



CEDH

Informe Anual
— de actividades —

2016

016



COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
V E R A C R U Z

CEDH

Informe Anual

— de actividades —

2016

Directorio

PRESIDENTA

Dra. Namiko Matsumoto Benítez

SECRETARÍAS

EJECUTIVA

Lic. Minerva Regina Pérez López

TÉCNICA

Lic. María Fernanda Casas Berthier

VISITADURÍAS GENERALES

PRIMERA

Lic. Geiser Manuel Caso Molinari

SEGUNDA

Lic. Agustín Bandala Báez.

CONTRALORÍA INTERNA

Dr. Arístides Nieto Solana

DIRECCIONES

ASUNTOS JURIDÍCOS

Dra. Estrella Jiménez Mayo

ADMINISTRACIÓN

C.p. Lorena Elizabeth Rodríguez Leal

INFORMÁTICA

Mtro. Publio Romero Gerón

ORIENTACIÓN Y QUEJAS

Mtra. Ana Lilia Ríos Reyes

ATENCIÓN A MUJERES, GRUPOS VULNERABLES Y VÍCTIMAS

Lic. Inés de Argentina López Hernández

ASUNTOS INDÍGENAS

Lic. José Luis Pérez Guerra. Encargado de Despacho

ASUNTOS PENITENCIARIOS

Mtro. Arturo Ramírez Cruz

SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN

Lic. Elba Elena González Fernández

UNIDADES

TRANSPARENCIA

Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto

IGUALDAD DE GÉNERO

Lic. Izu Martínez Vázquez

DELEGACIONES REGIONALES Y ÉTNICAS

CÓRDOBA

Lic. Manuel Antonio Sánchez Hernández

COATZACOALCOS

Lic. Xochitl Torruco Burdett

PÁNUCO

Lic. Kira Liliana Olivares Torres

TUXPAN

Lic. Tonatíuh Hernández Sarmiento

VERACRUZ

Lic. Antonio Guillermo Bustos Rivera

CHICONTEPEC

Lic. Atanacio Martínez Hernández

PAPANTLA

Lic. José Luis Hernández Galicia

ZONGOLICA

Lic. Jácome Norberto Lara García

ACAYUCAN

Lic. Anselmo Cruz Mendoza

Índice

Presentación

Introducción

I. Fortalecimiento Institucional	1
1.1 Reforma Constitucional	1
1.2 Diagnóstico de la situación de los derechos humanos en la entidad	2
1.3 Ejes rectores de la Comisión	2
II. Modelo para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	4
2.1 Profesionalización de los servidores públicos	4
2.1.1 Diagnóstico de perfiles	4
2.1.2 Programa de capacitación continua	4
2.2 Herramientas	6
2.2.1 Sistema de Indicadores de Violaciones a Derechos Humanos en el Estado de Veracruz	6
2.2.2 Indicadores de goce y garantía de derechos humanos	7
2.2.3 Indicadores de desempeño	7
2.2.4 Ficha electrónica	7
2.2.5 Nuevo Catálogo para la Calificación de Violaciones a Derechos Humanos	8
2.2.6 Sistema de Gestión y Control de Resoluciones	8
2.2.7 Índice de cumplimiento de recomendaciones	8
2.2.8 Informe temático	10
2.3 Acciones de Vinculación	11
2.3.1 Estrategia con organizaciones de la sociedad civil	12
2.3.2 Academia	13
2.3.3 Organismos protectores de derechos humanos	13
2.3.4 Nacionales	13
2.3.5 Internacionales	14
2.3.6 Instituciones públicas y otros organismos	15
2.4 Defensa y protección de los Derechos Humanos	18
2.4.1 Atención integral a los quejosos	18
2.4.2 Procedimientos para la atención de solicitudes de intervención	19
2.4.3 Atención de quejas	23

2.4.4 Recomendaciones y conciliaciones	25
2.4.5 Ejercicio efectivo de las facultades del organismo	28
2.4.6 Propuestas de armonización legislativa	28
2.4.7 Denuncias	29
2.4.8 Intervenciones coyunturales	30
2.4.9 Nuevo formato de versiones públicas	30
III. Difusión y Capacitación	32
3.1 Nuevo modelo de capacitación y difusión en derechos humanos	32
3.2 Medios electrónicos de comunicación y difusión	33
3.3 Campaña Permanente "Conoce tus Derechos"	33
3.4 Revista "Ver tus Derechos Humanos"	34
3.5 Infografías	34
3.6 Redes sociales	39
3.7 Página electrónica	39
3.8 Transparencia	39
3.9 Rendición de cuentas	40
IV. Principales Logros y Retos	41
4.1 Principales logros	41
4.1.1 Inclusión de estándares internacionales en las recomendaciones	41
4.1.2 Capacitación interna y externa fortalecida	41
4.1.3 Sistema de indicadores de violaciones a derechos humanos en el estado de Veracruz	41
4.1.4 Informe temático y recomendación general	41
4.2 Retos	42
4.2.1 Corto plazo	42
4.2.2 Mediano plazo	42

Presentación

Rendimos cuenta del trabajo realizado en este primer año de labores, como un ejercicio que si bien es mandato legislativo, también representa la oportunidad de analizar nuestro desempeño, de pensar razones, de ratificar compromisos.

La tarea que nos señala nuestra legislación, es una labor que en sí misma, da cuenta no sólo de obligaciones, también nos plantea la necesidad de analizarnos como seres humanos que naturalmente somos y como los servidores públicos que hemos elegido ser.

No respetar la dignidad de los seres humanos, violentar los deberes de respeto y garantía, son síntomas de una enfermedad grave ante la cual el servidor público debe desarrollar inmunidad.

Los organismos protectores de derechos humanos, damos las vacunas necesarias. De pronto tendrán reacciones secundarias, pero a la larga, nos evitarán las consecuencias de esa grave enfermedad, citada en el párrafo precedente.

Bastante compleja es la realidad de nuestro estado, de nuestro país. Debemos aligerarnos con una sencilla receta, hacer lo que debemos hacer.

En ánimo autocrítico, reconocemos que el futuro de nuestro trabajo institucional, tiene más retos que logros.

Así lo entendemos quienes hacemos parte de este órgano constitucional autónomo; de los resultados del abordaje institucional a cada uno de los casos, bajo las premisas señaladas, es de lo que da cuenta este informe.

Dra. Namiko Matsumoto Benítez

Introducción

Presentamos este reporte de rendición de cuentas, a través de cuatro capítulos en los que recuperamos las razones que sustentan nuestra propuesta para el Fortalecimiento Institucional, los hechos que hemos concretado durante este primer año de labores y los retos que asumimos como nuestra guía para el futuro inmediato.

El primer capítulo y el primer concepto que queremos destacar, es el de las razones que motivaron nuestro planteamiento inicial y dan sustento al planteamiento del fortalecimiento institucional que nos ha guiado.

Estas razones son la Reforma Constitucional del 2011 y el diagnóstico que refleja la situación que guarda el ejercicio de los derechos humanos en el estado de Veracruz, generado en el proceso de elaboración del Programa Estatal de Derechos Humanos 2015-2016.

Estas dos razones nos permitieron plantear ejes rectores que guiaron nuestro trabajo inicialmente: 1) que la CEDH tenga un rumbo claro y objetivo preciso; 2) que opere al amparo efectivo de las facultades constitucionales y legales que tiene; 3) que observe y considere el horizonte de la incidencia en las Políticas Públicas de este estado; 4) que priorice la vinculación con la sociedad civil organizada, la academia y otros organismos protectores de derechos humanos; 5) que se profesionalice a los servidores públicos que forman parte de este organismo autónomo; y 6) que se lleve a cabo una reingeniería institucional.

En el segundo capítulo presentamos el Modelo de Actuación Integral en materia de Derechos Humanos. Con la convicción de operar a la luz de la necesaria Profesionalización de los Servidores Públicos, nos dimos a la tarea de elaborar un Diagnóstico de los Perfiles de quienes laboran en la CEDH, lo que a su vez derivó en el Programa de Capacitación Continua.

Incrementar la calidad del desempeño de nuestros colaboradores, también requirió la construcción de herramientas precisas que facilitaran el trabajo tanto como pudieran enriquecerlo. Esta labor hizo uso del procesamiento de la información institucional, a la luz de referentes teóricos y metodologías pertinentes.

En lo que se refiere a nuestro actuar externo, este modelo busca consolidar el impacto de las acciones de vinculación, siempre en atención a las contrapartes y valorando en su justa dimensión las aportaciones que nos hacen sociedad civil organizada, academia, organismos protectores de derechos humanos e instituciones públicas en general, son contrapartes que apreciamos y consideramos esenciales para nuestro trabajo.

En cuanto a la defensa y protección de los derechos humanos, damos cuenta de las acciones que nos permiten elevar la calidad y el alcance respectivo, a través del ejercicio efectivo de las facultades del Organismo, de la atención integral a las víctimas, de la atención de quejas, de una mejor fundamentación en las resoluciones y un nuevo formato de sus versiones públicas.

En el tercer capítulo reportamos las acciones realizadas en materia de capacitación y difusión, mismas que nos han ameritado replanteamientos específicos. Además de la muy precisa necesidad de incorporar los contenidos adecuados, hemos dado una especial atención a los formatos para su mejor transmisión. Este nuevo modelo que recupera la sustancia de la reforma constitucional del 2011, se ordena a fin de lograr una transmisión de conocimientos más efectiva.

En materia de difusión, hacemos uso de las bondades que brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) y exploramos nuevos formatos y medios.

Sin perder de vista el propósito de elevar los niveles de respeto y garantía de los derechos humanos, debe precisarse que nuestro trabajo cotidiano, se ha operado considerando un compromiso permanente de transparencia y rendición de cuentas.

Por último, presentamos una recapitulación que da cuenta de los principales logros registrados durante el primer año de labores, así como los retos que reconocemos y que constituyen nuestra guía para el próximo año.

I. Fortalecimiento Institucional

1.1 Reforma Constitucional de 2011

Sin duda, el surgimiento de una conciencia universal contra los actos violatorios de derechos humanos, tuvo su origen en las atrocidades cometidas en la segunda conflagración mundial. Momento histórico que llevó a todas las naciones a reflexionar sobre la necesidad de que hechos como los ocurridos no volvieran a repetirse.

A partir de entonces, los Estados, en ejercicio de su soberanía, han adquirido una serie de obligaciones internacionales a través de la firma de tratados en materia de derechos humanos, con la finalidad de proteger a los individuos de los actos arbitrarios del poder estatal. Dichos instrumentos conforman en la actualidad un amplio *corpus iuris* de protección de la persona humana.

Nuestro país no se ha quedado al margen. En efecto, el Estado mexicano hace parte de prácticamente todos los tratados universales y regionales de protección de los derechos humanos. Como resultado de lo anterior, los mexicanos somos titulares de los derechos consagrados en la normativa interna y, de aquellos de fuente internacional.

Al referirnos a los derechos humanos consagrados en los tratados, como “derechos de fuente internacional”, lo hacemos de manera intencional para visibilizar la importancia y trascendencia de la reforma constitucional de 2011, pues a partir de ésta, tales derechos adquieren jerarquía constitucional. En ese orden de consideraciones, el texto constitucional reformado en 2011 es la primera razón que sostiene la necesidad de fortalecer institucionalmente a este organismo.

Esta reforma reconoce que los derechos humanos se atribuyen a la naturaleza de la persona humana y que no son concesiones graciosas del Estado. Así, los derechos humanos constituyen la columna vertebral en el quehacer de todo servidor público; pero además, la reforma incorpora a nuestra Carta Magna un criterio de interpretación relativo a las normas de derechos humanos, de manera que se favorezca siempre la protección más amplia a las personas. Sumado a lo anterior, incorpora los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Este tránsito normativo hacia un marco jurídico más amplio de protección, implica que todo el andamiaje para garantizar su tutela, también requiere transformarse para responder a este nuevo paradigma. Los mecanismos no jurisdiccionales de protección de derechos humanos no son la excepción.

En el anterior sentido, la Comisión Estatal de Derechos Humanos ha asumido la reforma constitucional como una oportunidad para fortalecer el sistema no jurisdiccional de protección de los derechos humanos, incorporando los estándares más altos de protección en sus recomendaciones, fijados por los órganos de vigilancia y aplicación de los tratados internacionales.

En este proceso, es absolutamente indispensable ejercer plenamente la autonomía de la que está dotada constitucionalmente y utilizar todos y cada uno de los mecanismos que la ley que rige su actuación, contempla.

1.2 Diagnóstico del ejercicio de los derechos humanos en Veracruz

La segunda razón que sustentó la referida necesidad de fortalecimiento institucional, la encontramos en una herramienta que internacionalmente se reconoce como básica para establecer la ruta crítica necesaria en cualquier institución, el diagnóstico respectivo.

En el caso que nos ocupa, se hizo uso del diagnóstico que refleja la situación que guarda el ejercicio de los derechos humanos en el estado de Veracruz, generado en el proceso de elaboración del Programa Estatal de Derechos Humanos 2015-2016. Este documento nos permitió establecer acciones concretas que tendrían que ser implementadas con el objetivo de mejorar la promoción y protección de los derechos humanos, tareas sustantivas de esta Comisión.

Este documento dotó a la entidad -por primera ocasión- de un Programa Estatal de Derechos Humanos 2015-2016 (en el marco del Programa de Derechos Humanos de la Universidad Veracruzana, bajo la dirección de la Dra. Namiko Matsumoto Benítez, quien coordinó la elaboración del Programa Estatal.

Para su integración se siguió la metodología establecida por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Durante el proceso de recolección de la información se realizaron audiencias públicas en las que participaron Organizaciones de la Sociedad Civil y defensores de derechos humanos de la entidad, valores de legitimidad que aportan índices de gran utilidad y relevancia para las funciones de la CEDH.

Así, se retomaron los temas sobre los que se detectaron necesidades apremiantes y áreas de oportunidad para determinar las líneas de acción prioritarias de esta administración.

En efecto, a partir de la identificación de la problemática que enfrentan las y los veracruzanos para poder ejercer sus derechos humanos, las condiciones estructurales que generan condiciones adversas para su disfrute, el funcionamiento irregular de las distintas entidades de la administración pública y de las de procuración y administración de justicia, así como de las resistencias sociales y culturales; la Comisión Estatal de Derechos Humanos estuvo en posibilidad de articular una respuesta, en el marco de su esfera competencial.

1.3 Ejes Rectores de la Comisión

Tanto la Reforma Constitucional del 2011, como el Diagnóstico del ejercicio de los derechos humanos en Veracruz, nos permitieron plantear un objetivo inicial: fortalecer a la institución en todos los ámbitos necesarios para cumplir el objetivo que constitucionalmente le ha sido encomendado. Esto es, la protección de los derechos humanos de todas las personas que habitan y transitan en el Estado de Veracruz.

Inicialmente se buscó lograr ese objetivo a partir de una serie de acciones a cumplir en el corto y mediano plazo, basado en los siguientes ejes rectores:

- 1.- Que la CEDH tenga un rumbo claro y objetivo preciso;
- 2.- El ejercicio efectivo de las facultades constitucionales y legales del organismo;
- 3.- La incidencia en Políticas Públicas en materia de derechos humanos;

4.- La vinculación con sociedad civil, la academia y otros organismos protectores de derechos humanos;

5.- Profesionalizar al personal; y

6.- Reingeniería Institucional.

Estas guías iniciales, orientaron nuestro trabajo durante el año 2016.

II. Modelo para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos

2.1 Profesionalización de los Servidores Públicos

Lo abordado en el primer capítulo de este Informe da cuenta del contexto bajo el cual se desarrollan las funciones de la CEDH. Para hacerle frente y lograr los objetivos de trabajo planteados por esta Administración, se requirió iniciar acciones que permitieran elevar el nivel de conocimiento y calidad de las recomendaciones y conciliaciones emitidas.

Fue necesaria una revisión minuciosa de los recursos humanos con los que se contaba para la realización de funciones sustantivas. Es decir, el cuerpo de visitadores adjuntos, auxiliares y titulares de áreas y delegaciones.

Así, el 1 de marzo de 2016 se inició el diseño del Programa de Capacitación Continua 2016.

2.1.1 Diagnóstico de Perfiles

Como primera acción, se llevó a cabo un diagnóstico de perfiles de los servidores públicos de la CEDH adscritos a las áreas de Dirección de Orientación y Quejas (DOQ); Dirección de Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables y Víctimas (DAM); Dirección de Asuntos Penitenciarios (DAP); Dirección de Asuntos Indígenas (DAI); Primera Visitaduría General (1VG); Segunda Visitaduría General (2VG); Secretaría Ejecutiva (SE); Secretaría Técnica (ST); así como a los Delegados del Organismo.

Este diagnóstico consistió en un examen de conocimientos en materia de derechos humanos y aplicación de estándares internacionales en la integración y resolución de casos hipotéticos relacionados con el área de adscripción de cada funcionario.

La evaluación fue aplicada a 32 servidores públicos de las oficinas centrales de la CEDH y a los 9 delegados regionales y étnicos.

Asimismo, de los resultados, se observó que el personal no dominaba el conocimiento básico de los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, lo cual sirvió como piso para elaborar una metodología que posteriormente guiaría el Programa de Capacitación Continua 2016. Nuestra meta es, en un mediano plazo, conformar el Servicio Civil de Carrera de este Organismo.

2.1.2 Programa de Capacitación Continua

A través de este programa se inició la capacitación del personal en temas especializados de derechos humanos, los cuales han aportado conocimientos y herramientas para el quehacer de las áreas, a través de cursos, talleres, foros, conferencias, etc.

La metodología que rige el programa de Capacitación Continua, se basa en dos aspectos:

- 1.- Los temas sobre los que se detectó en el diagnóstico, la necesidad de reforzar los conocimientos de los servidores públicos encargados de investigar las presuntas violaciones de derechos humanos; y
- 2.- Programar las acciones de capacitación con apoyo de las instituciones y organismos con las que se tiene vinculación.

Si bien el programa de capacitación continua se enfoca principalmente en el personal de las áreas sustantivas de la CEDH, no se limita a dichos funcionarios. Las actividades impartidas durante el año 2016 estuvieron dirigidas a todas las áreas operativas de la Comisión.

De esta forma, durante el periodo comprendido entre los meses de marzo a diciembre de 2016, se llevaron a cabo 34 actividades como parte del Programa de Capacitación Continua, a los cuales asistió el personal que conforma este Organismo. A continuación, se presentan las actividades de forma desagregada:

Número de actividades realizadas	Tipo de actividad	Temas(s) abordado(s)	Duración (horas)	Participantes
1	Evaluación diagnóstica	Conocimiento de Derechos Humanos	2	33
1	Diagnóstico	Estrategias didácticas	1	4
1	Curso	Obligaciones estatales, tortura, tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, y uso de la fuerza por el Estado	6	35
1	Taller	Estrategias didácticas para la capacitación en Derechos Humanos	7	9
1	Curso	Derechos Humanos y Libertad Personal	10	34
1	Curso	Desaparición forzada	6	34
1	Curso	Organización de Archivos Públicos	2.5	19
2	Pláticas	1. Derechos Humanos en México 2. Funciones de la Unidad de Atención Temprana y de la Unidad Integral de Procuración de justicia	2	30
1	Curso	Gestión de archivos administrativos e históricos e instrumentos de control archivístico	8	3
2	Curso	Derechos Humanos 1 (Titulares de Delegaciones y visitantes)	4	20
2	Curso	Retroalimentación sobre la Integración de Expedientes en la CEDH Veracruz (Titulares de Delegaciones y visitantes)	1	20
2	Curso	Capacitación sobre el Sistema de Ficha Electrónica (Titulares de Delegaciones y visitantes)	1	20
1	Curso	Obligaciones de transparencia	3	33

1	Curso	Principios básicos del género y Derechos humanos de las mujeres	2	33
1	Curso	Taller 1. Documentación de violaciones a derechos humanos del curso "Investigación a Violaciones de Derechos Humanos"	3	22
1	Curso	Capacitación sobre la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)	4	19
1	Curso	Protocolo de Estambul	6	12
13	Conversatorios	Derechos Humanos y Tratados Internacionales, función policial, desarrollo sustentable, trata de personas y turismo sexual infantil.	1	13

2.2 Herramientas para el Mejor Desempeño de las Funciones de la CEDH

2.2.1 Sistema de indicadores de violaciones a derechos humanos en el estado de Veracruz

Atendiendo al primero de nuestros objetivos en materia de indicadores, durante el año 2016 diseñamos una Metodología para el Sistema de Indicadores de Violaciones a Derechos Humanos en el Estado de Veracruz, que representan los principales datos estadísticos con los que cuenta este Organismo sobre las violaciones en que incurren las dependencias de la administración pública estatal y municipal.

Este sistema contiene los siguientes indicadores:

Índice de riesgos para los Derechos Humanos en Veracruz

Hechos violatorios de mayor impacto

Derechos violados por municipio

Autoridades presuntamente violatorias de Derechos Humanos, por municipio

Medidas cautelares emitidas por la CEDH Veracruz

Quejas iniciadas por oficio

Presuntas violaciones a Derechos Humanos en Ce.Re.Sos estatales y cárceles municipales

Contar con el primer sistema de indicadores en Derechos Humanos en Veracruz, nos da la oportunidad de mostrar a la sociedad los temas respecto a violaciones de derechos humanos de una forma transparente y fácil de apreciar. De la misma forma, la implementación y el monitoreo de indicadores constituyen una herramienta útil para las autoridades de la Administración Pública Estatal, quienes tendrán a su disposición información de gran valor para la formulación de políticas públicas y la implementación de acciones de prevención que redunden en una mejoría de su actuación y por lo tanto, del respeto, garantía y disfrute de los derechos humanos de las personas que habitan y transitan por el territorio veracruzano.

El diseño del Sistema de Indicadores y la metodología que lo regula, concluyó en diciembre de 2016.

2.2.2 Indicadores de goce y garantía de Derechos Humanos

El desarrollo de indicadores de derechos humanos se realizó con la finalidad de poder determinar el grado de disfrute y garantía que tienen los derechos humanos dentro de la entidad, y de esta forma conocer: a) en dónde estamos; b) hacia dónde vamos; y en qué dirección debemos guiar nuestro actuar a mediano y largo plazo.

Por ello, durante el año 2016 se realizó un estudio de las metodologías planteadas por Organismos Internacionales. Entre éstos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); y la Oficina del Alto Comisionado para las Naciones Unidas (OHCHR por sus siglas en inglés), retomadas por Organizaciones como el Programa Universitario de Derechos Humanos de la UNAM, para el diseño de indicadores. Este último, emitió las Bases Técnico-Metodológicas para el informe de México al Protocolo de San Salvador. A partir de estos instrumentos, la CEDH trabajó en la elaboración de indicadores propios.

Para una correcta aplicación de estos indicadores deben seguirse una serie de procedimientos, realizar una recopilación de información, seleccionar los tipos de indicadores y aspectos a medir; además de requerir la participación de las autoridades de la administración pública estatal, por lo que su implementación se prevé a mediano plazo.

Durante el ejercicio que se reporta, se realizó una selección de indicadores propuestos por las metodologías antes mencionadas para medir tanto derechos civiles y políticos (Ej. derecho a la vida o la libertad), como derechos económicos, sociales y culturales (Ej. Derecho a la educación, seguridad social, etc.) Para los cuales se iniciará una selección de variables y se determinarán las fuentes a las cuales acudir para la recopilación de datos. Esta etapa tendrá lugar en el año 2017.

2.2.3 Indicadores de desempeño

Otra de las herramientas de las que pretende hacer uso este Organismo para medir su actuación, es el diseño de indicadores de desempeño, acordes con las nuevas políticas de asignaciones presupuestales.

En este sentido, la CEDH se encuentra diseñando un sistema de indicadores de desempeño a través de los cuales se pueda medir la eficacia y eficiencia de las actividades y servidores públicos del Organismo. Para ello, durante el 2016 se realizaron ejercicios que permitieron iniciar el monitoreo de los expedientes atendidos por visitador, y esto permitió detectar las áreas de oportunidad para optimizar las tareas y el tiempo de integración de las quejas.

2.2.4 Ficha electrónica

Para tener un mayor control del registro de las solicitudes de intervención, la CEDH aprovechó la tecnología disponible e implementó la ficha electrónica. Con esta herramienta, además de facilitar la captura de la información brindada por los quejosos, se tiene un registro estadístico inmediato y de mayor fiabilidad.

Además, permite a los visitadores registrar con mayor prontitud el derecho violado y la causal de violación prevista por el nuevo Catálogo para la Calificación de Violaciones a Derechos Humanos.

2.2.5 Nuevo Catálogo para la Calificación de Violaciones a Derechos Humanos.

Al inicio de esta administración, nos percatamos de que el grueso de la estadística de violaciones a derechos humanos se componía de agresiones al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica. Si bien es cierto que cualquier lesión a un derecho humano comporta una transgresión a la ley, consideramos que era necesario tener una estadística precisa sobre cuáles eran los bienes sustantivos lesionados en cada afectación a derechos.

Por esa razón, elaboramos e implementamos un nuevo Catálogo para la Calificación de Violaciones a Derechos Humanos. En éste, se pone énfasis en dilucidar el derecho sustantivo violado y la causa que ha producido la violación, en un formato sencillo, práctico y de uso rápido. Este Catálogo tiene un doble propósito; en primer lugar, establecer de manera enunciativa pero no taxativa las distintas situaciones en las que los derechos humanos protegidos por el ordenamiento jurídico mexicano pueden ser vulnerados, de tal manera que los visitantes puedan identificar rápidamente si una persona ha sufrido violaciones en sus derechos; en segundo, al estar provisto de un catálogo amplio de causales de violación a derechos humanos, se facilita el control estadístico de las funciones sustantivas de la Comisión.

La utilidad de este instrumento ha sido notoria, y la experiencia del primer año en su implementación nos ha servido de base para los trabajos con la Zona Sur de la Comisión de Trabajo Temporal de la FMOPDH que se encargará de crear, junto con servidores públicos de la CNDH, una propuesta de “Manual de Hechos Violatorios”.

2.2.6 Sistema de Gestión y Control de Resoluciones

Con la finalidad establecer un control adecuado de las resoluciones que son emitidas por el organismo, así como del seguimiento del trámite hasta su conclusión, se desarrolló el Sistema de Gestión y Control de Resoluciones.

El sistema nos da la oportunidad de dar seguimiento puntual de las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las resoluciones, mediante el registro individual de los puntos recomendatorios por cada resolución y la asignación de un valor porcentual para medir su alcance.

Los grados de cumplimiento asignados a cada recomendación, guarda una relación de correspondencia con las pruebas documentales que aporte la autoridad respecto de la atención y cumplimiento de los puntos recomendatorios.

Como un producto de control de gestión derivado de este sistema, se encuentra el Índice de cumplimiento de recomendaciones de la CEDH Veracruz.

2.2.7 Índice de cumplimiento de recomendaciones

Seguros de la necesidad de fortalecer la aceptación y el cumplimiento de las recomendaciones que se emiten, en el mes de marzo de 2016 se inició un proyecto para crear un sistema que nos permitiera presentar a las víctimas de violaciones y a la sociedad en general, cuál era el estado de cumplimiento de éstas, de una forma clara y concreta.

Este mecanismo estadístico se denominó Índice de Cumplimiento de Recomendaciones de la CEDH Veracruz (ICRVER), y fue implementado a partir del mes de julio del 2016. El instrumento permite verificar dos grandes rubros.

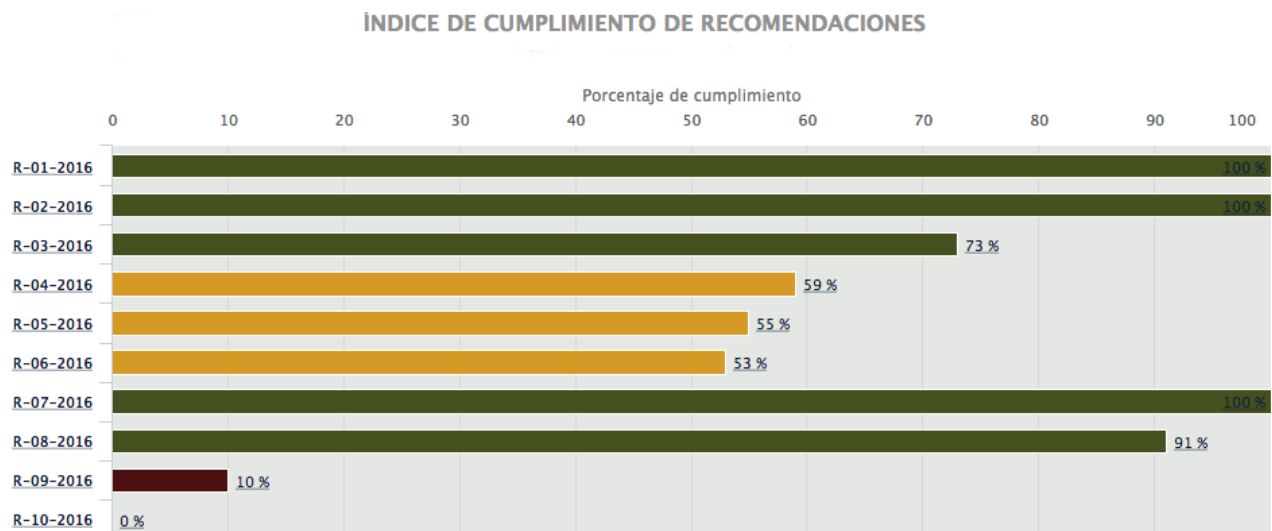
En primer lugar, se puede verificar objetivamente el cumplimiento de las recomendaciones emitidas a las distintas autoridades, cuando se demuestra que han violado derechos humanos; y en segundo, permite visibilizar la aceptación de éstas por parte de las autoridades, sumado a que se constituye como un elemento de referencia para dar máxima publicidad del seguimiento que realiza el organismo.

El ICRVER toma en consideración los siguientes criterios para su conformación:

- 1) La aceptación o rechazo de la recomendación por parte de la autoridad;
- 2) Promedio de los porcentajes de cumplimiento, si la recomendación ha sido emitida a una o varias autoridades;
- 3) Promedio del porcentaje de avance del cumplimiento de los puntos resolutivos de la recomendación; y
- 4) Asignación de porcentaje de avance en el cumplimiento de cada uno de los puntos resolutivos.

Mediante la utilización de diagramas de barras, esta herramienta permite consultar: 1) Avance en el cumplimiento de las resoluciones; 2) Avance individual por autoridad señalada; 3) Avance individual de cada uno de los resolutivos.

Adicionalmente, se establece un código cromático, a manera de semáforo que brinda un panorama general del cumplimiento, y permite enfocarnos en el sentido del control de gestión en aquellos asuntos en donde de manera aparente se muestra un avance nulo en el cumplimiento.



Esta herramienta nos brinda un mejor panorama del estado que guardan las recomendaciones emitidas por este organismo y nos permite mostrar su avance en beneficio de las víctimas, otorgando información estadística básica que no compromete el seguimiento y cumplimiento de las mismas.

2.2.8 Informe temático

Atendiendo a que uno de los grupos con mayores situaciones documentadas de discriminación son los pueblos, comunidades indígenas y sus miembros, se estableció que nuestro primer informe temático y primero en toda la existencia de la CEDH, se centraría en analizar la situación de sus derechos humanos.

El Informe temático fue elaborado a partir de los datos duros detectados en el Diagnóstico del PDHV. Motivados por el compromiso de velar por el respeto de los derechos humanos de todos los veracruzanos.

Este análisis no se basó en una mera investigación de escritorio, ni se limitó a compilar la información de distintas fuentes documentales. Por el contrario, la información medular tiene su origen en visitas de campo realizadas por el personal de esta Comisión, las cuales nos permitieron acercarnos a la gente y conocer sus verdaderas necesidades para, posteriormente, hacer las recomendaciones necesarias a todas las autoridades de la Administración Pública Estatal con atribuciones en el tema.

En este sentido, en febrero de 2016 iniciamos una serie de acciones que tuvieron como fin recabar información útil para la elaboración del Informe Temático sobre la Situación de los Pueblos, las Comunidades Indígenas y sus Miembros en el estado de Veracruz.

Para realizar este informe, visitamos 12 municipios con altos índices de población indígena de la entidad, abarcando un total de 46 localidades de éstos. En cada municipio o localidad se realizaron visitas a centros escolares, unidades médicas, centros de salud u hospitales regionales; así como diversas autoridades municipales, comunales, ejidales y población en general, con la finalidad de conocer el nivel de disfrute de los derechos humanos de los habitantes de estas comunidades y posibles violaciones a ellos.

La recopilación de datos y generación de información, estuvo guiada por la aplicación de 5 instrumentos de recolección:

1. “Guía General de Entrevistas” realizada a una muestra de población indígena.

Periodo de levantamiento: mayo a agosto de 2016.

Número de entrevistas realizadas: 1,537

2. “Guía de Entrevistas” dirigida a personal de unidades médicas, escuelas, albergues, juzgados, oficinas municipales, agencias municipales, comisarías ejidales o representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil de municipios indígenas.

Periodo de levantamiento: mayo a agosto de 2016.

Número de entrevistas realizadas: 66

3. “Guía de Observación” utilizada para la recopilación de datos en cada visita de trabajo de campo realizada.

Periodo de levantamiento: mayo a agosto de 2016.

4. “Formato de solicitudes de informes” enviada a entidades y dependencias de la Administración Pública Estatal (APE) así como Ayuntamientos de los municipios con una población indígena superior al 30%.

Periodo de levantamiento: septiembre a noviembre de 2016.

5. “Cuestionario dirigido a Organizaciones de la Sociedad Civil” (OSC’s); elaborada para solicitar la participación de aquellas cuya causa social involucrara trabajos en favor de poblaciones indígenas en Veracruz.

Periodo de levantamiento: octubre de 2016.

La información recabada durante las visitas a los 12 municipios y las entrevistas realizadas, se sistematizó en un formato que nos permitió medir, a través de indicadores, el nivel de goce de los derechos humanos en las comunidades indígenas.

A través de las solicitudes de informes realizados a Autoridades de la Administración Pública Estatal, fomentamos su participación y les brindamos la oportunidad de manifestar cuál es la situación que guardan los servicios que prestan en los municipios indígenas. Esta información nos sirvió para contrastar la realidad observada en las comunidades con los datos reportados por dichas autoridades.

También, fomentamos el acercamiento con las Organizaciones de la Sociedad Civil cuya actuación está relacionada con la defensa de los derechos de las personas indígenas y que además tienen presencia en el estado. De esta forma, contamos con la participación de ocho OSC’s, quienes aportaron datos significativos.

La realización de este informe nos permitió conocer de cerca la realidad que viven muchos veracruzanos en las comunidades indígenas más apartadas. Además, nos dio la posibilidad de dimensionar las necesidades de actuación de las instituciones públicas para mejorar las condiciones de vida de estas personas.

Abordamos esta realidad a través del análisis de la situación de los derechos a la identidad cultural y autodeterminación, salud y alimentación, acceso a la justicia, a la educación, derechos de las mujeres indígenas, derechos laborales y derecho al desarrollo. Esto nos permitió realizar 78 recomendaciones en las que involucramos a 20 autoridades estatales y 52 municipales. Mediante estas recomendaciones, la CEDH impactar en el grado de disfrute de los derechos humanos en favor de los grupos en condiciones de vulnerabilidad.

La redacción de nuestro primer informe temático, concluyó en el mes de diciembre de 2016. Sin embargo su publicación se realizará en el mes de junio del año que transcurre.

El documento fue editado para versión impresa y medios electrónicos. Los ejemplares impresos serán distribuidos a las diferentes autoridades de la APE involucradas en la protección de los derechos indígenas, y la versión electrónica estará disponible en la página de internet de esta Comisión, para su consulta al público en general.

2.3 Acciones de Vinculación

Siguiendo con el esquema que coloca al centro la atención integral a las víctimas y, una vez cubiertas las primeras necesidades para elevar la calidad de nuestro trabajo (profesionalización y elaboración de herramientas), nos dimos a la tarea de mirarnos en los otros, de dialogar con las otras instancias, los otros organismos, sectores y órdenes de gobierno, que también abonan a una protección efectiva de los derechos humanos.

2.3.1 Estrategia con Organizaciones de la Sociedad Civil

En materia de vinculación, la propia con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), nos amerita un especial interés en atención a dos premisas:

Reconocer el papel protagónico que la sociedad civil organizada ha tenido en la consolidación de los organismos protectores de derechos humanos.

Valorar el conocimiento que el sector social tiene de las diferentes problemáticas derivadas de la violación de derechos humanos.

A partir del mes de febrero de 2016, la CEDH dio inicio a un programa de encuentros con la sociedad civil organizada. Para ello, se invitó a todas las organizaciones que cuentan con registro federal y/o trabajen en nuestra entidad.

Se realizaron reuniones en los municipios sedes de las delegaciones regionales y étnicas de este organismo. Además de buscar el tiempo y el espacio para conocer a los diferentes representantes de las OSC'S, compartimos con ellos información necesaria para su propio fortalecimiento, siempre considerando su potencial capacidad para incidir en políticas públicas.

Llevamos a cabo nueve reuniones en total, a las que asistieron un total de 400 representantes de 208 OSC'S.

Encuentro CEDHV-OSC'S 2016			
Fecha	Sede	OSC's	Número de Personas
29 de febrero 2016	Coatzacoalcos	17	23
4 de abril 2016	Pánuco	21	26
18 de abril 2016	Veracruz	17	51
2 de mayo 2016	Papantla	44	71
2 de mayo 2016	Tuxpan	15	16
30 de mayo 2016	Acahualco	26	79
13 de junio 2016	Zongolica	13	37
13 de junio 2016	Córdoba	42	72
27 de junio 2016	Chicontepec	13	25
	Total= 9	Total= 208	Total= 400

Así mismo, a lo largo del año 2016, se dio una atención directa a 100 OSC's más que solicitaron nuestro apoyo en materia de fortalecimiento, cuyos representantes igualmente nos compartieron la invaluable experiencia que la operación de su causa social les ha permitido tener.

2.3.2 Academia

La comunicación y trabajo directo con la academia a nivel estatal, federal e internacional, es un sólido vínculo del cual hemos hecho uso y mucho valoramos.

Con la clara visión de fomentar el conocimiento, difusión, protección y defensa de los derechos humanos, hemos formalizado colaboraciones que no solo apoyan una formación teórica, también permiten la práctica de la materia. Alumnos interesados, tienen en esta institución el campo para desarrollarse profesionalmente como futuros defensores de derechos humanos.

A nivel estatal, fortalecimos nuestros lazos con la Universidad Veracruzana, a través de la Facultad de Derecho, el Instituto de Investigaciones Jurídicas, el Instituto de Investigaciones Psicológicas, así como con académicos del Instituto de Investigaciones Histórico Sociales y de la Facultad de Filosofía, con quienes se trabajó en actividades de difusión y capacitación interna, así como con la Universidad Euro Hispanoamericana para la prestación de servicios profesionales y prácticas profesionales de alumnos.

Tuvimos un acercamiento con la Federación de Colegios y Universidades Particulares del Estado de Veracruz; y sostuvimos una reunión con el Supervisor de Escuelas Secundarias Técnicas de la Secretaría de Educación, con quienes analizamos el contenido de la Ley 303 contra el Acoso Escolar para el Estado de Veracruz.

De la misma forma, colaboramos con instituciones educativas desde el nivel primaria, para fomentar el conocimiento de los derechos humanos en las niñas y niños veracruzanos; realizamos una reunión con los niños ganadores del parlamento infantil y brindamos ayuda humanitaria para los menores que se encuentran en el Centro de Desarrollo Infantil CADI, en esta ciudad de Xalapa.

2.3.3 Organismos Protectores de Derechos Humanos

La vinculación interinstitucional con otros Organismos Protectores de Derechos Humanos es una estrategia fundamental para la obtención e intercambio de información sobre violaciones de derechos humanos, así como de los posibles criterios que se pueden adoptar en la documentación y resolución de las mismas, en favor de las víctimas y los veracruzanos en general.

2.3.4 Nacionales

A nivel nacional, participamos en el LXIV y LXV Congresos Nacionales Ordinarios y Asambleas Generales de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH). Con ellos además, sostuvimos una reunión de trabajo que derivó en la firma de un Convenio de Colaboración en conjunto con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

Por conducto de nuestra Presidenta la Dra. Namiko Matsumoto Benítez, fuimos nombrados representantes de la Zona Sur de la Comisión de Trabajo Temporal de la FMOPDH que se encargará de crear, junto con servidores públicos de la CNDH, una propuesta de “Manual de Hechos Violatorios”, con la finalidad de homologar la calificación de los mismos.

Además, participamos en diversas reuniones de trabajo con la FMOPDH, en los estados de Quintana Roo, Campeche y Baja California Sur, en las cuales compartimos esfuerzos para la obtención de mejores prácticas en la protección de los derechos humanos de todas las personas bajo nuestra jurisdicción. Dichas reuniones dieron como resultado la firma de tres convenios que nos permitieron establecer una vinculación institucional con otras Comisiones Estatales en favor de nuestras atribuciones conferidas, tales como:

En materia de recepción de quejas.

En materia de capacitación en Derechos Humanos.

Específico de colaboración para la homologación de criterios de actuación que promuevan el respeto, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas en contextos de movilidad.

Así mismo, celebramos la firma de un convenio de colaboración con la CNDH, organismo nacional con quien además trabajamos en otros proyectos, como el Diagnóstico Nacional y Regional sobre Violaciones en Materia de Derechos Humanos en temas como desaparición forzada, ejecuciones extrajudiciales, tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes y detenciones arbitrarias. Además, realizamos aportaciones sobre el Proyecto Normativo Comparado de los Derechos Humanos.

Como otra manera de incidir en la elaboración de políticas públicas en favor de los derechos humanos, colaboramos con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Delito, aportando datos para diversos informes que realizan en materia de tortura y desplazamiento de personas,

2.3.5 Internacionales

La vinculación con organismos de talla internacional resulta relevante en tanto que nos permite visibilizar la actuación del Organismo y allegarnos de conocimientos acordes a los estándares internacionales de protección. Por ello, durante el año 2016 esta CEDH buscó el acercamiento con diversas instancias internacionales relacionadas con la protección de los derechos humanos.

Asistimos al Primer Encuentro Internacional, Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura, convocado por la Agencia de Cooperación Alemana G.I.Z. Colaboramos con el Relator Especial de las Naciones Unidas proporcionando información relevante sobre la situación, avances y retrocesos en materia de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, derivados del primer informe realizado por el Relator a nuestro país.

También, participamos en la Conferencia Internacional por la Abolición Penal, ICOPA, en Quito, Ecuador, sobre políticas carcelarias y penales, que nos permitirán replicar los conocimientos adquiridos en nuestro ámbito de competencias.

Resaltamos la relación de estrecha vinculación que establecimos con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas en México. El acercamiento con ellos nos ha proporcionado herramientas técnicas que impactan positivamente en el desempeño de nuestras funciones sustantivas. Con ellos sostuvimos reuniones frecuentes, desde el mes de febrero de 2016, para crear estrategias en favor de los derechos humanos.

En el marco de la visita de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CrIDH), tuvimos una reunión con los jueces de ese órgano jurisdiccional, donde dialogamos sobre las importantes funciones que desarrolla la Corte y su impacto jurídico y político en relación con el trabajo de los organismos que integran el sistema no jurisdiccional de protección a los derechos humanos en México. En este sentido, la adopción de los criterios interamericanos más recientes para la protección de los derechos humanos, constituye un elemento que brinda certeza a los usuarios de la Comisión y mayor consistencia argumentativa a las resoluciones.

En este mismo tenor, colaboramos con las embajadas de Canadá y Estados Unidos de América, con quienes sostuvimos reuniones para la atención de asuntos que demandaban de nuestra participación; así como con expertos independientes en materia de derechos humanos a nivel internacional.

Con la delegación regional para México, América Central y Cuba, del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), colaboramos para realizar un diagnóstico sobre la temática de personas desaparecidas, que constituye uno de los temas primordiales de atención de esta administración.

Atendimos igualmente la invitación realizada por parte de la personería de Medellín para participar en el evento “Una Mirada Internacional de los Acuerdos de Paz en Colombia”, por conducto de la titular de este organismo. En particular, hicimos énfasis en que la justicia transicional constituye un mecanismo de relevancia superlativa en la construcción del Estado de Derecho.

En nuestra búsqueda por lograr mejores prácticas de defensa y protección de los derechos humanos, participamos en el proyecto Case Matrix Network, para el manejo de bases de datos I-DOC, proyecto al cual continuaremos dando seguimiento.

Así mismo, desde el pasado mes de septiembre y ante la invitación de Centro de Servicios Municipales “Heriberto Jara” A.C. (CESEM) y DECA Equipo Pueblo A.C., somos integrantes del Proyecto PASCA (Participación de la Sociedad Civil en la Cumbre de las Américas), espacio de diálogo amplio e incluyente entre organizaciones de la Sociedad Civil, actores sociales, los Estados de las Américas y la OEA, que busca aumentar la capacidad de organización en torno a metas comunes para incidir en múltiples escenarios a nivel local, nacional, subregional, hemisférico y global.

2.3.6 Instituciones Públicas y otros Organismos

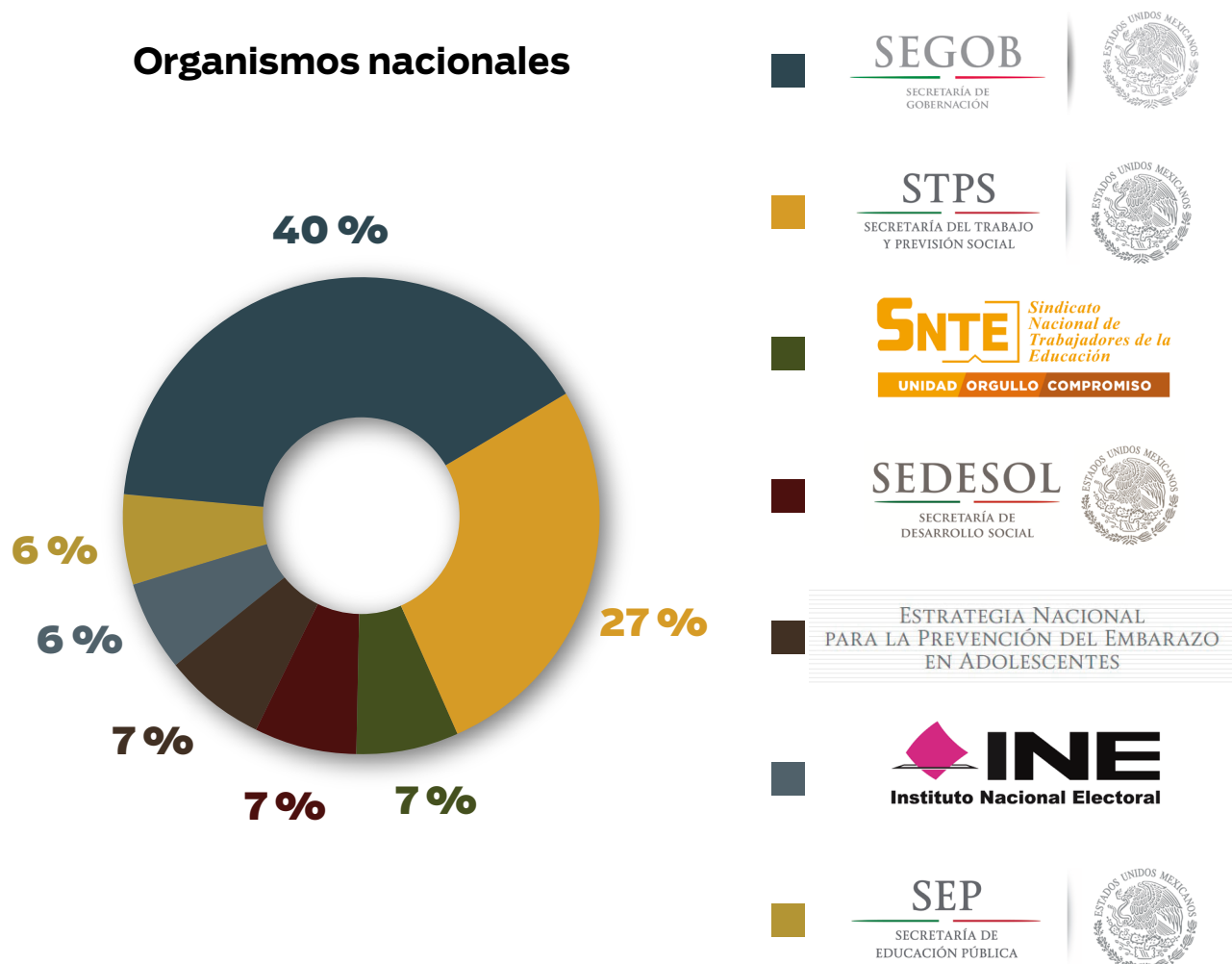
En el marco de la vinculación institucional, la CEDH buscó el acercamiento con otras instituciones y organismos públicos que nos permitieron generar vías de comunicación tanto a nivel nacional como estatal.

A nivel nacional también establecimos vías de comunicación e intercambio de opiniones y experiencias con organismos relacionados con la protección de los derechos humanos. Principalmente, la colaboración ha sido cercana con la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, con quienes hemos trabajado estrechamente en la atención de familiares de personas desaparecidas y colectivos de búsqueda.

Con esta misma dependencia, participamos en la Sexta Sesión Ordinaria de la Subcomisión Consultiva de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos; También asistimos al Congreso Constitucionalismo y Derechos Humanos que fue organizado en colaboración con el Instituto de

Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Nuestra participación versó sobre el impacto el nuevo paradigma constitucional de los derechos humanos en relación con el principio de legalidad.

Otras dependencias y entidades con las que mantuvimos relación en el orden federal son:



Así mismo, la CEDH Veracruz estrechó lazos de comunicación con dependencias y entidades de la APE, con quienes se emprendieron acciones de trabajo en diversos temas relacionados con los derechos humanos. Entre ellas, Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) sobre temas de atención al envejecimiento y bioética.

Especial mención merece la participación que hemos tenido y que se ha derivado de la solicitud expresa de los colectivos, en reuniones de trabajo con la Fiscalía General del Estado, la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, la Procuraduría General de la República y los referidos colectivos de los familiares de las víctimas. De estos encuentros se han concretado acciones de acompañamiento a las víctimas indirectas, así como la toma de acuerdos en el desahogo de las investigaciones y en el proceso de identificación de los restos humanos ubicados en sus acciones de búsqueda.

Con el Instituto Veracruzano de las Mujeres trabajamos de cerca para analizar la viabilidad de un mecanismo de seguimiento a las recomendaciones del Comité CEDAW.

Especial mención también amerita nuestra participación en el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del estado de Veracruz (SIPINNA), espacio en el que reconocemos un camino más efectivo para trabajar a favor de los derechos humanos de este grupo y a partir del cual concentraremos nuestros esfuerzos de atención a las problemáticas que desde nuestro organismo identificamos. Debe enfatizarse la pertinencia de esta instancia, en la cual se cuenta con la oportuna participación de OSC'S expertas en la materia y de todas las entidades y dependencias estatales que contribuyen a la debida protección de los niños, niñas y adolescentes.

También acudimos a reuniones con la Subsecretaría de la Juventud de la Secretaría de Gobierno, con quienes además abordamos otros temas como protección a mexicanos en el exterior, mujer segura en el transporte público y prevención de la violencia.

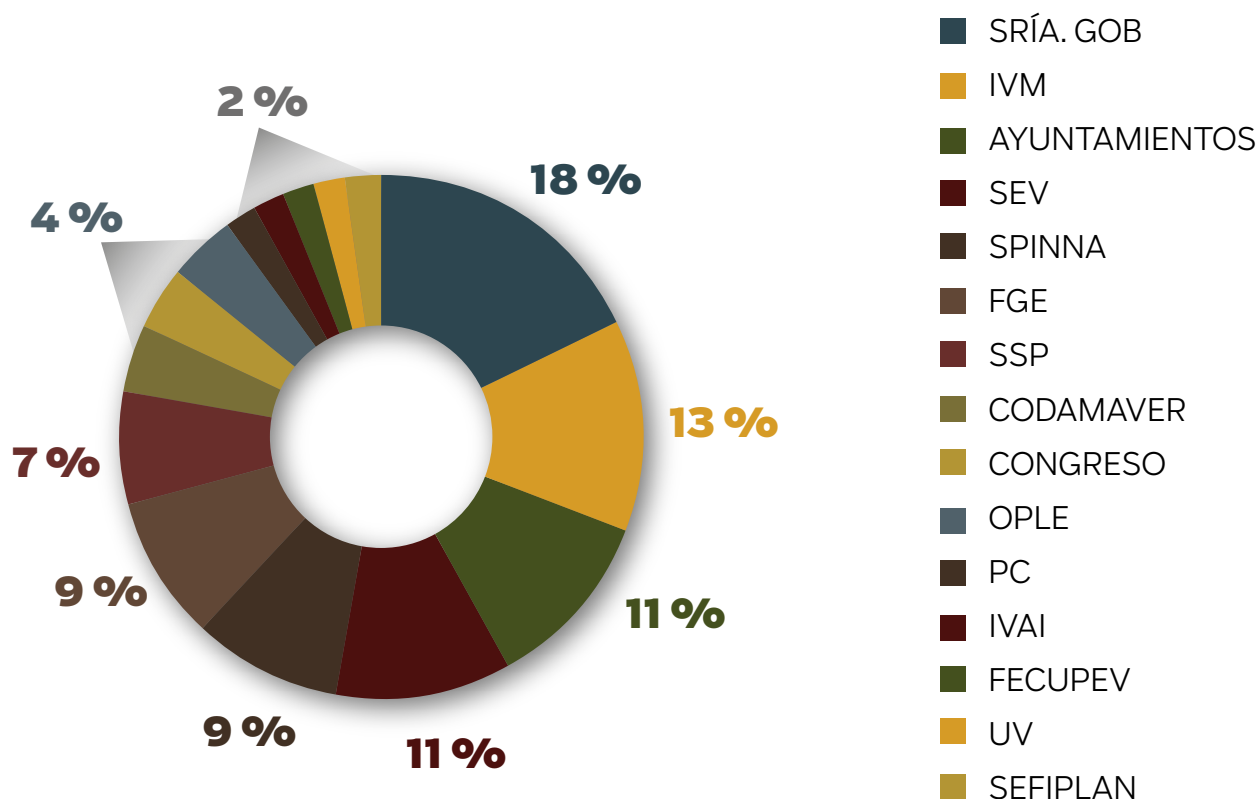
Sostuvimos una reunión con los Diputados de la Comisión Permanente de Derechos Humanos y Grupos Vulnerables del Congreso del Estado, a quienes expusimos los avances y retos que este Organismo tiene en materia de derechos humanos.

Con el ánimo de fortalecer la articulación institucional con ayuntamientos, de igual forma buscamos que la firma de convenios llevados a cabo con el orden municipal, cumpliera el objetivo de abonar a la construcción e implementación de políticas públicas que consideren la perspectiva de los derechos humanos. En ese sentido, los convenios firmados durante el año 2016, tuvieron como objetivo la colaboración para unir experiencias y esfuerzos en actividades de capacitación y difusión en la materia.

Tipo de convenio	Institución	Fecha de celebración	Objetivo
De colaboración	Ixhuacán de los Reyes	Septiembre 2016	Capacitación en derechos humanos
De colaboración	Ayuntamiento de Córdoba	Agosto 2016	Capacitación en derechos humanos
De colaboración	Ayuntamiento de Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río	Julio 2016	Capacitación en Derechos humanos
Específico	Universidad Euro Hispanoamericana	Junio 2016	Prestación de servicio social y prácticas profesionales
De colaboración	Ayuntamiento de Coatzacoalcos	Febrero 2016	Capacitación y difusión en derechos humanos
De colaboración	Minatitlán	Febrero 2016	Capacitación y difusión en derechos humanos

En general, durante el año 2016, establecimos relación directa con 20 dependencias, entidades, y organismos estatales, así como con municipios.

Organismos estatales



2.4 Defensa y Protección de los Derechos Humanos

Las acciones que este Organismo realiza en cumplimiento de sus atribuciones, se pueden concentrar en dos grupos.

El primero de ellos, el de defensa y protección, hace referencia a las acciones sustanciales del Organismo; es decir, a aquellas relacionadas con los procedimientos iniciados ante las solicitudes de intervención y las resoluciones que se emiten en los casos que se acrediten violaciones a Derechos Humanos.

El segundo grupo consiste en las tareas de difusión y capacitación, las cuales se refieren a las actividades dirigidas a la promoción en materia de derechos humanos.

2.4.1 Atención integral a los quejosos

Brindar una atención integral implica atender todos los aspectos que en la vida de las personas hayan sido afectados por actos de autoridad.

En este sentido, si bien la actividad primordial de esta CEDH es conocer sobre presuntas violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales a través del procedimiento de queja, éste no es limitativo.

Así, todas las personas que acuden a este organismo reciben una atención integral, independientemente de que exista o no una probable violación a sus derechos, a través de la solicitud de intervención, en donde se inicia el proceso de atención, el cual puede derivar en una orientación, una gestión o una queja.

2.4.2 Procedimientos para la atención de solicitudes de intervención

Los mecanismos a través de los cuales interviene la Comisión ante posibles violaciones, consisten en:

Solicitud de intervención: Es una petición hecha por una persona o un grupo de personas que, por cualquier medio, exponen situaciones en las que consideran que este Organismo puede apoyarlas, contenidas dentro de éstas a las “Quejas”.

Orientación: En caso de que el asunto planteado, no sea competencia de este organismo, se asesora al interesado en la materia respectiva.

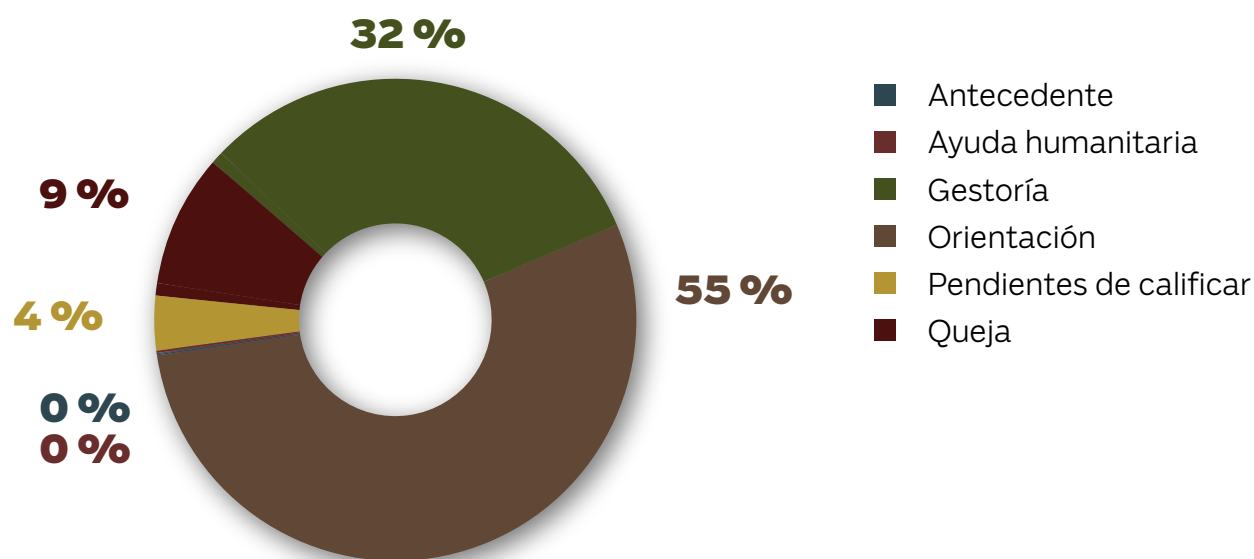
A través de esta acción, el peticionario obtiene conocimientos útiles para el procedimiento o trámite que debe realizar, y se le indica a qué organismo público puede acudir para dar solución a la problemática planteada.

Gestión: Acciones de apoyo que pueden derivarse o no del conocimiento de una queja y están encaminadas a resolver la situación planteada por el interesado.

A través de la realización de gestiones se apoya a los interesados por dos vías. En la primera se les canaliza ante la autoridad correspondiente; en la segunda, se les apoya directamente en la realización de trámites o procedimientos, con los cuales se dé solución a su conflicto. De este modo, se evita la consumación de violaciones a sus derechos humanos.

Durante el año 2016 recibimos 11,528 solicitudes de intervención. De este universo, 6,287 fueron resueltas como orientaciones jurídicas, 3,703 solicitudes de intervención se resolvieron a través de gestorías realizadas por las diversas áreas y delegaciones de la CEDH, 459 constituyeron un antecedente, 22 más se resolvieron como ayudas humanitarias y 1,040 fueron tramitadas como quejas, de las cuales el 54.80% se concluyeron en el mismo periodo, el resto se encuentran activas en las diversas áreas o visitadurías del Organismo. Además, 17 solicitudes quedaron pendientes de calificar al concluir el ejercicio.

Solicitudes de Intervención 2016



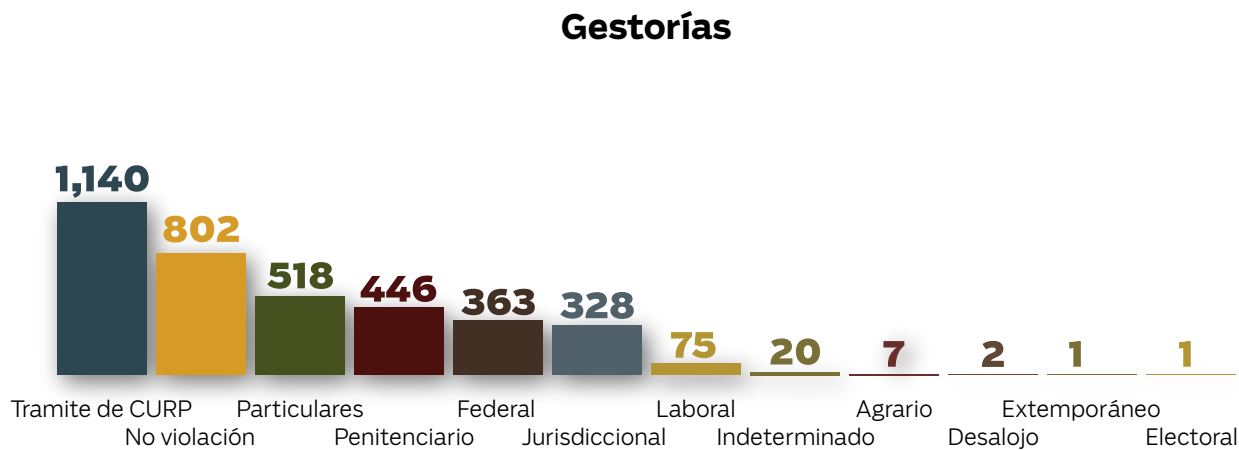
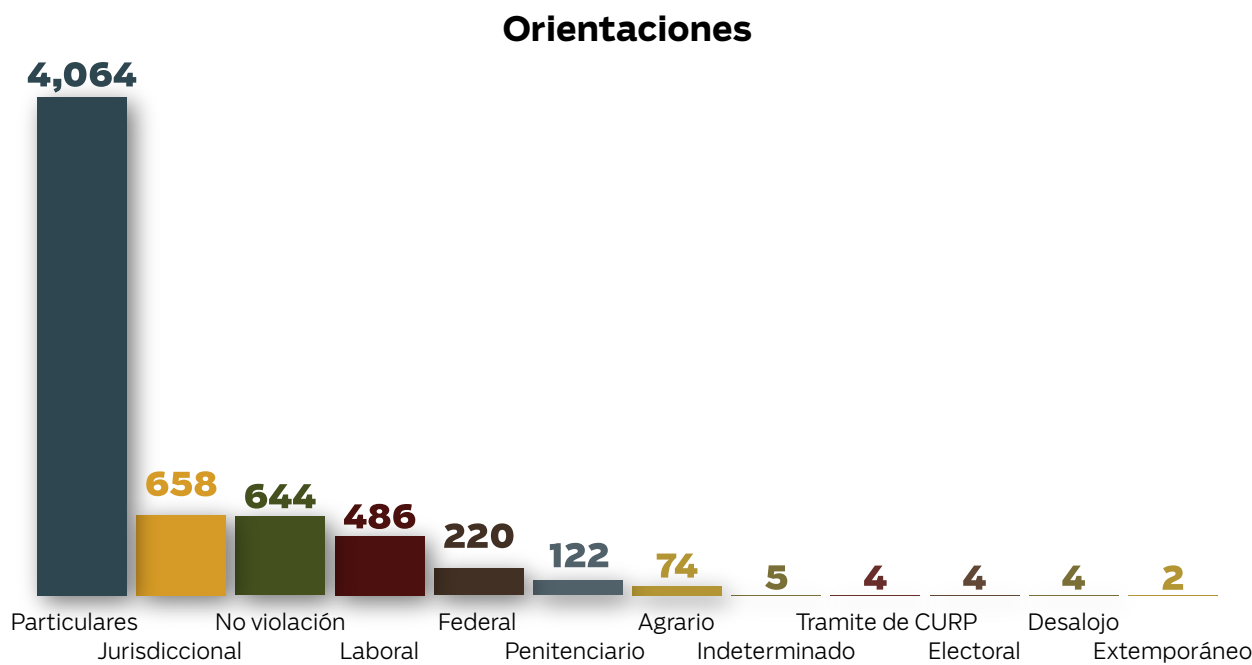
Estos números reflejan que el 87% de las solicitudes de intervención atendidas por el organismo, refieren a asuntos que no constituyen violaciones de derechos humanos atribuibles a autoridades estatales o municipales. No obstante, cada una de ellas se atienden con la misma diligencia.

A continuación se presenta el número de solicitudes de intervención desagregadas por el área en la que se recibieron:

Recepción en áreas

Del. étnicas y regionales	6,783
Orientación y quejas	1,702
Atención a mujeres	1,341
Asuntos indígenas	1,275
Asuntos penitenciarios	422
Otras áreas	5

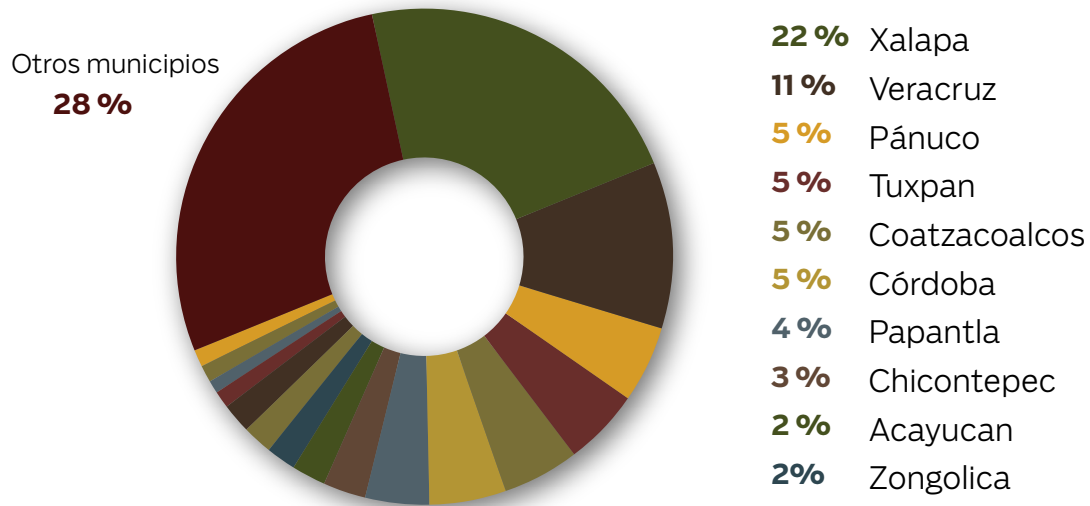
A su vez, las orientaciones y gestorías que se realizaron versaron sobre los siguientes temas:



Del número de solicitudes recibidas, los municipios que más señalamientos presentaron fueron Xalapa, Veracruz, Pánuco, Tuxpan, Coatzacoalcos y Córdoba. Entre éstos, suman el 53% del total de solicitudes recibidas. El factor principal al que obedecen estas, responde al número de población que dichas ciudades tienen.

El 47% restante de solicitudes de intervención fueron recibidas de diversos municipios que conforman las delegaciones regionales o étnicas de este Organismo, de acuerdo a la siguiente tabla:

2016

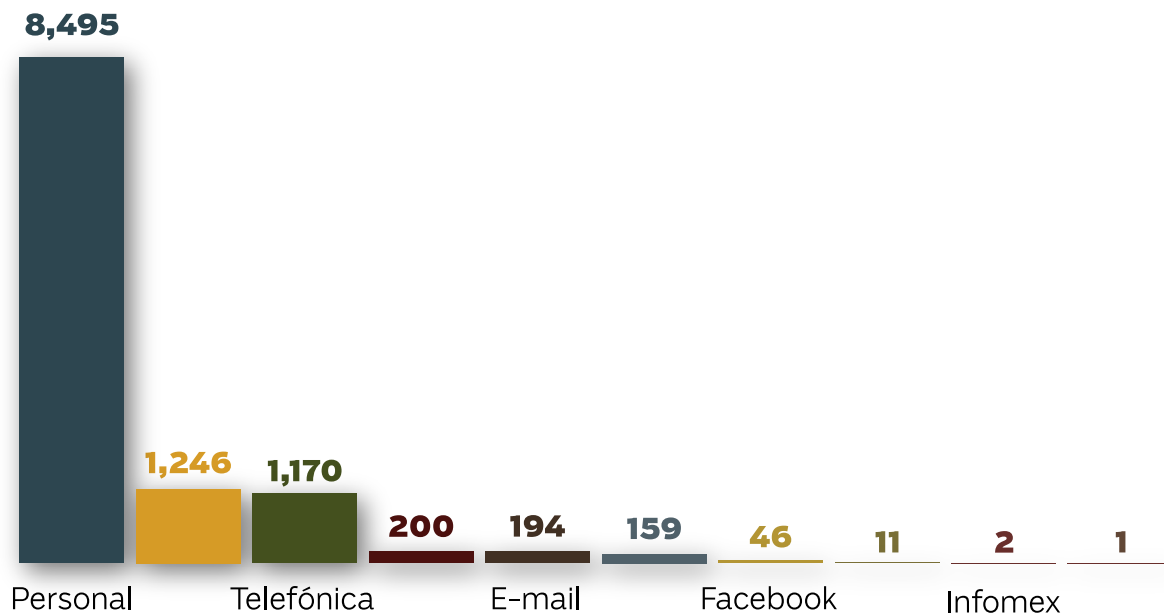


Los diversos medios de comunicación y nuevas tecnologías han permitido que se amplíe la cobertura de atención de la Comisión.

Actualmente, además de contar con la posibilidad de presentar una solicitud de intervención de manera personal, por servicio postal o vía telefónica, los ciudadanos pueden hacerlo a través de las redes sociales de Facebook o Twitter, o bien, mediante correo electrónico.

Del universo de solicitudes atendidas, el 73.7% se recibieron de forma personal; es decir, de las personas agraviadas o sus representantes que acudieron a las oficinas de este organismo a presentar por escrito o a exponer sus casos:

Recepción de solicitudes 2016



Otro factor importante para el fortalecimiento de la actuación de la Comisión Estatal durante el año 2016, fue fomentar el acercamiento con la población a través de las delegaciones étnicas y regionales. Esta estrategia permitió la intervención de la CEDH en 202 municipios del estado, de los cuales, los que presentan mayor o menor participación son los siguientes:

MUNICIPIOS CON MAYOR INTERVENCIÓN		MUNICIPIOS CON MENOR INTERVENCIÓN	
Xalapa	2586	San Andrés Tenejapan	1
Veracruz	1259	Tonayán	1
Pánuco	603	Huiloapan de cuauhtémoc	1
Tuxpan	593	Nautla	1
Coatzacoalcos	554	Oteapan	1
Córdoba	522	Acula	1
Papantla	453	Tamalín	1
Chicontepec	347	Soledad de doblado	1
Acayucan	272	Zentla	1
Zongolica	267	Tlacotepec de mejía	1

A si mismo para el año 2017, se implementará un programa de acercamiento con los 10 municipios en los que no fue posible tener actividades.

MUNICIPIOS EN LOS QUE NO SE REGISTRÓ PARTICIPACIÓN
Aquila
Camarón de tejeda
Chinameca
Ixmatlahuacan
Las minas
Salta barranca
Sochiapa
Tantoco
Tlacojalpan
Tuxtilla

2.4.3 Atención de Quejas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se dio trámite a 1,040 quejas, de las cuales el 54.80% se concluyeron en el mismo periodo, el resto se encuentran activas en las Direcciones, Delegaciones o Visitadurías Generales del Organismo.

Estatus de las quejas recibidas en 2016



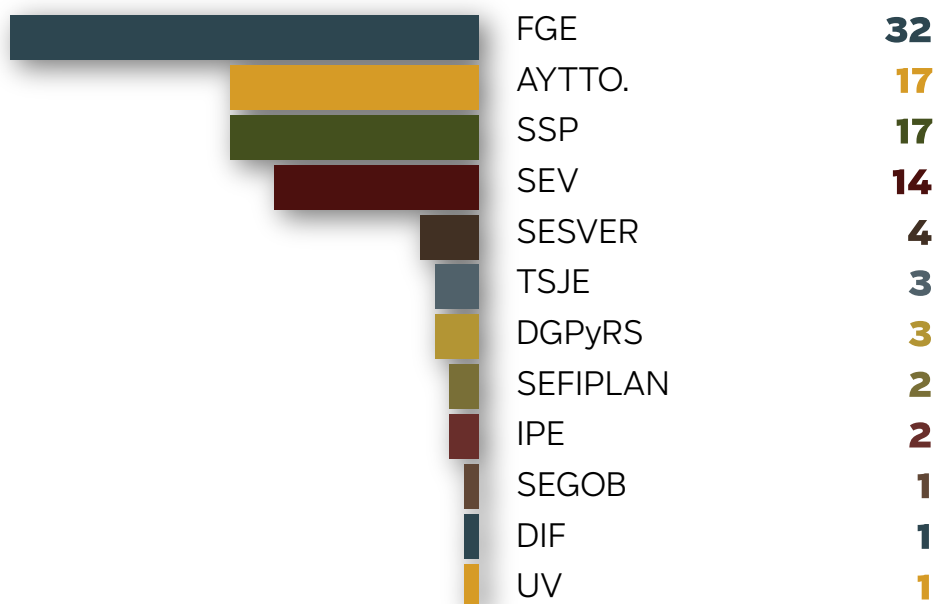
Los derechos a la integridad personal, derechos de la víctima o persona ofendida y a la libertad o seguridad personales registraron los índices más elevados de violación. A continuación se presentan los derechos con mayor número de quejas por violaciones:

PRINCIPALES DERECHOS VIOLADOS	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE DEL TOTAL
Derecho a la integridad personal	270	18
Derechos de la víctima o de la persona ofendida	203	13
Derecho a la libertad y seguridad personales	127	8
Derecho a la seguridad jurídica	123	8
Derecho al debido proceso, garantías judiciales	123	8
Derechos de la niñez	96	6
Derecho a la salud	79	5
Derecho a la educación	77	5
Derecho de igualdad ante la ley y la no discriminación	43	3
Derecho de petición y pronta respuesta	42	3
Derecho a la propiedad privada	31	2
Derecho a la intimidad	31	2
Derecho a la vida	30	2
Derecho a una adecuada protección judicial	26	2
Derecho a la honra	26	2
Derechos de las personas privadas de su libertad	23	2

Del total de quejas recibidas durante el año 2016, se registró la participación de 28 diferentes autoridades en la violación de derechos humanos, ya sea del ámbito municipal, estatal o incluso federal (remitidas por este Organismo). Las instituciones que registraron mayor incidencia fueron la FGE, la SSP y los Ayuntamientos.

Dependencias más señaladas

%



En las 180 quejas presentadas en contra de autoridades municipales, se señalaron 76 diferentes ayuntamientos. La mayor incidencia recayó en los municipios de Xalapa, Orizaba y Córdoba, que nuevamente son proporcionales a la densidad de población de estas ciudades.

Dentro de este rubro, es de resaltar la atención que se brindó a 707 derechohabientes del Instituto de Pensiones del Estado (IPE) de distintos lugares de la entidad, quienes se presentaron en las Oficinas Centrales de esta Comisión para interponer su queja en contra del retraso injustificado en el pago de sus pensiones.

En ese caso, la CEDH consideró que el derecho a recibir una pensión, implica necesariamente que ésta sea pagada en tiempo y forma. Dicho monto resulta indispensable para aquellas personas que por causa de vejez, incapacidad, invalidez o muerte, puedan hacer frente a las necesidades más básicas, por lo que se pronunció a través de la Recomendación número 16/2016 en contra de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado (SEFIPLAN) y el IPE.

2.4.4 Recomendaciones y conciliaciones

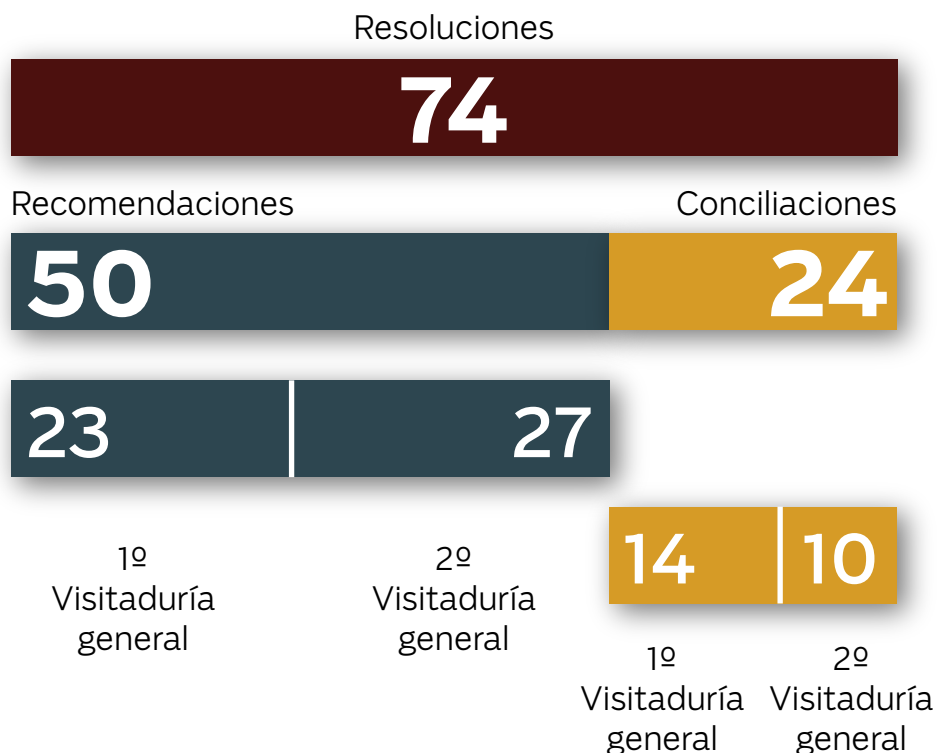
La actuación sustancial del Organismo se materializa a través del procedimiento de queja y culmina con las Conciliaciones y Recomendaciones que se emiten en los casos en que se acreditan violaciones a derechos humanos. Durante el año 2016, se trabajó por mejorar la argumentación de las resoluciones que emite el organismo, y se estableció un mayor rigor técnico en el análisis de los hechos, investigaciones y violaciones acreditadas, con la finalidad de incrementar su autoridad moral y otorgar mayor certeza jurídica a los quejosos.

Además, un compromiso de esta administración es utilizar el estándar de protección a derechos humanos más actualizado al momento de emitir la resolución, sin que ello implique relegar al olvido

casos paradigmáticos de los tribunales nacionales e internacionales que protegen los derechos humanos, que han establecido auténticos senderos jurisprudenciales en constante construcción y reelaboración.

En el año 2016, se emitieron 74 resoluciones. De éstas, 50 constituyeron recomendaciones y 24 conciliaciones, emitidas por las dos Visitadurías Generales de la CEDH.

Resoluciones emitidas en 2016



De acuerdo con estas resoluciones emitidas, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, los derechos más violentados en la entidad, fueron los siguientes:

DERECHOS ACREDITADOS COMO VIOLADOS	NÚM. DE VIOLACIONES ACREDITADAS
Derecho a la integridad personal	29
Derecho a la libertad y seguridad personales	24
Derecho a una adecuada protección judicial	13
Derecho a la salud	9
Derecho a la seguridad jurídica	7
Derecho a la intimidad	6
Derecho a la vida	6
Derechos de la víctima o de la persona ofendida	6
Derecho a la educación	4

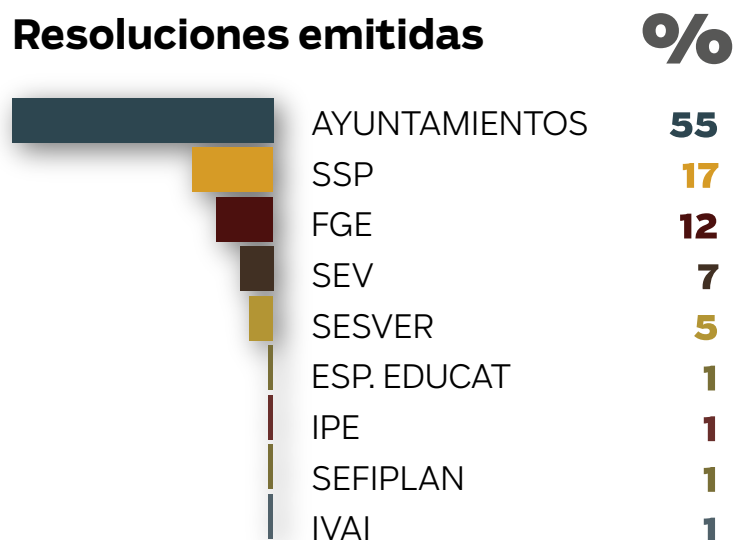
Derecho al debido proceso, garantías judiciales	4
Derecho a la honra	3
Derecho a un medio ambiente sano	3
Derecho a la propiedad privada	3
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	2
Derecho a la seguridad social	2
Derecho de igualdad ante la ley y la no discriminación	2
Derechos de la niñez	2
Derecho a la libertad de conciencia y de religión	1
Derecho a la protección a la familia	1
Derecho al trabajo	1
Derecho a la libertad de pensamiento y de expresión	1
Derechos de las personas privadas de su libertad	1
Total	130

Nota: La cifra puede variar al número de recomendaciones y conciliaciones emitidas, debido a que en algunas de ellas se acreditó la violación de más de un derecho.

De este número de derechos violados, las autoridades a las cuales se les acreditó mayor número de violaciones fueron los Ayuntamientos, seguidos de la Secretaría de Seguridad Pública y la Fiscalía General del Estado.



El número de resoluciones emitidas contra dependencias de la administración pública estatal coincide con el número de derechos violados imputados a estas mismas autoridades durante el 2016, como se muestra a continuación:



2.4.5 Ejercicio efectivo de las facultades del Organismo

El fortalecimiento de la CEDH requiere del ejercicio efectivo de las facultades conferidas por la Constitución del estado y por la normatividad que la sustenta.

Este ejercicio tiene como fin último, que las acciones de la Comisión tengan un mayor impacto y se lleven a cabo de manera oportuna, de tal manera que se garantice el respeto y el goce de los derechos de las personas. Para alcanzarlo, se han llevado a cabo diversas acciones en colaboración con el Poder Legislativo del Estado y autoridades municipales en temas que actualmente presentan una alta sensibilidad social.

2.4.6 Propuestas de armonización legislativa

La Comisión cuenta con la facultad de presentar propuestas de armonización legislativa a través de las cuales se promueve también el respeto por los derechos humanos.

Esta facultad se ejerce, entre otras herramientas, mediante la figura del *amicus curiae*, que es una opinión técnica-jurídica en relación con la tutela de los derechos humanos en un caso específico. Tiene como finalidad proveer elementos que enriquezcan la visión de la autoridad en el paradigma de los Derechos Humanos y del Estado Democrático de Derecho.

Así, en concordancia con las obligaciones derivadas de la reforma constitucional de 2011, durante el año 2016 la CEDH emitió opiniones respecto a propuestas de modificación del marco constitucional de nuestra entidad, de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos.

En el mes de julio de 2016, se presentó un *amicus curiae* ante el Congreso de Veracruz, para fijar el posicionamiento de la CEDH ante la propuesta de reforma al artículo 4º de la Constitución Política del Estado. A través de este documento, el organismo se pronunció sobre las posibles afectaciones que esta reforma tendría sobre los derechos de las mujeres, atendiendo a la concepción internacional del

derecho a la vida y la definición de persona como pre requisito lógico para la titularidad de cualquier derecho humano.

Adicional a lo anterior, se elaboraron cuatro *amicus curiae* más, en donde se abordaron temas de:

Igualdad de género;

Discriminación contra un grupo de transportistas

La incompetencia de un Juzgado de Distrito para determinar la inconstitucionalidad de una recomendación emitida por un Organismo Protector de Derechos Humanos; y

La omisión legislativa del Congreso del Estado para constituir el fondo de reparación a víctimas que ordena la Ley de Víctimas del Estado de Veracruz.

El objetivo fue incidir, desde la perspectiva de los Derechos Humanos, en la resolución de dictámenes y guiar a los legisladores de acuerdo con las leyes de la materia.

También se colaboró con el H. Ayuntamiento de Xalapa en la revisión del reglamento del Consejo Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. En estos trabajos, se realizaron observaciones para que el reglamento cuente con una perspectiva adecuada de derechos humanos, atendiendo al propósito legal del Consejo.

Asimismo, se elaboró un proyecto de propuesta de ley para prevenir, investigar, sancionar y reparar los crímenes de desaparición en el estado de Veracruz. Este proyecto se presentó ante los distintos Colectivos de familiares de desaparecidos durante las diversas reuniones de trabajo celebradas a lo largo de 2016, en las cuales se incorporaron sus observaciones y comentarios; lo cual, enriqueció la propuesta.

Finalmente, se integró un análisis de reforma a la Constitución local con el objetivo de que se incorporaran los aspectos de mayor trascendencia de la reforma de derechos humanos; este documento fue compartido con integrantes del H. Congreso del Estado.

2.4.7 Denuncias

De conformidad con el Reglamento Interior que nos rige, la CEDH tiene la facultad para interponer denuncias ante las autoridades competentes. Esta facultad, se ejerce cuando, de la tramitación de los expedientes de queja, se advierte la existencia de un hecho delictivo. Con esto, aseguramos la defensa de los derechos humanos mediante nuestros procedimientos y además, a través de la vía jurisdiccional; proporcionando a los quejosos, certeza respecto a nuestro actuar.

En el año 2016, a raíz de las Recomendaciones 06/2016 y 25/2016, se brindó acompañamiento a un quejoso para la presentación de su denuncia y, en el otro caso, se hizo del conocimiento del Coordinador de Fiscales en el Estado, la posible constitución de hechos delictivos cometidos por parte de servidores públicos.

De esta forma, la Comisión reafirma su compromiso con los quejosos, de llevar la defensa de sus derechos hasta la última instancia en que su competencia se lo permita, ejerciendo debidamente las facultades con que cuenta para lograrlo.

2.4.8 Intervenciones Coyunturales

De manera paralela a la atención de las solicitudes de intervención recibidas, esta administración asumió el compromiso de proteger los derechos de las víctimas directas e indirectas de la crisis humanitaria por personas desaparecidas.

Anteriormente, las víctimas de esta violación de derechos humanos sufrían una invisibilización sistemática. Sus solicitudes de intervención eran archivadas, o resueltas a través de gestorías sin que se iniciara un procedimiento de queja para pedir informes a la autoridad presuntamente responsable.

Por este motivo, la Comisión ha entablado una estrecha relación con los Colectivos de familiares de personas desaparecidas. Durante 2016, se celebraron reuniones de trabajo con el Colectivo Red de Madres Veracruz, Colectivo Por La Paz Xalapa, Familias de Desaparecidos Orizaba/Córdoba, Colectivo Solecito, Familiares Enlace Xalapa y Red de Madres en Búsqueda. En estas reuniones, se escucharon sus necesidades, y percepción sobre el estado en el que se encuentran las diligencias realizadas por las autoridades para la búsqueda.

Para esta tarea, se implementó un programa permanente de acompañamiento victimológico. Asimismo, se dio trámite a más de 100 solicitudes de intervención mediante la realización de gestiones o, a través del procedimiento de queja, con el objetivo de detectar las violaciones a sus derechos y emitir recomendaciones que los apoyen en su búsqueda de verdad, justicia y reparación.

También, se socializaron dos proyectos de ley. El primero es una Propuesta mínima para la prevención, investigación, sanción y reparación de los crímenes de desaparición que aborda de manera integral este fenómeno jurídico-social. En la propuesta, la problemática se aborda desde una perspectiva integral, de modo que incluye la tipificación, medidas de protección, lineamientos para la búsqueda e investigación y la creación de un Sistema Estatal de Búsqueda.

El segundo proyecto de ley es una propuesta para la creación de un procedimiento de declaración de ausencia por desaparición. Éste pone énfasis en la brevedad y en la preservación del derecho a la personalidad jurídica de la persona desaparecida, de modo que sus familiares cuenten con un mecanismo rápido y eficiente que les permita solventar los problemas relacionados con los actos jurídicos que requieren de la participación de la persona desaparecida.

Dentro de las actividades desarrolladas, se presentó un proyecto a la FGE para la adopción del Protocolo homologado para la búsqueda de personas desaparecidas y la investigación del delito de desaparición forzada.

2.4.9 Nuevo formato de versiones públicas

La publicidad de las resoluciones que este Organismo emite, es una exigencia sustancial propia de las sociedades democráticas. Para darle cumplimiento, esta administración implementó un nuevo formato de versiones públicas, con la finalidad de dar a conocer a la sociedad veracruzana los argumentos en los que se sustentan las Recomendaciones y Conciliaciones emitidas.

En las nuevas versiones públicas, se trata de reflejar el rigor argumentativo de las resoluciones que se notifican a las autoridades responsables, pero resguardando los datos personales de los quejosos y los servidores públicos involucrados.

Además, estos documentos constituyen una herramienta útil para la difusión de los estándares de protección de derechos humanos en vigor al momento en que se emita la recomendación o conciliación respectiva.

III. Difusión y Capacitación

La cultura de respeto a los derechos humanos se centra en el concepto de dignidad de la persona. Por ello, desde el 1 de febrero de 2016 se trabaja por el fortalecimiento del respeto a la dignidad de los seres humanos, pues es el principio que guía nuestro actuar, como punto de partida, trayecto y fin de nuestra labor.

Es a partir de este eje rector que se derivaron las acciones de difusión y capacitación. Para ello, partimos de la idea de que si bien los instrumentos internacionales dan el cobijo jurídico que cada grupo que atendemos requiere, la base para la correcta invocación, es única: El respeto a la dignidad de todas las personas, del que deriva el correspondiente señalamiento de los deberes de respeto y garantía que tiene el Estado.

3.1 Nuevo modelo de capacitación y difusión en derechos humanos

Replanteamos el modelo de capacitación, orientándolo hacia el fortalecimiento del proceso de transmisión de conocimientos, priorizando las acciones de capacitación, pues en este rubro se aprecia una mayor oportunidad de formación. No obstante, seguimos atentos de las posibilidades de difusión, que aunque de menor impacto, se valoran en ciertos medios en tanto su pertinencia cuantitativa.

Hicimos uso de la metodología básica para la definición de contenidos (carta descriptiva), así como de la reafirmación de conocimientos (evaluaciones) y el respeto a premisas didácticas.

Asimismo, construimos un modelo de transmisión de conocimiento que apuesta por un mayor impacto, pues brinda información clara, proporciona las herramientas adecuadas y subraya la motivación que tanto ciudadanos como funcionarios deben valorar en la materia: el claro conocimiento de los derechos y de las obligaciones en el contexto estatal, nacional e internacional.

De esta forma, durante el año 2016 se impartieron 230 capacitaciones en oficinas centrales y delegaciones del organismo, que tuvieron un impacto en 10,146 personas de toda la entidad.

Atendimos a ciudadanos y funcionarios, quienes pudieron encontrar, en el mismo contenido, las razones de su interés particular. Entre éstos se destacan las fuentes normativas de los derechos humanos; y las instituciones que operan la protección de los derechos frente a la autoridad. Adicionalmente, se brindó a los ciudadanos la misma información que fue replicada a los funcionarios interesados en conocer sus deberes.

El conocimiento progresivo de la materia, permite dimensionar las diferentes posibilidades de actuación frente a la violación de derechos humanos y señala el camino específico que corresponde a cada grupo, el cual tiene que ver con el ordenamiento particular que se señala en los instrumentos internacionales.

Por otra parte, reforzamos las acciones de capacitación con actividades de difusión llevadas a cabo por personal de la Secretaría Técnica, de la Unidad de Género y de las Delegaciones. Estas actividades de difusión incluyeron instalación de módulos de información, entrega de artículos de difusión, sesiones de cine debate y pláticas.

De ellas, en el año 2016 realizamos 972 actividades, que tuvieron un impacto en 72,305 personas.

Los asistentes registrados en las actividades de capacitación y difusión, se agrupan de la siguiente manera:

Asistentes a eventos de capacitación y difusión

Público en general

67,018

Servidores públicos

14,136

OSC's

1,176

3.2 Medios electrónicos de comunicación y difusión

Durante el año 2016, y atendiendo a los programas de austeridad presupuestal y optimización de recursos, esta CEDH impulsó el uso de los medios electrónicos como medios de difusión, para poder llegar a más veracruzanos con menos recursos.

3.3 Campaña permanente "conoce tus derechos"

En el mes de marzo de 2016, como actividad adicional de difusión de los derechos humanos, iniciamos una campaña permanente a la cual denominamos "Conoce Tus Derechos". Ésta se publica mensualmente, está dirigida al público en general y su objetivo es difundir, a través de las redes sociales, el conocimiento de los derechos humanos a través de un formato de lectura fácil. Estas publicaciones nos dan la oportunidad de acercar los derechos humanos a un público que tal vez no pueda acudir a nuestras capacitaciones y eventos de difusión.

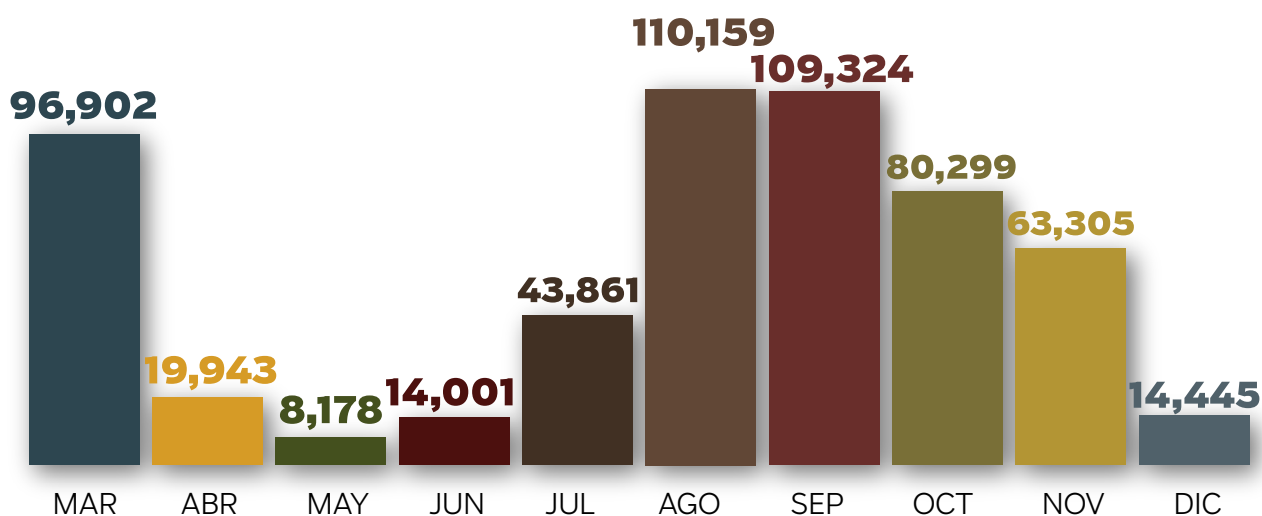
La CEDH considera que mostrar los contenidos básicos de los derechos humanos, de acuerdo con los estándares internacionales de una forma atractiva y con contenido sencillo, es una acción que redundará en beneficio de todos los sectores de la sociedad. Los temas abordados durante el año 2016, versaron sobre: el derecho a la igualdad y no discriminación; el derecho a la salud; los derechos políticos; los derechos humanos en general; el derecho a la libertad personal; los derechos de los pueblos y comunidades indígenas; los derechos de los familiares de personas desaparecidas; los derechos de las niñas y los niños; los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia; y los derechos de las personas con discapacidad.

De cada uno de estos temas, se desarrolló un contenido que posteriormente fue editado en infografías y archivos electrónicos para su distribución en redes sociales, los cuales se presentan a continuación:



Se publicaron 10 campañas, las cuales tuvieron un impacto total de 560,427 visualizaciones, registrando un mayor número las correspondientes a derechos de los pueblos indígenas y de los familiares de personas desaparecidas, temas que evidentemente son de relevancia sustantiva para nuestra sociedad.

Visualizaciones por publicación 2016



3.4 Revista “Ver tus Derechos Humanos”

En este año 2016 se publicaron tres números de este medio de información cuatrimestral en los que se publicaron reflexiones sobre los derechos humanos, análisis de nuestras recomendaciones, informe del quehacer institucional, los reportes de las solicitudes de intervención, quejas y resoluciones.

3.5 Infografías

Como parte de las acciones realizadas para promover el conocimiento de los derechos humanos, se inició la difusión de aquellas resoluciones que representan relevancia para la sociedad, en atención a los temas que en ellas se abordan.

Además de infografías, durante el año 2016 se informó sobre aquellas recomendaciones en las que se analizaron temas relevantes y que sentaron precedentes para este organismo. Este novedoso formato de difusión se utilizó en las redes sociales de la institución, reforzando las acciones de protección y defensa de los derechos humanos que realiza esta CEDH.

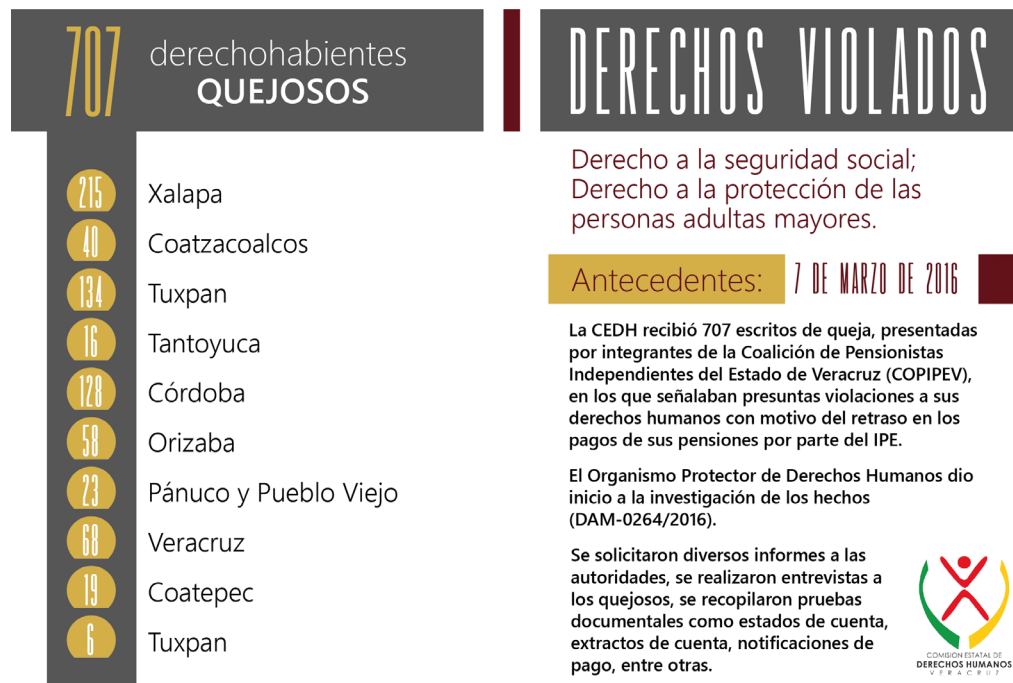
Recomendación 16/2016 Vs. IPE y SEFIPLAN

El 7 de marzo de 2016, 707 derechohabientes del IPE se presentaron en las Oficinas Centrales de esta Comisión desde distintos lugares de la entidad. En esa fecha interpusieron queja en contra del retraso injustificado en el pago de sus pensiones.

En ese caso, la CEDH consideró que el derecho a recibir una pensión, implica necesariamente que ésta sea pagada en tiempo y forma. Dicho monto resulta indispensable para aquellas personas que por causa de vejez, incapacidad, invalidez o muerte, puedan hacer frente a nuestras necesidades más básicas: alimentación, medicamentos, vestido y vivienda.

RETRASO INJUSTIFICADO EN EL PAGO DE LAS PENSIONES DE DERECHOHABIENTES DEL IPE

Recomendación 16/2016 de la CEDH



Por tal motivo, existe un imperativo ético de brindarles la protección necesaria para disfrutar de una vida digna. Aún más, cuando han adquirido el derecho a recibir una pensión, con años de trabajo entregado al servicio público.

Recomendación 23/2016 Vs. CAPASITS

El 17 de agosto de 2015 una persona de identidad resguardada acudió a esta Comisión para denunciar hechos que lesionaron su derecho a la intimidad y a la igualdad. En su solicitud de intervención, señaló que personal médico y administrativo del CAPASITS habían hecho público en una reunión de trabajo, sin su consentimiento, su diagnóstico como seropositivo.

Esto provocó una serie de actos de discriminación, en razón de su estado de salud, que lesionaron profundamente sus derechos humanos.

Divulgación de los datos personales DE UN PACIENTE CON VIH-SIDA y actos de discriminación por parte de personal médico y administrativo del CAPASITS



Antecedentes 17 DE AGOSTO DE 2015

La CEDH recibió la queja de **V.**, paciente **seropositivo del CAPASITS**, quien además, prestaba su servicio social como nutriólogo en ese mismo Centro, **especializado en la prevención y atención de personas con VIH-SIDA**, ubicado en la ciudad de Veracruz.

En su queja, señaló a una médico general y a una persona de apoyo administrativo, de **revelar indebidamente y sin su consentimiento, su diagnóstico** médico durante una reunión en la que participaron **sus compañeros de trabajo**; especialistas y miembros de la sociedad civil, lo cual desencadenó que **sufriera actos de discriminación**.

AUTORIDAD RESPONSABLE

SS

SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

DERECHOS HUMANOS
VIOLADOS

Derecho a la intimidad
Derecho a la no discriminación
Derecho a la salud
Derecho a la honra

Recomendación 24/2016 Vs. SEV

*** es una menor con síndrome de down. Sus padres solicitaron la intervención de este organismo toda vez que fue objeto de discriminación en una institución educativa privada. En el Instituto, el propio reglamento interno establecía la imposibilidad de inscribir a una persona con cualquier tipo de discapacidad.

Esta Comisión consideró que la garantía del derecho a la igualdad y el deber correlativo de no discriminar corren a cargo del Estado y tienen efectos generales. Por ello, aunque los hechos violatorios se derivaban de la conducta de un particular, y particularmente de una disposición del reglamento de una institución educativa de carácter privado, el deber de la SEV no puede limitarse a verificar la existencia formal de un reglamento escolar sino que debe verificar que las disposiciones normativas contenidas en los Reglamentos Escolares sean respetuosos de los derechos humanos de los menores.

Omisión ante actos de **DISCRIMINACIÓN CONTRA** **UNA MENOR** con Síndrome de Down



Recomendación 24/2016 DE LA CEDH

Antecedentes: 27 DE FEBRERO DE 2016

La CEDH recibió el escrito de queja de los padres de una menor de edad con discapacidad intelectual, quien presuntamente habría sufrido actos de discriminación en su contra, por parte de personal directivo del Colegio Americano de Xalapa. Si bien dichos actos fueron realizados por particulares, la CEDH investigó si la Secretaría de Educación de Veracruz, quien tiene la facultad de supervisar la actuación de las escuelas particulares, investigarlos y determinar las sanciones que correspondan, actuó diligentemente para proteger el derecho a la educación de la menor.

AUTORIDAD RESPONSABLE:



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

DERECHOS VIOLADOS:

Derecho a la no discriminación
Derecho a la educación.

Recomendación 29/1016 Vs. Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Orizaba

En esta resolución se resolvieron dos quejas acumuladas, por tratarse de hechos similares y en contra de la misma autoridad. En su escrito de intervención, varias personas de origen indígena denunciaron lesiones a sus derechos a la integridad y libertad personales; sin embargo, de la investigación se acreditaron únicamente violaciones al derecho a la integridad física.

“En efecto, consta en diversos certificados médicos practicados a los quejosos, que fueron objeto de uso desproporcionado de la fuerza. Esta Comisión recuerda que las fuerzas de seguridad del Estado pueden utilizar la fuerza pública para cumplir con su deber constitucional, pero ésta debe sujetarse a estrictos estándares de racionalidad y en su ejercicio, deben cumplir los principios de finalidad legítima, absoluta necesidad y proporcionalidad.”

Uso desproporcionado de la fuerza pública EN CONTRA DE COMERCIANTES INDÍGENAS DE IXHUATLANCILLO



COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
VERACRUZ

Recomendación
29/2016 de la CEDH

AUTORIDAD RESPONSABLE

Presidente Municipal del H. Ayuntamiento
Constitucional de Orizaba, Veracruz.

DERECHOS HUMANOS VIOLADOS

Derecho a la
integridad personal

Antecedentes

20 DE FEBRERO DE 2016

La Comisión Estatal de Derechos Humanos abrió de oficio la queja COR/094/2016, con motivo de las notas periodísticas sobre el desalojo violento de comerciantes indígenas del municipio de Ixhuatlancillo, Veracruz, por parte de elementos de la policía municipal de Orizaba, Veracruz, recabándose 7 ratificaciones por parte de comerciantes.

Posteriormente, el 5 de abril de 2016, ante un nuevo desalojo, la CEDH abrió la queja COR/199/2016, la cual fuera acumulada al expediente abierto en el mes de febrero, al tratarse de los mismos quejosos, la misma autoridad y de hechos con un origen común.

3.6 Redes sociales

Concientes del impacto que actualmente tienen las redes sociales, durante el año 2016 impulsamos su uso para mejorar la de difusión de las actividades del organismo. En ese sentido, el uso de este medio representó una herramienta indispensable para poder comunicar a la sociedad las principales acciones que esta Comisión realiza, elevando considerablemente su alcance.

La estrategia de difusión nos dio la oportunidad de acercar a la población con la CEDH a través de las campañas mensuales de derechos humanos. Durante 2016 estas campañas lograron 68,316 visualizaciones en Twitter y 463,037 en Facebook.

Además a través de ellas pudimos dar a conocer eventos que este organismo realizó en colaboración con otras entidades o dependencias de gobierno y sociedad en general, como la instalación de los módulos itinerantes de atención en las delegaciones regionales y étnicas de la CEDH; las infografías y las campañas mensuales, así como el ejercicio de distintas atribuciones legales de la institución.

3.7 Página electrónica

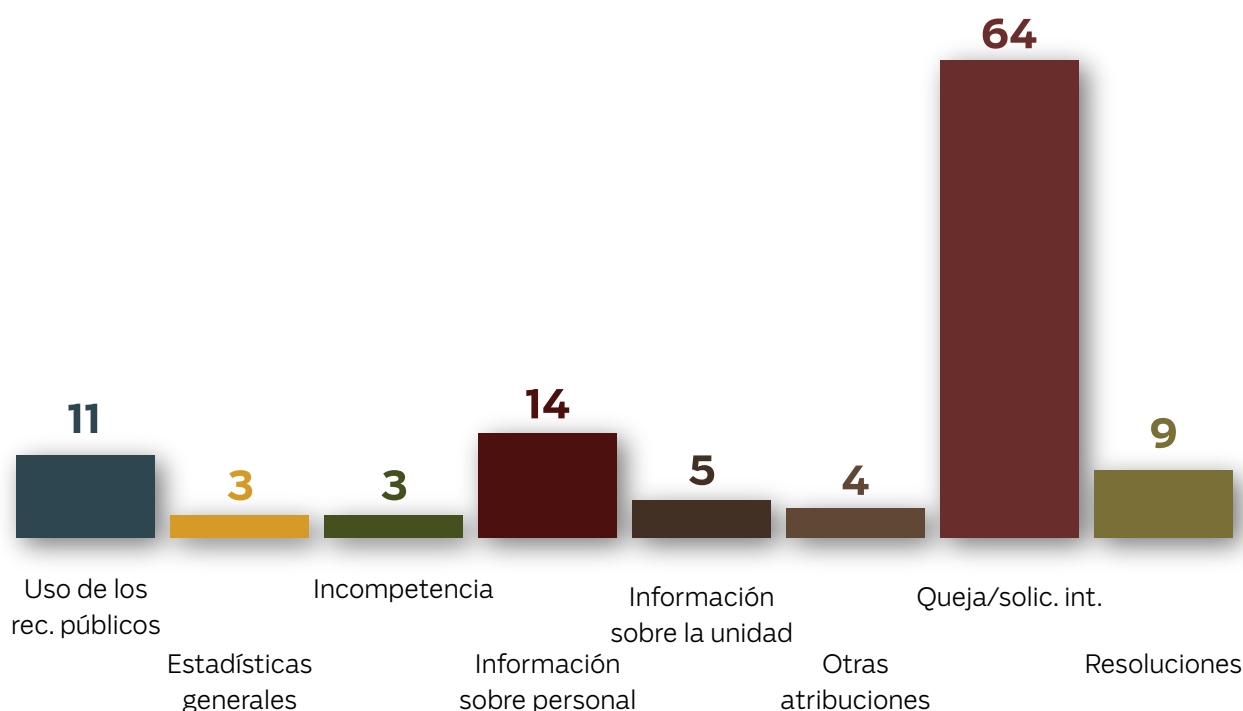
Una herramienta sustancial con la que cuenta el organismo para dar a conocer los servicios y actividades que realiza, es la página de internet. Esta herramienta tecnológica es nuestra carta de presentación ante la sociedad y el resto de instituciones con quienes nos vinculamos.

Por ello, disponer de una página amigable en su consulta y provista de información útil, es fundamental en nuestro quehacer, para la proyección que queremos lograr y la forma en que la sociedad nos percibe. Por esta razón, desde el mes de marzo de 2016 se inició el proyecto de modificación de contenidos, rutas de navegación y diseño de la página institucional del organismo. Esto con la finalidad de ofrecer un recurso de consulta que permita a los usuarios acceder a contenidos de alto interés y a la institución, mantener actualizada la información pública que, por ley, debe estar disponible.

3.8 Transparencia

En materia de transparencia, la CEDH Veracruz atendió 118 solicitudes de información durante el año 2016. Los principales temas solicitados versaron sobre estadísticas de quejas y solicitudes de intervención por violaciones a derechos humanos, información sobre el uso y destino de los recursos públicos, y sobre las resoluciones que emite el organismo.

Información requerida



Del universo de solicitudes recibidas, únicamente en 5 fueron interpuestos recursos de revisión, y de este número sólo en dos de ellas se ordenó al organismo a modificar la respuesta otorgada por la Unidad de Transparencia.

Como parte de las actividades de capacitación, se incluyeron temas en materia de transparencia, cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley General de Transparencia, Acceso a la Información y protección de datos personales, no sólo para personal de la Unidad, sino para servidores públicos de todas las áreas de esta Comisión.

La CEDH Veracruz, cumplió en tiempo y forma con todas las obligaciones contraídas con el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, derivadas de las leyes en materia de transparencia y protección de datos personales.

3.9 Rendición de cuentas

Esta Comisión cumplió con lo señalado en el artículo 36 de la Ley de Fiscalización y con el artículo 179 del Código Financiero para el Estado de Veracruz para la entrega de los informes trimestrales de avance financiero 2016 al Congreso del Estado de Veracruz.

En lo que respecta a la presentación de la Cuenta Pública del año 2016 y su Auditoría para ese mismo periodo, ésta se realizó dentro de los términos señalados por la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

En ese orden de ideas, este organismo autónomo, ha cumplido en tiempo y forma con todas sus obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas del ejercicio del gasto público.

IV. Principales Logros y Retos

4.1 Principales logros

4.1.1 Inclusión de estándares internacionales en las recomendaciones

La actividad sustantiva de esta Comisión es proteger los derechos de las personas en Veracruz a través del procedimiento de queja y, eventualmente, a través de las recomendaciones. Durante el primer año de esta administración, y por primera vez desde el 2011, superamos el número de recomendaciones emitidas.

El mayor beneficio de este logro no es una mera diferencia estadística, pues cobra especial relevancia a partir del nuevo modelo argumentativo desarrollado a partir de 2016. Así, a través de un mayor rigor lógico-jurídico, los razonamientos empleados y los estándares normativos invocados, las Recomendaciones de la CEDH dan mayor certeza y sustento a las víctimas y además redundan en un mayor índice de aceptación y cumplimiento, en beneficio de los veracruzanos.

4.1.2 Capacitación interna y externa fortalecida

Con el modelo de capacitación creado para difundir a las instituciones y dependencias estatales que parte del curso “Derechos Humanos en México”, contamos con un instrumento adecuado para poder promover los sistemas de protección de derechos humanos vigentes en nuestro país, tomando como referencias los estándares jurisprudenciales y doctrinales más actualizados.

Además, hacia el interior, se implementó el Programa de Capacitación Continua, que ha traído como resultado una mayor celeridad en la integración y en la resolución de los expedientes.

4.1.3 Sistema de indicadores de violaciones a derechos humanos en el estado de Veracruz

El Sistema de Indicadores de Violaciones a Derechos Humanos ha permitido conocer las zonas del estado con mayor incidencia violatoria y que requieren de una presencia más fuerte del organismo en materia de prevención e intervención.

4.1.4 Informe temático y recomendación general

Uno de los avances que consideramos más significativos es la elaboración del primer Informe Temático en la historia de la Comisión.

Reviste particular relevancia porque, además de ser el primero en su género, el Informe es más que una mera investigación documental y se compone de la información recabada en las investigaciones *in situ* en distintas comunidades con una alta densidad poblacional indígena; sumado a que los resultados y conclusiones son particularmente esclarecedores y, esperamos que sean herramientas de importancia superlativa para el diseño de políticas públicas en beneficio de las personas indígenas en el Estado.

Por su parte, la Recomendación general trata la situación que viven los familiares de las personas desaparecidas y el estado de las investigaciones ventiladas en la FGE. Si bien ésta aún se encuentra en

proceso de análisis, un número importante de las quejas individuales que la componen se recabaron durante las reuniones de trabajo con los diferentes colectivos que trabajan en el Estado.

4.2 Retos

En el cumplimiento de nuestras atribuciones y acorde a nuestro plan de trabajo, hemos logrado avances significativos a lo largo de este año. Nuestro siguiente reto, está representado por la consolidación de las acciones que iniciamos durante 2016, que requieren de nuevas acciones para su cumplimiento efectivo.

En ese contexto, nuestras metas a corto y mediano plazo, estarán fijadas en la implementación de las siguientes acciones:

4.2.1 Corto Plazo

Emisión de una Recomendación General.

Que nos permita avanzar en el eje rector de ejercicio efectivo de las facultades constitucionales y legales del Organismo. La emisión de la primera Recomendación General de la CEDH Veracruz, representará sin duda uno de los avances más significativos en la defensa de los derechos humanos de todos los veracruzanos.

Fortalecer el programa de capacitación en DDHH y formar replicadores de derechos humanos en las dependencias.

Otro punto medular en la definición del nuevo rumbo de la CEDH, lo constituyen los programas de capacitación implementados durante el año 2016. Por ello, es necesario continuar con estas acciones de tal forma que nos permitan alcanzar los resultados deseados.

Además, se prevé la implementación de un nuevo formato de capacitación a través del cual podamos formar replicadores de DDHH al interior de las dependencias, que a su vez, nos permitan formar a más servidores públicos en el conocimiento de los derechos humanos.

4.2.2 Mediano Plazo

Proponer una reestructura a las áreas de la CEDH (División de las áreas por materia y profesionalización).

Como una primera acción para llegar a la división de las visitadurías por materia y su especialización; nos proponemos reestructurar en el mediano plazo, las funciones que cada una de las áreas operativas del organismo realizan.

Análisis de la legislación interna (Reglamento y Ley de la CEDH) para su reforma.

Estrechamente relacionado con el punto que antecede, nos proponemos analizar la normatividad que nos rige para poder realizar las adecuaciones necesarias apegadas a la realidad en la que nos encontramos y que nos permitan cumplir con nuestros objetivos.

Desarrollo de indicadores de derechos humanos.

En seguimiento al Sistema de indicadores que durante 2016 se desarrolló, también se prevé el desarrollo de un conjunto de indicadores que nos permitan rendir cuentas a la sociedad en general, sobre el estado de goce y garantía de los derechos humanos en nuestro estado.

Formalizar la vinculación con Organismos de la Sociedad Civil fortalecidas.

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS

OFICINAS CENTRALES

Carrillo Puerto, Núm. 21, col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.

Teléfonos: 01 800 260 22 00 /01 (228) 1 41 43 00

Correo electrónico: comentarios@cedhveracruz.org.mx

DELEGACIONES ÉTNICAS

CHICONTEPEC

Calle 27 de Septiembre No. 2, segundo piso, Zona Centro, CP. 92700, Chicontepec, Ver., Tel. 01 (746) 892-0480

PAPANTLA

Av. Aquiles Serdán No. 200, interior 9 Esquina 20 de Noviembre, Zona Centro, C.P. 93400, Papantla, Ver., Tel. 01 (784) 842-0859

ZONGOLICA

Calle Benito Juárez No. 45 Zona Centro, C.P. 95000, Zongolica, Ver., Tel. 01 (278) 732-6155

ACAYUCAN

Calle Altamirano, esquina Aquiles Serdán No. 6, Zona Centro, C.P. 96000, Acayucan, Ver., Tel. 01 (924) 245-9055

DELEGACIONES REGIONALES

CÓRDOBA

Av. 4-A, Esq. Calle 2 entre Calle 2 y 1, Zona Centro, C.P. 94500, Córdoba, Ver. Tel. 01 (271) 714-5549

COATZACOALCOS

Pedro Moreno No. 902 Entre Díaz Mirón y Madero, Zona Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Ver., Tel. y Fax. (921) 212-5258 y (921) 212 9125

PÁNUCO

Calle Benito Juárez No. 106 local 3 Edificio Juárez, Esquina Melchor Ocampo, Zona Centro, C.P. 93990, Pánuco, Ver., Tel. y fax. 01 (846) 256-0004

TUXPAN

Calle Mina No. 21, C.P. 92800, Tuxpan, Ver., Tel y Fax. (783) 834-9281

VERACRUZ

Arista No. 1171 Zona Centro C.P. 91709, Veracruz, Ver. Tel. 01 (229) 931-2240, Fax.01 (229) 932-9642

