	variable
11.3 Fortalecer funcionalmente la biblioteca central de Derechos Humanos	1
11.4 Publicar el acervo bibliográfico de la Comisión en su órgano informativo	6
11.5 Elaborar el catálogo del acervo bibliográfico de la biblioteca de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	1
11.6 Elaborar un catálogo del material videográfico disponible en la biblioteca	1
11.7 Elaborar un directorio actualizado de bibliotecas especializadas en el tema de los Derechos Humanos	1
<b>12. PROGRAMA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>	
12.1 Continuar con el sistema de estadísticas computarizadas sobre las actividades de la Comisión	permanente

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
12.3 Instalación de la red para las Visitadurías Regionales Vía Módem	5
12.4 Continuar con la realización de cursos de capacitación para el personal de la Comisión	variable
12.5 Continuar con las acciones para la aplicación de INTERNET y del correo electrónico en las actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	variable
12.6 Investigación, planeación, modificación e implementación del nuevo Sistema de Quejas para el año 2000	1
12.7 Cursos de capacitación de manejadores de bases de datos y herramientas de desarrollo para el personal del Departamento de Estudios y Estadística	variable
<b>13. PROGRAMA DE CONTRALORÍA INTERNA</b>	
13.1 Supervisar el cumplimiento de los lineamientos generales y procedimientos administrativos por parte de los órganos y dependencias administrativas de la Comisión	variable
13.2 Realizar auditorías de las actividades de las áreas administrativas	variable
13.3 Monitorear las observaciones administrativas, derivadas de las auditorías realizadas	variable
13.4 Recibir y atender las quejas y denuncias respecto de actos u omisiones de servidores públicos de este Organismo; practicar las investigaciones sobre los mismos; elaborar el acta administrativa de responsabilidad y, en su caso la de no responsabilidad	variable
13.5 Participar en las actas de entrega-recepción de servidores públicos de la Comisión	variable
13.6 Promover la colocación de buzones de quejas y sugerencias del público usuario, con el propósito de eficientar los servicios que presta este Organismo, y darles seguimiento a dichas quejas	6
13.7 Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos Disciplinarios	1
<b>14. PROGRAMA DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	
14.1 Elaborar el proyecto del Presupuesto Anual de Egresos	1
14.2 Brindar los apoyos de servicios generales para actos y eventos que se realicen	variable
14.3 Llevar a cabo los movimientos de altas y bajas, permisos y licencias del personal adscrito a las diferentes unidades administrativas	variable
14.4 Elaborar los manuales administrativos necesarios para las áreas sustantivas	variable
14.5 Integrar el Proyecto Anual de Requerimientos de prestadores de servicio social acorde a las necesidades de cada área administrativa	1
14.6 Programar cursos de capacitación y actualización al personal operativo, mandos medios, superiores y homólogos de la Comisión, con base en el perfil del puesto y las necesidades propias de cada una de las áreas administrativas, a fin de proporcionarles los elementos que les permitan adecuarse a los requerimientos actuales de la Institución	variable

Programa/Subprogramas/Proyecto/Subproyecto	Meta
14.7 Reorganizar y actualizar la estructura orgánica de la Comisión, a partir de una percepción integral y articular sus acciones como un todo coherente y funcional, con la finalidad de contribuir de manera decisiva a la consolidación del Sistema de Protección No Jurisdiccional de los Derechos Humanos en nuestro Estado	1
14.8. Revisar los procedimientos y manuales de operación, priorizar su importancia y, en su caso, proceder a su automatización, con la finalidad de controlar y evaluar integralmente las acciones que se vienen desarrollando en materia de recursos humanos, financieros y de servicios generales	variable