

Néstor Manuel Armendáriz Loya, Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4° de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 2, 5 y 15 fracciones I, II, III y XI, 17, 19 fracción III y 20 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en relación con los artículos 19 y 25 de su reglamento interno, y en ejercicio de las facultades conferidas en dichos instrumentos normativos; así como en el objetivo estratégico 2, del Plan Integral de Desarrollo 2021-2024 de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; y atendiendo al siguiente:

CONSIDERANDO:

- I. La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, es un organismo público que goza de autonomía de gestión, presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Constitución Política del Estado de Chihuahua y en los numerales 2 y 5 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 1 de su reglamento interno.
- II. Adicionalmente, y de conformidad con lo dispuesto en las fracciones I, II y III del artículo 15 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, quien ocupa la Presidencia de este organismo público autónomo, ejerce la representación legal del organismo, tiene las facultades de formular lineamientos generales a los que se sujetarán las actividades administrativas de la Comisión, así como de nombrar, dirigir y coordinar al funcionariado y al personal bajo su autoridad; y dictar las medidas específicas que juzgue convenientes para el mejor desempeño de este organismo.
- III. En el Plan Integral de Desarrollo 2021-2024 de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se estableció como objetivo estratégico 2, entre otros conceptos, los de consolidar la gestión interna a través de una cultura de planeación, de comunicación, de igualdad entre mujeres y hombres y de rendición de cuentas, todo lo anterior con base en un marco jurídico sólido, estableciéndose así, el programa 2.3, el cual se definió como de fortalecimiento normativo.
- IV. Derivado de la experiencia práctica en el desarrollo cotidiano de las actividades y funciones que se llevan a cabo por el personal adscrito al Departamento de orientación y quejas (DOQ), visitadurías titulares, generales, adscritas al Área de Seguridad Pública y Centros de Reinserción Social y adjuntas, la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE) y la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, dependiente de la Secretaría Técnica Ejecutiva (STE), es que se ha detectado la

necesidad institucional de desarrollar una normativa a implementar con criterios detallados y estandarizados para un mejor desempeño de las actividades de las personas adscritas a las unidades administrativas antes descritas y, con ello, agilizar los tiempos y mejorar la calidad de la atención a las personas usuarias, la recepción y admisión de quejas, la investigación de presuntas violaciones a derechos humanos, la conclusión de expedientes, la elaboración de proyectos de resolución y el seguimiento de recomendaciones.

Con base en las anteriores consideraciones, y sustentado en la autonomía de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como atendiendo a la relevancia que tiene para la institución el contar con Lineamientos específicos para la atención a personas usuarias o víctimas; tramitación eficiente de quejas, orientaciones, asesorías y gestiones; investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; conclusión de expedientes, elaboración de proyectos y seguimiento a resoluciones, que este encaminado a la generación la prestación de un servicio profesional y de mayor calidad en el organismo, con enfoque de derechos humanos, igualdad, inclusión, no discriminación y visión de servicio público; se emite por el suscrito, en calidad de Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, el siguiente:

Acuerdo Ejecutivo de Presidencia-06/2024, mediante el cual se emiten los Lineamientos específicos para la atención a personas usuarias o víctimas; tramitación eficiente de quejas, orientaciones, asesorías y gestiones; investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; conclusión de expedientes, elaboración de proyectos y seguimiento a resoluciones.



LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS O VÍCTIMAS; TRAMITACIÓN EFICIENTE DE QUEJAS, ORIENTACIONES, ASESORÍAS Y GESTIONES; INVESTIGACIÓN DE PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS; CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES, ELABORACIÓN DE PROYECTOS Y SEGUIMIENTO A RESOLUCIONES.

ÍNDICE

Objetivo y alcance.....	6
1. Registro de la documentación recibida en el departamento de orientación y quejas.....	7
1.1. Registro de la documentación.....	7
1.2. Gestión de la documentación.....	8
1.3. Informe de documentos registrados.....	8
2. Atención a las personas usuarias que acuden a las oficinas de la CEDH (primer contacto)	8
2.1. Registro de las atenciones a personas usuarias.....	9
2.2. Captura de las atenciones en el sistema informático.....	10
2.3. Primeros auxilios psicológicos.....	10
2.4. Atención a personas o grupos en situación de vulnerabilidad.....	10
2.4.1. Personas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas que no hablan o entienden correctamente el idioma español y/o con alguna discapacidad auditiva.....	10
2.4.2. Niñas, niños y adolescentes.....	11
2.4.3. Mujeres víctimas de violencia y personas de la comunidad LGBTTTIQ+.....	11
2.4.4. Personas privadas de la libertad.....	11
2.5. Atención telefónica a las personas en días y horas inhábiles.....	11
3. Asesoría - orientación.....	12
4. Gestiones.....	13
4.1. Canalizaciones.....	13
4.2. Directorios de autoridades y organizaciones de la sociedad civil.....	13
5. Recepción de quejas.....	14
5.1. Quejas por escrito.....	14
5.2. Quejas por comparecencia.....	15
5.2.1. Actas circunstanciadas.....	15
5.3. Quejas recibidas por la página institucional, correo electrónico o redes sociales.....	16
5.3.1. Atención de asuntos que no son competencia de la CEDH.....	16
5.3.2. Atención de asuntos presuntamente violatorios de los derechos humanos.....	16
5.3.3. Proceso para emitir un acuerdo de inadmisibilidad.....	17
5.4. Quejas iniciadas de oficio.....	17
5.5. Remisión de quejas a la CNDH y otros Organismos.....	17
6. Medidas cautelares.....	18

7. Registro de quejas y su entrega a las Visitadurías Generales.....	18
8. Del proceso de la investigación.....	19
8.1. Calificación y admisión por las Visitadurías Generales.....	19
8.2. Primer contacto de la Visitaduría a cargo del expediente de queja con la(s) persona(s) usuaria(s).....	19
8.3. Evidencias.....	20
8.3.1. La solicitud de informes a la autoridad.....	20
8.3.1.1. Plazos.....	21
8.3.1.2. Notificación del informe a la parte quejosa.....	21
8.3.1.3. Notificación del informe a personas privadas de la libertad.....	23
8.3.1.4. Cuando la autoridad no rinde el informe.....	23
8.3.2. Solicitudes de información en vía de colaboración.....	23
8.3.3. Diligencias.....	24
8.3.3.1. Inspección <i>in situ</i>	24
8.3.3.2. Entrevistas.....	24
8.3.3.3. Casos de personas agraviadas con lesiones.....	24
8.3.3.4. Casos de presunta violación a los derechos humanos por actos constitutivos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.....	25
8.3.3.5. Casos de personas con diagnóstico psicológico o presuntas afectaciones a la salud mental derivadas de los hechos denunciados.....	25
8.3.4. Obtención de videgrabaciones, fotografías y otros materiales audiovisuales.....	25
8.3.4.1. Inspección de grabaciones.....	25
8.4. De las notificaciones en general.....	26
8.5. Captura de la información en el Sistema Informático en torno a la investigación.....	26
9. De las causas de conclusión de los expedientes de queja.....	26
9.1. Conciliación.....	27
9.1.1. Procedimiento.....	27
9.1.2. Seguimiento y conclusión del procedimiento.....	28
9.2. Conclusiones de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo.....	28
9.2.1. Acuerdos de conclusión de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo.....	31
9.3. Resoluciones de fondo.....	31
9.3.1. Recomendación.....	31
9.3.2. Propuesta.....	32
9.3.3. Acuerdo de No Responsabilidad.....	32

10. Elaboración de proyectos de resoluciones de fondo.....	32
10.1. Antes de elaborar el proyecto.....	32
10.1.1. Agotamiento de la investigación.....	32
10.1.2. Verificar numeración de páginas del expediente y del proyecto.....	33
10.1.3. Portada del expediente.....	33
10.1.4. Acuerdo de cierre de investigación.....	33
10.1.4.1. Acuerdo de clasificación de información.....	33
10.2. Reglas comunes para los proyectos de resolución.....	33
10.2.1. Cualidades para redactar.....	34
10.2.1.1. La claridad.....	34
10.2.1.2. La concisión.....	34
10.2.1.3. La precisión.....	34
10.2.1.4. El orden.....	34
10.2.1.5. La adecuación técnica.....	34
10.2.2. Reglas de estilo.....	35
10.2.2.1. Reglas generales.....	35
10.2.2.2. Leyenda inicial en el proyecto.....	35
10.2.2.3. Datos de identificación.....	35
10.2.2.4. Autoridad a quien se dirige.....	36
10.2.2.5. Reserva de datos.....	36
10.2.2.6. Proemio.....	37
10.2.2.7. Fundamentación jurídica en el proemio.....	37
10.2.2.8. Antecedentes.....	38
10.2.2.9. Transcripción del informe de autoridad.....	38
10.2.2.10. Evidencias.....	38
10.2.2.11. Consideraciones.....	39
10.2.2.11.1. Competencia.....	39
10.2.2.11.2. Inicio de las consideraciones.....	40
10.2.2.11.3. Transcripción y estudio de las evidencias.....	41
10.2.2.11.4. Las consideraciones en el caso de proyectos de Recomendación..	42
10.2.2.11.5. Cierre del capítulo de consideraciones.....	42
10.2.2.11.5.1. Cierre de consideraciones en un Acuerdo de No	42
Responsabilidad.....	42
10.2.2.11.5.2. Motivación y fundamentación jurídica.....	42
10.2.2.11.5.3. Conclusión de las consideraciones.....	43
10.2.2.11.5.4. Cierre de consideraciones de una Propuesta.....	43
10.2.2.11.5.5. Incorporación de la normatividad nacional e internacional.....	43
10.2.2.11.5.6. Conclusión de las consideraciones.....	44
10.2.2.11.5.7. Cierre de consideraciones en una Recomendación.....	44
10.2.2.11.5.8. Incorporación de la normatividad nacional e internacional.....	45
10.2.2.11.5.9. Conclusiones finales.....	45

10.2.2.11.5.10. Responsabilidad administrativa.....	45
10.2.2.11.5.11. Reparación integral del daño.....	46
10.2.2.11.5.12. Derechos humanos violados.....	50
10.2.2.11.5.13. Recomendaciones a la autoridad.....	50
10.2.2.11.5.14. Publicidad.....	52
10.2.2.11.5.15. Hoja de claves.....	53
10.2.2.11.5.16. Cuadrulado de claves.....	53
10.2.3. Plazos y conclusión de los proyectos.....	53
11. Seguimiento de Recomendaciones.....	54
11.1. Seguimiento por parte de la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.....	54
11.2. Aceptación de la Recomendación.....	
11.3. No aceptación de la Recomendación.....	54
11.4. Inconformidades.....	54
11.5. Asesoría a personas usuarias en casos de impugnación.....	55
12. Informes de seguimiento.....	55
12.1. Informe semanal por Visitadoras y Visitadores.....	55
12.2. Informe mensual por personas Visitadoras adscritas a las Visitadurías Generales y Regionales.....	55

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Facilitar al personal que desarrolla las funciones jurídicas del Organismo, así como de atención al público, una guía con criterios detallados y estandarizados para un mejor desempeño de sus actividades y, con ello, agilizar los tiempos y mejorar la calidad de la atención a las personas usuarias, la recepción y admisión de quejas, la investigación de presuntas violaciones a derechos humanos, la conclusión de expedientes, la elaboración de proyectos de resolución y el seguimiento de Recomendaciones.

Alcance

Estos lineamientos contienen los aspectos para desarrollar las funciones del personal adscrito al Departamento de Orientación y Quejas (DOQ), Visitadurías Titulares, Generales, Adscritas al Área de Seguridad Pública y Centros de Reinserción Social y Adjuntas, la Dirección de Control, Análisis y Evaluación (DCAE) y la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, dependiente de la Secretaría Técnica Ejecutiva (STE).

1. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

El Departamento de Orientación y Quejas tiene entre sus funciones recibir, registrar y remitir de manera expedita y eficiente la documentación dirigida a cualquier persona u área de la Comisión, en las oficinas foráneas que no cuentan con dicho departamento, la recepción y registro de documentos está a cargo de las personas Visitadoras y sus asistentes, por lo que éstas deberán cumplir con lo establecido en este apartado.

El personal de atención al público del DOQ se encarga de recibir la documentación presentada tanto por las personas usuarias como por las diferentes instituciones que la entreguen de manera personal o la envíen por cualquier otra vía de mensajería o medio de comunicación, y esté dirigida a cualquier área de la Comisión en el estado de Chihuahua.

El personal que se encuentre en guardia (Ver punto 2.5) es responsable de recibir la documentación fuera del horario de trabajo y en días inhábiles.

1.1. Registro de la documentación

La persona que reciba la documentación física establecerá lo siguiente en cada documento, incluyendo el acuse que se entregará a la persona que la presente:

- a) Fecha, hora, sello de la CEDH y las iniciales de quien lo recibe.
- b) Número de hojas del documento y su descripción general.
- c) En su caso, número de copias y/o anexos que acompañan al documento, así como la descripción de las copias y/o anexos.

Cuando se trate de documentos enviados por paquetería, se deberá remitir el acuse por el mismo medio.

Cuando sea por correo electrónico, se remitirá por el mismo medio la confirmación de recepción. No se debe recibir documentación por medio de redes sociales o mensajería electrónica instantánea, salvo cuando sea imposible por otro medio y tomando en cuenta la urgencia del caso.

Respecto al uso de correo electrónico, es importante dar cumplimiento con las obligaciones establecidas en la Ley General de Archivos y en los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos, específicamente en el numeral quincuagésimo séptimo, el cual indica que para la gestión de las cuentas de correo electrónico institucional se podrán utilizar plantillas que contengan por lo menos la siguiente información:

- I. Nombre y cargo del emisor;
- II. Nombre y cargo del receptor, y

- III. Aviso: "La información de este correo, así como la contenida en los documentos que se adjuntan, puede ser objeto de solicitudes de acceso a la información".

1.2. Gestión de la documentación

El personal de atención al público del DOQ remitirá la documentación inmediatamente después de su registro, como se indica a continuación:

- Los escritos de queja a la Jefatura de Orientación y Quejas para su clasificación, registro y atención, en el caso de oficinas foráneas que no cuenten con DOQ, se asignarán dichos escritos conforme al libro que para tal efecto se disponga.
- Los documentos de autoridad relativos a los expedientes de queja a la Visitaduría correspondiente.
- Los documentos que no estén destinados a Visitadurías se entregarán al área o persona a quien estén dirigidos, es importante poner atención al texto del documento para saber a quién se debe entregar, pues en ocasiones no son correctos los datos de la persona destinataria.
- De los documentos recibidos no destinados a Presidencia, pero que se considere que son trascendentes, se debe remitir copia a la persona que ocupe la titularidad de la Comisión.
- Las impugnaciones ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), así como escritos referentes al seguimiento de resoluciones se entregarán a la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.
- Las quejas recibidas en las oficinas foráneas que se dirijan a la CNDH, se remitirán a la oficina en ciudad Chihuahua para su debido registro en el sistema y posterior envío.

El personal de guardia relacionará y adjuntará la documentación recibida al DOQ, para que éste la integre en el registro correspondiente al día hábil siguiente, para su trámite correspondiente.

1.3. Informe de documentos registrados

La persona titular del DOQ en las oficinas de ciudad Chihuahua, entregará cada semana un informe con la copia del libro de registro de los documentos recibidos a la DCAE, así como a la STE.

2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DE LA CEDH (PRIMER CONTACTO)

El DOQ y, en general, todas las Visitadurías, se encargan de atender a las personas que, ya sea individual o colectivamente, se acerquen a la Comisión de manera presencial, por teléfono o por medios electrónicos para exponer aquellos problemas respecto de los cuales crean que pueden recibir el apoyo de este Organismo. La institución proporciona la atención las 24 horas de los 365 días del año.

El personal de atención al público del DOQ y el adscrito a Visitadurías, son responsables de recibir y atender a las personas que acuden a las instalaciones de la CEDH para denunciar presuntas violaciones a sus derechos humanos, por orientación jurídica, gestiones o para solicitar información sobre la función de la institución, siempre bajo una perspectiva de máxima protección de los derechos humanos e interseccionalidad.

La persona responsable del DOQ o las personas titulares de oficinas foráneas, distribuirán las tareas del personal adscrito al área de tal manera que se garantice una atención oportuna e integral. En los casos de oficinas donde solo se encuentra una persona Visitadora, ésta se encargará de todas las tareas en los casos que sea procedente.

De la misma forma, cuando el Área de Orientación y Quejas o la persona encargada de recibir a las personas usuarias se encuentre impedida para atenderlas, el personal adscrito a Visitadurías deberá brindar apoyo para la recepción del público.

2.1. Registro de las atenciones a personas usuarias

El personal de recepción registrará en un libro.

- Nombre de la persona usuaria.
- Hora de entrada.
- Hora de salida.
- Nombre de la persona servidora pública a la que fue canalizada para su atención.

El personal de las Visitadurías escuchará con atención lo que las personas usuarias manifiesten, para poder identificar si lo expuesto resulta de la competencia de la CEDH y así conocer del asunto en particular, y de no ser así, buscará otras posibles vías de solución o gestión, dependiendo de la naturaleza del caso. Cuando sea necesario, podrá consultar con la Dirección de Control Análisis y Evaluación lo procedente.

Una vez que la o el Visitador atiende a la persona o colectivo, deberá recabar datos de identificación y registrarlos en el sistema. A continuación, en las atenciones personales se solicitará a la(s) persona(s) usuaria(s) que relate(n) los hechos para, posteriormente, definir si se trata de una asesoría, una gestión o una queja.

Toda atención al público deberá registrarse en el sistema, desglosada por tipo de atención (presencial, telefónica o electrónica), así como por el nombre de la persona Visitadora a la que se le canalizó el asunto.

2.2. Captura de las atenciones en el sistema informático

De igual forma, todo servicio brindado deberá estar capturado en el sistema informático en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la atención inicial. El apartado de narración de hechos deberá dejar asentado el planteamiento realizado por la persona usuaria; así como la respuesta institucional que el personal de la Comisión realizó para su atención. De igual manera, en la captura se deberá verificar lo siguiente:

- Asegurar que la información capturada en el sistema informático contenga los mismos datos que el documento físico, revisando que sean los correctos en todos los apartados, tales como: nombre completo de la persona usuaria, edad, domicilio para oír y recibir notificaciones, número telefónico, correo electrónico, etc.
- Se deberá realizar una captura completa y adecuada de la narración de los hechos, con la finalidad de facilitar las búsquedas futuras de antecedentes, por lo que deberá contener los aspectos fundamentales de la solicitud, tales como circunstancias de tiempo, modo y lugar, partes involucradas en los hechos, así como procedimientos legales.
- Las personas usuarias del sistema, en caso de no poder acceder al mismo o de presentarse problemas en su rendimiento, deberán notificarlo de inmediato al Área de Informática y a la persona superior jerárquica.

2.3. Primeros auxilios psicológicos

Cuando un(a) Visitador(a) requiera apoyo para atender a una persona que necesite atención psicológica, solicitará el apoyo del Área de Psicología.

Igualmente, cuando sea posible, las y los Visitadores se harán acompañar de personal adscrito al Área de Psicología en las entrevistas cuando la persona usuaria se encuentre con alguna discapacidad psicosocial o ante una condición traumática.

El Área de Psicología emitirá a la Visitaduría solicitante una nota del acompañamiento psicosocial para ser integrada en la información a capturar en el sistema informático.

2.4. Atención a personas o grupos en situación de vulnerabilidad

2.4.1. Personas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas que no hablan o entienden correctamente el idioma español y/o con alguna discapacidad auditiva

En los casos de personas que no hablen o comprendan el idioma español. La Comisión proporcionará gratuitamente una persona traductora o intérprete que tenga conocimiento de su lengua o cultura.

En la atención a personas con algún tipo de discapacidad auditiva, igualmente la institución está obligada a facilitar una persona interprete de lengua de señas mexicanas o la que resulte necesario.

En caso de no contar con los recursos internos necesarios para cubrir esta necesidad, se realizarán las gestiones y convenios necesarios con instituciones o personas externas.

2.4.2. Niñas, niños y adolescentes

Se solicitará el acompañamiento de personal del Área de Psicología o de la Unidad de Igualdad de Género (UIG) en todo asunto que involucre a una niña, niño o adolescente, el área que haya atendido el asunto deberá constar el servicio mediante nota de acompañamiento psicosocial.

2.4.3. Mujeres víctimas de violencia y personas de la comunidad LGBTTTIQ+

En todos estos casos, las personas Visitadoras se asesorarán personal o telefónicamente con la UIG, tanto en la atención inicial como en el seguimiento del asunto.

El personal de la UIG, además de la asesoría a la Visitaduría encargada del asunto, en los casos que aplique, investigará las instituciones a las que se pueda derivar a la persona atendida para que reciba atención especializada.

En el caso de tratarse de una oficina donde no se cuenta con personal adscrito a la UIG, podrá hacerse uso de la plataforma Zoom (o su equivalente) para que el apoyo se otorgue de manera remota.

2.4.4. Personas privadas de la libertad

En las oficinas que cuenten con Visitaduría adscrita a Centros de Reinserción Social y Cárceles Municipales, dicho personal acudirá al lugar en que se encuentre detenida o resguardada la persona privada de la libertad, con el fin de llevar a cabo una entrevista y conocer sobre la situación que le aqueja, en el resto de las oficinas serán las y los Visitadores.

2.5. Atención telefónica a las personas en días y horas inhábiles

La DCAE en la oficina de Chihuahua y la persona titular en el caso de cada oficina foránea, tiene entre sus responsabilidades establecer el rol de guardias con las servidoras y servidores públicos encargados de atender a las personas usuarias que se comuniquen en días y horas inhábiles a los teléfonos de la Comisión, en cualquiera de los casos se deberá brindar asesoría jurídica y el servicio que sea necesario otorgar.

El personal de guardia llevará a cabo las atenciones de la siguiente manera:

- Se solicitará a la persona usuaria sus datos de identificación, los cuales, una vez finalizada la asesoría jurídica, deberán registrarse en sistema (si es en día inhábil, podrá hacerse en cuanto se reintegre a sus actividades en la oficina), identificando la autoridad señalada y el tipo de derecho presuntamente transgredido o la incompetencia, así como el servicio que se prestó.
- En los asuntos en los que la CEDH es competente, se asesorará a la persona usuaria sobre los requisitos y medios para presentar su queja, ya sea por escrito o mediante comparecencia y acta circunstanciada.
- El personal de guardia elaborará semanalmente un informe con el total de servicios prestados y asistencia a eventos (**Formato 1**), y lo entregará a la DOQ y a la DCAE, en las oficinas foráneas se mandará a la persona titular y a la DCAE.
- Deberán ingresarse al sistema todos los servicios prestados.

3. ASESORÍA - ORIENTACIÓN

Cuando de los hechos que se describen por la persona usuaria no se advierte la probable existencia de una violación a los derechos humanos, por lo que escapan de la competencia de esta Comisión; se brindará asesoría con la finalidad de explicar la naturaleza del asunto y los procedimientos de atención o medios de defensa a los que se puede acceder. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para que sea apoyada en el asunto que le aqueja.

Los servicios de asesoría y gestiones deberán ser registrados en el sistema a más tardar al día siguiente de que se prestó el servicio.

Cuando la petición se presente mediante escrito y la Comisión no es competente, se emitirá un acuerdo de inadmisibilidad, con orientación jurídica a la persona, previo a la emisión de dicho acuerdo de inadmisibilidad, se deberá pedir autorización a la DCAE por medio del correo control@cedhchihuahua.org.mx. (Ver punto 5.3.3.)

Una vez finalizado el servicio, el personal de las Visitadurías facilitará a la persona usuaria la Encuesta para medir el grado de satisfacción en la atención al público (**Formato 2**), para que lea su contenido y, en caso de que esté de acuerdo, conteste dicha encuesta. Mensualmente la persona encargada de la DCAE deberá llevar un registro del resultado de dichas encuestas por oficina, para en caso de observar incidencias negativas, tomar las medidas administrativas pertinentes.

Toda asesoría proporcionada a las personas usuarias deberá ser registrada en el sistema informático institucional, haciendo constar:

- Número consecutivo.
- Nombre la persona asesorada u orientada.
- Autoridad señalada en la problemática planteada.
- Resumen de la orientación brindada.

4. GESTIONES

En los casos que se refieran a probables violaciones no graves y que tienen posibilidades de resolverse rápidamente, el personal de la CEDH, con el consentimiento de las personas usuarias, realizará gestiones ante las autoridades competentes y, cuando es conveniente, les brindará el acompañamiento necesario.

Una vez realizada la solicitud de apoyo o gestión a la persona usuaria, deberá registrarse en el sistema informático, indicando:

- Número consecutivo.
- Nombre la persona asesorada u orientada.
- Autoridad señalada en la problemática planteada.
- Problemática planteada.
- Acciones que se realizaron.
- Resultados de la gestión.

4.1. Canalizaciones

Si la persona usuaria es canalizada para la atención a su problemática con otra institución u autoridad, se la hará saber que, en caso de no recibir la atención adecuada, podrá acudir de nueva cuenta a la Comisión. Toda canalización deberá realizarse mediante oficio y registrarse en el libro de oficios correspondiente.

4.2. Directorios de autoridades y organizaciones de la sociedad civil

Las personas que actúan como enlaces dentro de las diferentes dependencias federales, estatales y municipales ante las gestiones realizadas por la Comisión para una atención oportuna a las personas usuarias, se documentaran en un directorio institucional, mismo que cada oficina deberá tener.

También se incluirán en el directorio las organizaciones de la sociedad civil con las que se haya establecido contacto, especificando el servicio o apoyo que pueden brindar a las personas usuarias.

5. RECEPCIÓN DE QUEJAS

Una queja es la petición que hace una persona o grupo de personas para que la CEDH investigue una presunta violación a sus derechos humanos por actos u omisiones de autoridades o personas servidoras públicas, estatales o municipales.

Esta Comisión tiene como atribución fundamental, la vigilancia y protección de los derechos humanos de todas las personas en el Estado de Chihuahua, por tanto, posee la facultad para conocer aquellos casos en los que la responsabilidad de posibles agravios recae en autoridades de la entidad o de alguno de sus municipios.

Al recibirse una queja, es importante llevar a cabo un análisis para efecto de identificar si es posible una solución inmediata mediante gestiones directas con las autoridades de cualquiera de los tres órdenes de gobierno; no obstante, cuando no es posible llegar a una solución o cuando se trata de un asunto grave, resulta procedente radicar la queja en aquellos casos en que se advierta la probable existencia de un perjuicio o lesión a los derechos fundamentales de las personas, derivado de actos u omisiones provenientes de autoridades o personas servidoras públicas, quienes conociendo de un asunto de su competencia, no actúen en apego al marco jurídico que rige su actuación.

De esta forma, los expedientes de queja inician al determinarse la existencia de una posible violación a los derechos humanos, lo que da inicio a un proceso de investigación a cargo de la CEDH.

Las quejas podrán ser presentadas directamente por las personas presuntamente afectadas o por sus representantes de manera presencial, telefónica o virtualmente (página web institucional o en las redes sociales de la CEDH). Asimismo, en aquellos casos previstos por la ley, la CEDH tiene la facultad de radicar quejas de oficio.

En los casos en que se desconozca el paradero de la persona a quien presuntamente se han vulnerado sus derechos o se encuentre privada de la libertad, los hechos podrán ser expuestos por cualquier persona que conozca de ellos, incluidas las niñas, niños o adolescentes.

5.1. Quejas por escrito

Deberá verificarse que contengan:

- Firma de quien la expone.
- Medios de contacto (domicilio, teléfono, y/o correo electrónico).
- En la medida de lo posible que se acompañe de una identificación oficial.

Siempre y cuando las circunstancias lo permitan, la presunta víctima deberá ratificar las quejas presentadas por una tercera persona.

5.2. Quejas por comparecencia

Las personas que acudan de manera presencial a manifestar presuntas violaciones a sus derechos humanos, serán entrevistadas para narrar detalladamente los hechos que desea que se investiguen.

En aquellos casos en los que proceda la radicación de una queja, se le explicará a la persona usuaria el proceso que se seguirá de forma detallada, y el asunto será remitido a la Visitaduría competente. Una vez admitida su queja, se le notificará por escrito en el domicilio o medio que haya señalado.

El DOQ tramitará la radicación de las quejas recabadas por comparecencia en un plazo máximo de tres días hábiles, a menos que por alguna diligencia preliminar requiera más tiempo, lo cual estará justificado con las actas circunstanciadas correspondientes.

El acuerdo de radicación deberá estar en el sistema debidamente escaneado y con los datos personales de la persona agraviada y/o quejosa, cuidando tener datos de contacto y la clasificación como grupo en situación de vulnerabilidad cuando sea procedente.

5.2.1. Actas circunstanciadas

Son documentos que contienen los hechos que la persona Visitadora hace constar en virtud de la fe pública que le otorga la Ley de la CEDH.

Constará de:

- Estructuración de modo, tiempo y lugar en relación con los hechos que presuntamente constituyan una violación de los derechos humanos.
- Información que permita identificar a la autoridad o persona funcionaria pública señalada en los hechos.
- Los datos personales que se solicitan son: nombre(s), apellido(s), nacionalidad, domicilio, número(s) de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico, así como medio para recibir notificaciones.
- Firma de la presunta víctima o de la tercera persona, en su caso.

Además, en los casos que corresponda se anexará al acta lo siguiente:

- Cualquier elemento que la persona usuaria presente como prueba para respaldar su narración de los hechos.
- Nota del acompañamiento psicosocial, si la persona necesitó apoyo psicológico.
- Informe médico, si la persona denunció haber sufrido agresiones físicas.

Lo anterior se llevará a cabo conforme a la disponibilidad de personal del área de psicología y/o médica.

Respecto a la fe pública, es importante citar la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de este organismo, en donde se estableció que: *"Se reitera la importancia del buen uso de la fe pública que el artículo 16 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos le atribuye a las y los Visitadores para certificar la veracidad de los hechos en relación con las quejas o inconformidades presentadas ante este organismo; especialmente derivado de reuniones de trabajo celebradas con motivo de la integración de expedientes de investigación y/o seguimiento de resoluciones, asentando en las mismas los hechos ocurridos tal y como se presencian, incluyendo la información correspondiente a las documentales que se pongan a la vista de las personas asistentes que hagan posible su identificación. Lo anterior con el propósito de dar certeza del trabajo realizado a cada una de las personas intervinientes en dichas reuniones de atención y seguimiento a asuntos de su competencia"*.

5.3. Quejas recibidas por la página institucional, correo electrónico o redes sociales

Este segmento contiene las directrices relativas a las quejas o inconformidades recibidas en la página web institucional en el apartado "queja en línea" (<https://cedhchiuhua.org.mx/wp/queja-en-linea/>), en el correo electrónico (quejas@cedhchiuhua.org.mx) y en las redes sociales de la CEDH: Facebook y X (Twitter).

La persona titular del DOQ (o a quien comisione vía oficio para tal efecto) será la encargada de atender directamente los asuntos planteados por los medios antes descritos.

5.3.1. Atención de asuntos que no son competencia de la CEDH

Si el relato de los hechos no revela violaciones a los derechos humanos y solo se advierte un conflicto entre particulares, se le solicitará a la persona un número telefónico para brindarle orientación jurídica por ese medio.

Si no se cuenta con el número telefónico, se le responderá por el mismo medio por el que se hizo la inconformidad y, de ser el caso, se le proporcionará el nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para atender su asunto.

5.3.2. Atención de asuntos presuntamente violatorios de los derechos humanos

Se le solicitará a la persona usuaria proporcionar la siguiente información:

- Nombre.
- Domicilio y medios de contacto.

- Hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.
- Autoridad señalada.

Una vez que se hayan cumplido los elementos mencionados anteriormente y se ha verificado que se detecta una presunta violación a los derechos humanos, se le proporcionará a la persona usuaria el número de folio del expediente asignado, así como el nombre de la Visitadora o Visitador responsable de su tramitación y su número telefónico.

5.3.3 Proceso para emitir un acuerdo de inadmisibilidad

Los acuerdos de inadmisibilidad deberán elaborarse en un plazo no mayor a 15 días naturales, plazo que podrá ampliarse si se justifica la extensión de la temporalidad, tomando en consideración la complejidad del caso o cuando sea necesario solicitar informes o datos adicionales para poder tomar la determinación.

El proyecto de acuerdo de inadmisibilidad deberá ser enviado por correo electrónico a la DCAE, con el debido registro que deberá elaborarse en el Departamento de Orientación y Quejas (o en la oficina foránea cuando no cuente con DOQ), en el que se señalará el nombre de la persona quejosa y/o agraviada, fecha de elaboración y fecha de envío para revisión.

Una vez que sea revisado el proyecto por la DCAE, se remitirá de vuelta para su corrección cuando sea necesario o su emisión y notificación.

5.4. Quejas iniciadas de oficio

El Organismo podrá investigar de manera discrecional denuncias sobre violaciones a los derechos humanos que aparezcan en los medios de comunicación.

En estos casos, se procederá de la siguiente manera:

- Se examinará en el sistema informático si existe información o queja en curso con los hechos que se han publicado en los medios de comunicación y que sustentan el inicio de la investigación.
- En caso de que no exista antecedente de queja, se procederá a consultar con la DCAE el inicio de la investigación de oficio.

5.5. Remisión de quejas a la CNDH y otros Organismos

Sí, por motivos de incompetencia, la Comisión está impedida de conocer y hacer la investigación concerniente, se le explicará a la persona usuaria y se deberá anotar en el contenido de la Queja a qué Organismo será remitida para su atención, cuando se trata de autoridades federales se remitirá a la CNDH y en el caso de otras entidades federativas al Organismo Protector de los Derechos Humanos que corresponda.

El personal del DOQ elaborará el oficio de remisión de la queja y lo enviará al área homóloga de la CNDH o del Organismo estatal respectivo.

6. MEDIDAS CAUTELARES

En términos del artículo 38 de la Ley de la CEDH, las Visitadurías tienen la facultad de solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes, que se tomen todas las medidas precautorias o cautelares necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas y reclamadas, o la producción de daños de difícil reparación a las personas afectadas.

En las pruebas presentadas, de conformidad con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso, de la legalidad, lo siguiente:

- a) La gravedad: se evaluará teniendo en cuenta la situación, los hechos, el contexto y los grupos de población involucrados; no se deberá comprender que la gravedad solo implica afectaciones al derecho a la vida, a la salud, la integridad o la libertad, sino que se tomará en cuenta también la intensidad del contexto.
- b) La urgencia: supone la existencia de un peligro real o amenaza inminente que podría dar como resultado un daño irreparable para los derechos humanos de la(s) persona(s) peticionaria(s).

El o la Visitadora enviará una solicitud por escrito a las autoridades presuntamente responsables, mencionando de manera específica y concreta los puntos sobre lo que se solicita de ellas, ya sea hacer, dejar de hacer o restituir, con el objetivo de cubrir de manera integral los hechos urgentes. Se concederá un plazo de 24 horas para que la autoridad informe las acciones que haya adoptado y lo acredite con las pruebas correspondientes.

Lo anterior, no impide que, en los casos de extrema urgencia, las medidas cautelares se soliciten mediante comunicación telefónica y electrónica, confirmando su envío y recepción y haciéndolo constar mediante acta circunstanciada.

Las medidas cautelares o precautorias se deben solicitar mediante escrito aparte de la solicitud de informes a la autoridad.

7. REGISTRO DE QUEJAS Y SU ENTREGA A LAS VISITADURÍAS GENERALES

El DOQ tiene la responsabilidad de remitir los expedientes de queja a las Visitadurías Generales, mediante registro en el formato respectivo y en el sistema informático.

Los expedientes de queja se asignarán mediante un rol por turno.

Dicho registro incluirá lo siguiente:

- Número del expediente.
- Visitaduría asignada a la atención del expediente.
- Nombre y firma de la persona que realiza el registro.
- Nombre de la persona usuaria (tanto peticionaria como presunta víctima, en caso de que sean diferentes) o, en su caso, de la investigación de oficio.
- Autoridad señalada.
- Si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad
- Persona de la Visitaduría que recibe el expediente.

Todos los expedientes deberán contener su respectiva carátula con la información citada anteriormente y ser foliados en su totalidad con el fin de llevar un control de las documentales que lo integran.

En el caso de que se reasignen expedientes entre Visitadurías debido a la temática de investigación o la carga de trabajo, será por instrucción de la DCAE, lo cual deberá registrarse por escrito.

8. DEL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Calificación y admisión por las Visitadurías Generales

Una vez turnado el expediente de queja a la Visitaduría responsable de su atención, ésta procederá con la calificación (o recalificación) del derecho o los derechos que se presumen violentados, lo cual quedará asentado en el expediente.

8.2. Primer contacto de la Visitaduría a cargo del expediente de queja con la(s) persona(s) usuaria(s)

El contacto entre la Visitaduría responsable de la investigación y la parte quejosa se realizará a través de diversas vías (físicas, electrónicas o telefónicas). Como se ha mencionado, en todo momento se debe mantener un trato respetuoso y empático, con el objetivo de respetar la dignidad de las personas.

Este primer contacto se realizará en los primeros 5 días hábiles después de que se haya admitido la queja, a fin de ponerlo en conocimiento de la(s) persona(s) usuaria(s). La comunicación deberá hacerse de la manera más clara posible, utilizando un lenguaje sencillo y sin tecnicismos. Es importante tener en cuenta que la investigación y resolución se basarán en lo que las personas manifiesten.

De este modo, se le notificará de forma detallada a la parte quejosa el contenido del acuerdo de radicación:

- Datos de identificación y localización del Visitador o Visitadora encargada del trámite de la queja.
- Número de expediente.

- Los alcances del procedimiento ante la Comisión.
- Explicación del siguiente paso a seguir; en ese acto, si es necesario, brindar orientación jurídica para que pueda ejercer medios de defensa.

Asimismo, se hará constar lo siguiente:

- Si las necesidades de la(s) persona(s) usuaria(s) coinciden con lo establecido en la queja y en el acuerdo de radicación;
- Cuando se perciben daños materiales, identificarlos y cuantificar el monto de los mismos.

8.3. Evidencias

Esta etapa es fundamental para confirmar lo manifestado por la persona usuaria y determinar si la autoridad señalada ha violado los derechos humanos denunciados. De esta forma, las interrogantes que deben tenerse en cuenta en toda la investigación por parte de las Visitadoras y los Visitadores son: ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde?, es decir, las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

8.3.1. La solicitud de informe a la autoridad

Se deberá verificar a qué autoridad se dirige el oficio y su adscripción correcta, en el cual, conforme al artículo 36 de la Ley se deberá hacer constar:

- Antecedentes del asunto, conforme a lo expuesto por la(s) persona(s) en la comparecencia o en el escrito de queja.
- Los fundamentos y motivaciones de los actos u omisiones impugnados, si efectivamente éstos existieron, debiendo acompañar la documentación que lo acredite.
- Las evidencias que se pueden solicitar incluyen videograbaciones de cámaras (de seguridad y unidades oficiales), informes policíacos, expedientes administrativos y/o clínicos, y todo aquello que se considere relevante para la correcta integración de la investigación.
- Se deberá indicar que la documentación que se remita a la Comisión deberá estar certificada y foliada.

En dicho oficio se solicitará dar respuesta a los puntos específicos que se consideren pertinentes en el caso concreto, con el fin de precisar los hechos controvertidos que están sujetos a dilucidación e ir acotando el objeto de la investigación, evitando así pedir informes genéricos.

Cuando la naturaleza del acto reclamado así lo permita, en la solicitud de informe se hará saber a la autoridad la posibilidad de una conciliación con la parte quejosa,¹

¹ Conciliación: Resolución emitida por la o el Visitador correspondiente, en donde se propone una solución al asunto cuando las autoridades o personas servidoras públicas señaladas como presuntas responsables cometan actos u omisiones que no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves por el número de afectados o posibles consecuencias, con el fin de lograr una solución al conflicto planteado y resarcir el derecho humano vulnerado.

para efecto de que se haga de nuestro conocimiento si se contempla alguna medida tendiente a satisfacer los intereses de la persona impetrante.²

La solicitud, atendiendo a los principios de inmediatez, concentración y rapidez establecidos en el artículo 4 de la ley, se podrá hacer por correo electrónico de manera excepcional.

8.3.1.1. Plazos

El requerimiento de informe deberá realizarse dentro de los primeros 3 días hábiles a partir de la fecha de admisión de la queja.

El plazo que se le otorgará a la autoridad para la rendición de su informe será de máximo 15 días hábiles.

Se podrá requerir hasta por dos ocasiones a la autoridad señalada como responsable para que rinda el informe correspondiente o envíe la documentación solicitada.

8.3.1.2. Notificación del informe a la parte quejosa

Una vez que se reciba el informe de la autoridad, se notificará de inmediato a la parte quejosa³ por alguno de los siguientes medios:

- a) Preferentemente, por vía personal.
- b) Mediante llamada telefónica, dejando constancia por escrito en acta circunstanciada.
- c) En caso de no encontrar a la persona por los medios antes citados, se enviará un citatorio para que se presente en los próximos 10 días hábiles.

Al acudir la persona impetrante, será obligación del Visitador o Visitadora encargada de la tramitación de la queja la evacuación de la vista del referido informe, dando contestación a cada uno de los puntos planteados por la autoridad, preguntando de manera expresa a la persona quejosa si cuenta o no con evidencias para debatir cada punto.

Respecto a la notificación de documentos en general, la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de la CEDH, exhorta a que: *"...en los supuestos en los que la normatividad aplicable prevea un plazo específico para hacer manifestaciones relacionadas con el documento que se notifica, esta situación se haga del*

² Artículo 34 de la Ley. Desde el momento en que se admita la queja, el presidente, o los Visitadores y, en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de derechos humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de las partes involucradas, siempre dentro del respeto de los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto (...).

³ Cfr. Párrafo Quinto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: QUINTO.- Una vez que se reciba el informe rendido por la autoridad y se proceda a su notificación, será obligación del Visitador o Visitadora encargada de la tramitación de la queja, recabar de las posibles víctimas la evacuación de la vista del referido informe, dando contestación a cada uno de los puntos planteados por la autoridad, preguntando de manera expresa a la persona quejosa si cuenta o no con evidencias para debatir cada punto.

conocimiento de las personas usuarias de manera expresa, especificando el plazo con el que cuentan para realizar la acción específica de la que se trate, garantizando así su derecho al debido proceso”.⁴

La(s) presunta(s) víctima(s) podrá(n) aportar evidencias distintas a las presentadas en la denuncia, especialmente en los casos de una clara contradicción entre los hechos objeto de la investigación y el informe de la autoridad.

De dicha comparecencia de la parte quejosa se pueden presentar dos escenarios:

- a) **Desahogo de la vista inmediato.** La parte quejosa recibe copia del informe y se le explica el sentido del mismo, por lo que se evacúa la vista en ese mismo acto, levantándose acta circunstanciada con las manifestaciones de la impetrante (se recomienda este procedimiento).
- b) **Desahogo de la vista posterior.** La parte quejosa recibe copia del informe y se le explica el sentido del mismo, sin embargo, por su propia voluntad, manifiesta que desahogará la vista en otro momento, dándosele un plazo máximo de diez días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga, contados a partir de su notificación, de acuerdo con el artículo 75 del Reglamento.⁵

En caso de que no acuda, se deberá intentar contactar a la parte quejosa, en concordancia con lo establecido en el párrafo sexto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, que establece que se deberá: “...recurrir lo menos posible a los archivos por falta de interés, en su lugar, (se deberá) analizar si se actualiza la hipótesis que establece el párrafo segundo del artículo 75 del Reglamento Interno de este organismo, para lo cual, debe obrar en el expediente lo siguiente: 1.- Que el informe de la autoridad se haya rendido en cumplimiento al numeral 36 de la Ley de la Comisión Estatal (anexando las diligencias que acrediten su dicho); 2.- Que se haya notificado el informe al quejoso(a) y se haya evacuado la vista correspondiente por parte del Visitador o Visitadora. Por otro lado y con la finalidad de contar con un procedimiento transparente, los expedientes de archivo deberán ser notificados al quejoso por la

⁴ Según Fix Zamudio: Se entiende por debido proceso legal el conjunto de condiciones y requisitos de carácter jurídico y procesal que son necesarios para poder afectar legalmente los derechos de las personas gobernadas. En un desenvolvimiento de esta idea, el mismo autor se extiende a varios sectores: a) la exigencia de un proceso previo en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento; b) prohibición de tribunales especiales y de leyes privativas; c) restricción de la jurisdicción militar; d) derecho o garantía de audiencia; e) fundamentación y motivación de las resoluciones dictadas por autoridad competente; f) aspectos sustanciales del debido proceso legal que aluden ya a la evaluación de lo decidido por los tribunales y su compatibilidad con los principios lógicos y jurídicos del sistema. (Diccionario Jurídico Mexicano, México, Porrúa-UNAM, 1987, pp. 820-822).

⁵ Artículo 75 del Reglamento: La respuesta que rinda la autoridad, se hará del conocimiento a la persona interesada, en aquellos casos en que exista una contradicción evidente en lo manifestado por la persona quejosa y la información de la autoridad; en los casos que la autoridad solicite a la persona interesada se presente para resarcirle la probable violación, y en todos los demás en que a juicio de las Visitadurías se estime necesario que la persona interesada conozca el contenido de la respuesta de la autoridad.

Para efectos del párrafo anterior, se concederá a la persona quejosa un plazo máximo de diez días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga, contados a partir de su notificación. De no hacerlo en el plazo fijado, se ordenará el envío del expediente al archivo, siempre y cuando resulte evidente que la autoridad se ha conducido con verdad.

vía que el Visitador o Visitadora considere, atendiendo al caso en particular, cerciorándose de que se lleve a cabo la referida notificación...".

8.3.1.3. Notificación de informe a personas privadas de la libertad

Si la parte supuestamente agraviada se encuentra privada de la libertad en el estado de Chihuahua, el Visitador o Visitadora que tenga a su cargo la investigación deberá notificarle personalmente la respuesta de la autoridad, explicándole el sentido de la misma. La vista se evacuará en ese mismo acto mediante acta circunstanciada.

Si la persona privada de la libertad se encuentra en otra entidad federativa, se solicitará el apoyo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos cuando se trate de Centros de Reinserción Federales o del organismo local de derechos humanos en los casos de Centros de Reinserción Estatales.

8.3.1.4. Cuando la autoridad no rinde el informe

En caso de que a pesar de que se haya remitido recordatorio a la autoridad, no se reciba el informe por parte de la misma,⁶⁷ se deberá proceder a recabar las evidencias que oficiosamente se estimen necesarias para esclarecer los hechos, así como las que en su caso ofrezca la parte quejosa, sin perjuicio de seguir gestionando la rendición del informe, siendo necesario que el o la Visitadora se presente directamente en las oficinas de la autoridad para hacer dicha gestión y levantar el acta correspondiente.

Si no es posible lo anterior, se elaborará un acta circunstanciada de la llamada telefónica que se realice para que la autoridad explique la falta de rendición del informe. Después de dos recordatorios, se deberá acudir directamente o llamar a la autoridad.

8.3.2. Solicitudes de información en vía de colaboración

Si durante el proceso de investigación se requiere la colaboración de alguna entidad estatal o municipal, o de una persona en particular o de una organización de la sociedad civil, se solicitará en los plazos y términos antes mencionados.

⁶Artículo 33 de la Ley. Una vez admitida la instancia, deberá ponerse en conocimiento de las autoridades señaladas como responsables utilizando en casos de urgencia cualquier medio de comunicación electrónica. En la misma comunicación se solicitará a dichas autoridades o servidores públicos que rindan un informe sobre los actos, omisiones o resoluciones que se les atribuyan en la queja, el cual deberán presentar dentro de un plazo máximo de quince días naturales y por los medios que sean convenientes, de acuerdo con el caso. En las situaciones que a juicio de la Comisión Estatal se consideren urgentes, dicho plazo podrá ser reducido.

⁷ Artículo 79 del Reglamento. Se podrá requerir hasta por dos ocasiones a la autoridad señalada como responsable para que rinda el informe correspondiente o envíe la documentación que se le solicite. El lapso que deberá correr entre los dos requerimientos será de diez días naturales, contados a partir del día siguiente en que hubiere quedado legalmente notificado.

Los dos requerimientos procederán, tanto en el caso de que la autoridad no rinda el informe; como para el supuesto de que lo rinda, pero no envíe la documentación solicitada.

De no recibir respuesta, las Visitadurías podrán disponer que personal de la Comisión acuda a la oficina de la autoridad, con el fin de realizar la investigación respectiva.

En caso de que sea requerida la colaboración de una entidad gubernamental, se indicará en el oficio de colaboración que no está señalada como responsable y que la información que remita será utilizada dentro de una investigación en trámite.

8.3.3. Diligencias

8.3.3.1. Inspección *in situ*

El o la Visitadora deberá, cuando así se requiera y siempre portando una identificación del organismo, acudir al lugar de los hechos lo más pronto posible, para tomar fotografías y elaborar un acta circunstanciada en la que se dé fe de aquello que se pueda apreciar mediante los sentidos.⁸

El acta mencionada incluirá los detalles de la actuación de la persona Visitadora, con la fecha y hora de constitución de la misma, así como el objetivo y resultados de la diligencia, así como las pruebas físicas o digitales recabadas.

8.3.3.2. Entrevistas

Cuando sea procedente, se debe visitar a las personas que pudieran tener conocimiento de los hechos y levantar un acta circunstanciada por cada persona entrevistada, de preferencia con los datos de localización cuando ellos estén de acuerdo e identificándose como personal de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en todo momento. En la medida de lo posible, las personas entrevistadas deben plasmar su nombre y firma autógrafa en el documento.

8.3.3.3. Casos con personas agraviadas con lesiones

Cuando la víctima presenta lesiones deberá notificarse al personal médico adscrito para que realice una valoración a la brevedad y haga constar lo propio mediante el dictamen médico correspondiente.

Cuando no se cuenta con personal médico en la oficina, previo consentimiento de la persona agraviada, se deben tomar fotografías de las lesiones y levantar un acta circunstanciada detallando cada una de éstas (en el caso de personas menores de edad, éstas siempre deben estar acompañadas de sus progenitores o familiares).

Si la persona lesionada se encuentra en un hospital, se deberá acudir cuanto antes a dar fe de las lesiones mediante acta circunstanciada y recabando las fotografías necesarias previo consentimiento de la persona agraviada o sus familiares cuando sea procedente. Cuando sea posible, se deberá recabar el certificado médico en la unidad hospitalaria.

⁸ Cfr. Párrafo Segundo de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: "SEGUNDO. Al recibir una queja en la que se manifiesten daños respecto de un inmueble, es necesario que se recabe la inspección con las fotografías correspondientes".

8.3.3.4. Casos de presunta violación a derechos humanos por actos constitutivos de tortura, tratos crueles o inhumanos

Es importante tomar en cuenta, que, si la persona Visitadora detecta en la integración del expediente actos que pudieran constituir tortura, así como tratos crueles o inhumanos, debe proceder a su investigación, independientemente de si no se radicó la queja por dichas causales o si la persona no lo manifestó así expresamente.

Se atenderán estos casos de acuerdo con los lineamientos del Protocolo de Estambul, por lo que la persona Visitadora solicitará lo antes posible apoyo mediante oficio al personal del área médica y de psicología para que de manera conjunta valoren a la persona agraviada e invariablemente se deberá dar vista al Agente del Ministerio Público, por la posible existencia del delito de tortura.

Se deben considerar para la investigación de la tortura los principios de independencia, imparcialidad, debida diligencia, plazo razonable, participación de la víctima y carga probatoria de la autoridad.

8.3.3.5. Casos de personas con diagnóstico psicológico o presuntas afectaciones a la salud mental derivadas de los hechos denunciados

En estos casos se requerirá la opinión de un(a) perito(a) psicólogo(a) adscrito(a) para que emita el dictamen correspondiente, atendiendo los cuestionamientos que tenga la Visitaduría.

8.3.4. Obtención de videograbaciones, fotografías y otros materiales audiovisuales

Cuando se tenga conocimiento de la existencia de grabaciones, fotografías u otros materiales audiovisuales, deberán obtenerse de manera económica cuando sea posible (proporcionada por la parte quejosa o por un particular) o mediante solicitud formal a las instancias correspondientes (en caso de que estén en poder de una autoridad).

8.3.4.1. Inspección de grabaciones

En el caso de videograbaciones, fotografías o grabaciones de audio, es obligatorio transcribir el contenido que resultará útil para realizar la resolución, mediante acta circunstanciada, estableciendo de qué minuto a qué minuto se trata la transcripción.⁹

⁹Cfr. Párrafo Cuarto de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: "CUARTO. En caso de contar con evidencias contenidas en discos compactos o USBs, debe obrar la inspección correspondiente".

Es esencial hacer la transcripción adecuada de las videograbaciones, y no enviar proyectos solo acompañados de este tipo de recursos digitales.

Cuando se trate de evidencia fotográfica, el Visitador o Visitadora deberá constatar la información mediante un acta en la que se dé fe de que lo que la fotografía muestra coincide con lo manifestado por la parte impetrante.¹⁰

8.4. De las notificaciones en general

Las notificaciones de citatorios, acuerdos de conclusión, entre otro tipo de documentos, cuando se trate de asuntos propios de cada Visitaduría, se deberán realizar de manera personal a las y los usuarios por parte de las personas Visitadoras correspondientes o personal con atribuciones para tal efecto, evitando en la medida de lo posible recurrir al correo certificado o paquetería.

Cabe mencionar lo establecido en la Circular 008/2023 emitida por la Presidencia de esta Comisión, en la cual se exhorta a que *"...en los supuestos en los que una queja haya sido presentada por varias personas y no se haya nombrado un representante en común, las notificaciones se realicen de manera individual en apego a la normatividad aplicable, asegurando de esta forma la igualdad procesal, así como la seguridad y certeza jurídica de cada persona usuaria..."*.

8.5. Captura de la información en el Sistema Informático en torno a la investigación

La información capturada deberá contener los datos generales y específicos con motivo de la tramitación de expedientes, como se enuncia a continuación:

- Actos violatorios globales y específicos calificados en los expedientes iniciados en el mes.
- Recalificación de expedientes.
- Autoridades señaladas como presuntas responsables.
- Desglose por sexo y edad de las presuntas víctimas.
- Medidas cautelares emitidas.
- Gestiones y servicios realizados para la debida integración y tramitación de los expedientes:
 - a) Comunicaciones con personas quejasas o agraviadas.
 - b) Comparecencias de personas quejasas o agraviadas.
 - c) Comunicaciones con autoridades.
 - d) Visitas durante la tramitación del expediente (autoridad).
 - e) Visitas durante la tramitación del expediente (a personas quejasas o agraviadas).

¹⁰ Cfr. Párrafo Tercero de la Circular 01/19 emitida por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación: *"TERCERO. Cuando se integren documentos adicionales (correos electrónicos, fotografías, entre otros), tanto por el quejoso o cualquier otro interviniente, forzosamente debe venir acompañado por el acta circunstanciada u oficio que explique quien lo integró, cuando se integró y por qué motivo"*.

- f) Solicitudes de presencia de personal de la CEDH.
 - g) Exámenes de lesiones.
 - h) Dictámenes médicos.
 - i) Dictámenes psicológicos.
 - j) Atenciones psicológicas.
- Causa de la conclusión de expedientes.

La información deberá capturarse a más tardar el último día de cada mes.

9. DE LAS CAUSAS DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

Los expedientes de queja en trámite podrán concluirse mediante conciliación, actualización de diversas causales que impidan pronunciarse sobre el fondo o haberse emitido una resolución de fondo.

Los expedientes deberán resolverse en un plazo de seis meses, a contar desde la recepción de la queja, salvo que por alguna circunstancia se requiera más tiempo para la investigación. Pasado el plazo, se considerará que existe rezago en su integración.

9.1. Conciliación

De acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y el numeral 86 de su reglamento interno, desde que se admite la queja, el personal adscrito a Visitadurías podrá ponerse en contacto con la autoridad señalada para intentar lograr una conciliación, cuando de los hechos no se manifiesten violaciones al derecho a la vida, a la integridad física o psíquica, u otras que se consideren especialmente graves por el número de personas afectadas o sus posibles consecuencias.

Es así, que la conciliación es un mecanismo voluntario mediante el cual la parte quejosa y la autoridad, proponen opciones de solución a la controversia en la que se encuentran involucradas. La CEDH está facultada para proponer soluciones en función de escenarios posibles y determinar cuáles son las más adecuadas para las personas implicadas.

En ese sentido, para que se pueda conciliar, debe existir voluntad expresa de la(s) persona(s) peticionaria(s) como de la autoridad de llegar a un acuerdo.

9.1.1. Procedimiento

Como se mencionó anteriormente, desde el inicio de la investigación, las Visitadurías tienen la facultad de proponer, por escrito o mediante cualquier medio, reuniones conciliatorias entre las partes involucradas en una queja, siempre protegiendo los intereses de las personas que han manifestado ser víctimas de

violaciones a sus derechos humanos, para que, en la medida de lo posible, se logre llegar a una solución inmediata.

De esta forma, la Visitaduría, una vez que tenga conocimiento de una queja susceptible de solucionarse mediante conciliación, dará aviso de inmediato a la(s) persona(s) interesada(s), explicándole(s) en qué consiste el procedimiento y sus ventajas.

Se atenderá y escuchará a la(s) persona(s) usuaria(s), y conforme a su consentimiento y explicación de los hechos, se formulará y presentará por escrito una Propuesta de solución a la problemática.

La autoridad podrá presentar a la Comisión las evidencias que considere pertinentes para comprobar que en el caso particular no existen violaciones a los derechos humanos o para oponer alguna causa de incompetencia de la Comisión.

La autoridad contará con un plazo de diez días naturales para responder a la propuesta de conciliación.

De acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez que rigen a la Comisión, el procedimiento mencionado anteriormente puede llevarse a cabo mediante una reunión conciliatoria, en la que las partes participen en presencia de la o el Visitador encargado de la investigación, y en la que se firme un acta con los puntos conciliatorios y se establezca que la autoridad entregará en un plazo no mayor a 60 días un informe documentado donde acredite haber dado total cumplimiento a los acuerdos.

9.1.2. Seguimiento y conclusión del procedimiento

Transcurridos 60 días, se procederá al seguimiento del informe de la autoridad y, en caso de incumplimiento, se notificará por escrito la solicitud de cumplimiento en un término de 72 horas.

Una vez recibido el informe, se procederá a poner a consideración de la parte quejosa para que manifieste su conformidad o inconformidad sobre el cumplimiento de los puntos conciliatorios.

Una vez que se cuenta con la respuesta de la parte quejosa la Visitaduría tendrá un plazo de 72 horas para dictar el acuerdo de cierre o la reapertura del expediente determinándose las acciones que correspondan.

9.2. Conclusiones de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo

a) Por no tratarse de violaciones a los derechos humanos y se oriente jurídicamente a la persona interesada

Esta causal se actualiza cuando, a partir de las primeras diligencias de la investigación, se advierte que la Comisión no es la instancia idónea para resolver de acuerdo con las facultades y atribuciones que le confiere la ley, por no tratarse de actos u omisiones que encuadren como violaciones a los derechos humanos, sin embargo, se debe orientar jurídicamente a la persona quejosa y/o agraviada.

b) Por incompetencia territorial, al tratarse de hechos imputables a autoridades de cualquier otra entidad federativa

Esta causal se refiere a que la CEDH sólo puede tener conocimiento de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades del estado de Chihuahua o sus municipios. En este caso, la queja presentada se deberá enviar mediante oficio al organismo correspondiente, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles, notificando de ello a la persona usuaria.

c) Incompetencia de grado, al tratarse de hechos imputables a autoridades del ámbito federal

Cuando con posterioridad a la radicación de la queja, se desprende la probable acción u omisión de una autoridad federal, el personal de la CEDH remite las constancias a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. En este caso, la queja presentada se deberá enviar mediante oficio a la CNDH, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles, notificando de ello a la persona usuaria.

d) Por desistimiento expreso de la persona interesada

El desistimiento es la manifestación expresa de la(s) persona(s) quejosa(s) para no continuar con el proceso de investigación de la queja ante la Comisión, por así convenir a sus intereses. El desistimiento puede otorgarse en cualquier momento del procedimiento.

e) Por falta de interés de la persona usuaria

La falta de interés de la persona usuaria se actualiza cuando la queja no es ratificada dentro del término establecido por el reglamento interno de la Comisión, cuando se le pide que aclare la misma y no lo hace, así como cuando se le notifica el informe de la autoridad en los casos en que existe una contradicción entre lo manifestado por la persona interesada y la información proporcionada por la autoridad, dándosele un plazo para que manifieste lo que a su derecho convenga y no lo hace.

Se actualiza cuando exista una ausencia o carencia de voluntad por parte de la persona quejosa y/o agraviada para dar seguimiento al asunto o dar cumplimiento a algún requerimiento solicitado.

f) Por acuerdo de acumulación de expedientes

El numeral 69 del reglamento interno dispone que, si se reciben dos o más quejas por los mismos actos u omisiones, que se atribuyen a la misma autoridad o a quien se desempeñe en el servicio público, se acumularán en un solo expediente. Igualmente, procederá la acumulación de quejas en los casos en que sea estrictamente necesaria para no dividir la investigación correspondiente.

Estos acuerdos deberán hacerse del conocimiento de las personas quejasas y/o agraviadas, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

g) Por no haberse ratificado la queja

De acuerdo con el primer párrafo del artículo 59 del reglamento interno, cuando la queja no se ratifique en un plazo de 3 días a partir de su presentación, se tendrá como no presentada y se archivará.

Lo anterior no impedirá que la Comisión, de manera discrecional, determine investigar de oficio el motivo de queja, si a su juicio considera graves los actos probablemente violatorios de derechos humanos. Tampoco será impedimento para la persona interesada, presentar de nuevo la queja con los requisitos de identificación debidamente acreditados para su admisión.

h) Por haberse solucionado durante el trámite correspondiente

La solución durante el trámite se materializa cuando derivado de la intervención y actuación de la CEDH durante la integración del expediente, se restituyen los derechos de la persona usuaria.

i) Por haber quedado sin materia, para la continuación de la investigación

Se refiere a aquellos casos en los que luego de haberse radicado la queja, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos se declara incompetente por la naturaleza de la materia contenida en el expediente de queja, debido a que no se trata de alguna violación a los derechos humanos.

j) Por no contar con datos de localización de la persona usuaria

De acuerdo con el párrafo tercero del artículo 59 del reglamento, una queja que carezca de los datos suficientes para la localización de la persona interesada, será enviada inmediatamente al archivo.

9.2.1. Acuerdos de conclusión de expedientes por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo

Todo expediente de queja deberá ser concluido formalmente a través de un documento debidamente fundado y motivado (estableciendo con claridad las causas de conclusión, así como sus fundamentos legales) que será elaborado por la persona titular de la Visitaduría General que conoció el trámite de la queja.

Este documento deberá ser remitido a la DCAE para su revisión y aprobación. En el caso de que dicha área encuentre observaciones y retroalimentaciones, se las hará saber por escrito a la Visitaduría en un plazo no superior a 5 días hábiles después de haber recibido la propuesta de acuerdo de conclusión.

La Visitaduría dispondrá de un período de 5 días hábiles para subsanar las observaciones y remitir el acuerdo de conclusión.

Una vez que se haya actualizado el documento por la Visitaduría y entregado a la DCAE, deberá ser validado por ésta en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Después de la autorización correspondiente, se hará la notificación correspondiente a la parte quejosa, así como a la autoridad involucrada en un término de tres días hábiles.

Al momento de la notificación, se le deberá explicar a la parte quejosa su derecho a inconformarse con la resolución emitida y el tiempo que tiene para ello.

9.3. Resoluciones de fondo

En el capítulo IV del título Cuarto del Reglamento Interno de la CEDH se encuentran establecidas y detalladas las resoluciones de fondo. Estas son las más importantes de las causales de conclusión de quejas y se formalizan mediante resoluciones que dan lugar a una Recomendación, Propuesta o un Acuerdo de No Responsabilidad, por su naturaleza, son conclusiones que emite el organismo luego del proceso de integración del expediente que llevó a cabo la Visitaduría que recibió la queja inicial.

9.3.1. Recomendación

Se trata de una resolución mediante la cual, una vez completadas las investigaciones del caso, la Comisión determina —de conformidad con el análisis y evaluación de los hechos, argumentos y pruebas que constan en el expediente—, que la autoridad cometió actos u omisiones violatorias a derechos humanos.

Por definición, las Recomendaciones de derechos humanos son:

“Documentos con análisis jurídico detallado, fundado y motivado, donde queda expuesto el criterio al que se llegó a fin de determinar la violación de los derechos humanos correspondientes”.¹¹

Asimismo, en una Recomendación, el organismo protector de derechos humanos señala las medidas necesarias para una efectiva restitución de los derechos fundamentales de las personas afectadas, así como para una reparación integral y, en su caso, para que se inicien los procesos administrativos correspondientes en contra de las personas servidoras públicas señaladas, con el fin de evitar que se cometan en el futuro violaciones de similar naturaleza.

Las Recomendaciones de derechos humanos se destacan por ser autónomas, no vinculatorias, así como públicas y su contenido debe estar fundado y motivado para que sea respetado y cumplido.

9.3.2. Propuesta

La Propuesta es una resolución de fondo emitida por este Organismo, para proponer a las diversas autoridades del Estado, que, en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a juicio de la Comisión redunden en una mejor protección de los derechos humanos, de conformidad con los estándares constitucionales y convencionales en dicha materia.

Después de analizar la normatividad de la autoridad señalada como responsable y específicamente los derechos que refiere la persona quejosa que le fueron vulnerados, se emite un posicionamiento frente a la situación, buscando una solución a la problemática planteada, pero también como medida de no repetición de los hechos.

9.3.3. Acuerdo de No Responsabilidad

La Comisión emite Acuerdos de No Responsabilidad cuando, después de efectuar las indagaciones necesarias, no se encuentran elementos suficientes que demuestren la violación a derechos humanos reclamada.

10. ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE RESOLUCIONES DE FONDO

10.1. Antes de elaborar el proyecto

10.1.1. Agotamiento de la investigación

¹¹ Soberanes Fernández, José Luis, “Liminar”, en Sandoval Vargas, Graciela; Corzo Sosa, Edgar (comp.) Criterios jurídicos de las recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (1990-2005), Ciudad de México, UNAM, 2005, p. 36.

Se debe agotar exhaustivamente la investigación, por lo que en cada caso se llevará un control sobre las actuaciones que son necesarias para poder desentrañar si existen elementos o no para emitir una Recomendación, un Acuerdo de No Responsabilidad o una Propuesta.

Por ejemplo, en el caso de una investigación por tortura, se puede elaborar un listado (enunciativo, pero no limitativo) de las evidencias que pueden ayudar a investigar dicha violación, mismas que se irán marcando conforme avance la investigación (**Formato 3**).

Asimismo, se establecerá contacto con la persona que presentó la queja antes de elaborar el proyecto respectivo para que precise lo concerniente a sus pretensiones.

10.1.2. Verificar numeración de páginas del expediente y del proyecto

Se numerará cada página del proyecto y del expediente de queja, así como los anexos; estos últimos, cada uno por separado. Cuando se trate de hojas impresas por ambos lados, se numeran cada una de ellas. El expediente deberá ser foliado en orden cronológico.

Cabe destacar que, en el caso de expedientes acumulados, las carátulas y/o legajos de los expedientes que obren dentro del otro, deberán estar también enumeradas. Además, los medios digitales (como memorias flash), se integrarán dentro de un sobre para que puedan ser foliados.

10.1.3. Portada del expediente

La portada del expediente debe contener los datos que se muestran en el **Formato 4** de acuerdo con la nueva normatividad para efectos de archivo. En caso de encontrarse en mal estado, se debe hacer una nueva antes de enviarlo a revisión para evitar el maltrato del documento.

10.1.4. Acuerdo de cierre de investigación

Cuando no exista más evidencia por recabar, se elaborará un acuerdo de cierre de investigación.

10.1.4.1. Acuerdo de clasificación de información

El expediente debe contar con su respectivo acuerdo de clasificación de información, del cual se debe enviar el original al Comité de Transparencia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y el acuse se debe anexar al expediente.

10.2. Reglas comunes para los proyectos de resolución

Para redactar cualquier documento es necesario antes tener presente a quién se va a dirigir el texto, y hacer un esquema mental o escrito de las partes de que constará

éste. En el caso de las resoluciones de la Comisión, ya existe un esquema general predeterminado. Siempre se debe utilizar un lenguaje incluyente, no discriminatorio y no sexista.

En un texto se identifican dos partes: el fondo y la forma. El fondo se califica de acuerdo con el tipo de texto que se redacte.

En las resoluciones, el fondo consiste en el adecuado tratamiento del tema, la congruencia, la profundidad y exhaustividad, la propiedad en el empleo de conceptos, la veracidad de las afirmaciones, la ausencia de contradicciones, la exactitud de las definiciones, la argumentación jurídica, etcétera.

La forma se refiere a la parte externa del documento, como la macroestructura,¹² el formato, la sintaxis, la gramática, la ortografía y el léxico.

10.2.1. Cualidades para redactar

Algunas de las cualidades de cualquier tipo de redacción son la claridad, la concisión, la precisión, el orden y la adecuación técnica, las cuales se explican a continuación:

- 10.2.1.1. La claridad.** Consiste en ordenar de manera lógica los elementos de las frases y utilizar palabras comprensibles para las personas destinatarias.
- 10.2.1.2. La concisión.** Estriba en plasmar exclusivamente las ideas esenciales; evitar las palabras, expresiones e información irrelevantes.
- 10.2.1.3. La precisión.** Se logra usando las palabras adecuadas y expresando las ideas completas, sin omitir los detalles necesarios para la comprensión cabal del texto. Ello implica conocer el significado de los vocablos utilizados.
- 10.2.1.4. El orden.** Significa disponer cada una de las partes del escrito en el rubro correspondiente, y el debido enlace entre párrafos y oraciones.
- 10.2.1.5. La adecuación técnica.** Se refiere a la observancia de los lineamientos técnicos y léxicos propios de cada escrito. Es decir, cada documento se escribe con base en ciertos lineamientos, como la misma estructura o el uso de vocablos técnicos, etcétera.

Sin embargo, eso no es todo, una vez que se ha terminado de redactar un texto aún falta mucho para considerar la versión definitiva, pues todo borrador ha de ser revisado y corregido, haciéndose un esfuerzo para vencer las prisas y la superficialidad.

¹² Artículo 92 del Reglamento. Las Recomendaciones deberán contener: I. La descripción de los hechos que se consideren violatorios de Derechos; II. Las evidencias que demuestren la violación de Derechos Humanos; III. Las observaciones, adminiculación de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de Derechos Humanos reclamados; y IV. Las Recomendaciones específicas dirigidas a la autoridad, para efectos de llevar a cabo las acciones conducentes a una reparación integral por los daños causados a causa de la violación a los Derechos Humanos y lograr sancionar a los que resulten responsables.

10.2.2. Reglas de estilo

Para todos los proyectos de resolución de fondo, se debe cumplir con las siguientes reglas:

10.2.2.1. Reglas generales. Se deberá utilizar la letra Arial, tamaño 12, interlineado tamaño 1.15, margen de 3 centímetros (excepto cuando lleve hoja membretada), cada hoja numerada, con el texto general justificado, excepto en los títulos de cada sección, los cuales van centrados, con letra mayúscula y en negrita (Por ejemplo, en el caso de una Recomendación la macroestructura es: **I. ANTECEDENTES, II. EVIDENCIAS, III. CONSIDERACIONES, IV. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, V. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO y VI. RECOMENDACIONES**), respecto a las notas al calce, éstas deben llevar letra Arial en tamaño 8 e ir justificadas.

10.2.2.2. Leyenda inicial en el proyecto. Al inicio del escrito, en la parte superior, debe llevar centrada, entre comillas en letra Arial, número 9 y en cursiva; la leyenda que cada año el Congreso Estatal decreta. Por ejemplo:

"2024, Año del Bicentenario de la fundación del Estado de Chihuahua"

-La primera página del proyecto siempre se imprime en hoja membretada.

10.2.2.3. Datos de identificación. Posteriormente, se debe establecer en el extremo superior derecho, los datos de identificación del asunto, es decir, el número de oficio, número de expediente, tipo de resolución seguida de su número consecutivo, nombre del Visitador o Visitadora ponente y por último se pone el lugar donde se emite (Invariablemente será Chihuahua, Chih.) y la fecha. Por ejemplo:

*"...Oficio No. CEDH:1s.1.049/2024
Expediente No. CEDH:1s.1.324/2024*

ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD, PROPUESTA O RECOMENDACIÓN:

CEDH:2s.10.006/2024¹³

*Visitador Ponente: Lic. Eduardo Ortega Lara
Chihuahua, Chih., 04 de febrero de 2024..."*

¹³ La clave cambia dependiendo del tipo de resolución, un ANR lleva la clave: CEDH:2s.10.XXX/2024, una Recomendación: CEDH:5s.1.XXX/2024 y una Propuesta utiliza la siguiente clave: CEDH:5s.3.XXX/2024, ésta es proporcionada por la Dirección de Control, Análisis y Evaluación cuando el proyecto es aprobado por la Presidencia, en el caso del número de oficio, éste es proporcionado por la Presidencia.

10.2.2.4. Autoridad a quien se dirige. Luego, en el lado izquierdo se pondrá en negrita y en mayúscula el nombre de la autoridad a quien va dirigida la resolución, seguido de la leyenda "**PRESENTE.**", es importante asegurarnos de que el cargo y el nombre son correctos, en el caso de secretarías estatales la resolución va dirigida a quien funge como titular, cuando se trata de dependencias municipales, la resolución irá dirigida al presidente o presidenta municipal correspondiente. Por ejemplo:

**"...LCDA. MARÍA TAVARES RUIZ
SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
PRESENTE..."**

10.2.2.5. Reserva de datos. En todos los casos se protegerán los datos personales, sensibles¹⁴ e información reservada, resguardando el nombre de la persona quejosa, agraviada y testigos, su domicilio, así como los números de carpeta de investigación, causas penales, u otro tipo de procesos que se encuentren en trámite y por los que se pudiera identificar a la persona quejosa y agraviada; también se reservará la identidad de las y los servidores públicos a quienes se acuse de haber participado directamente en la violación a los derechos humanos, y de igual manera, se protegerá el nombre y en su caso la dirección de internet de los medios de comunicación o páginas web en donde se hayan dado a conocer los hechos. Siempre debemos poner al final de la primera página en letra Arial, número 8, lo relativo a la protección de datos personales por razones de confidencialidad, previa autorización del Comité de Transparencia:

"Información respecto a los datos personales e información de naturaleza confidencial. Fundamento Jurídico. Acuerdo del Comité de Transparencia de confirmación de Clasificación: CEDH.7C.2/345/2023 Versión Pública. Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los datos personales de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación. Lo anterior con fundamento en los artículos 6, Apartado A, fracción II y,

¹⁴ Según el artículo 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los datos personales y los datos sensibles se definen de la siguiente manera:

"IX. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;

X. Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual".

VIII, párrafo sexto, 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, fracción III, párrafo tercero de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 3, fracción XXI, 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 128, y 134 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; 1, 6, 7, 16, 17, 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3, 16 y 171, fracción VII, de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua; 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 8, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y demás aplicables. Lineamientos Séptimo fracción I, y Trigésimo Octavo fracción I, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Motivación. Difundir esta información violentaría el derecho de protección de datos. (Véase prueba del daño). Temporalidad. Información Confidencial: Restringida por tiempo indefinido".

10.2.2.6. Proemio. Comenzaremos nuestro proemio identificando a la(s) parte(s) quejosa(s) y/o agraviada(s), utilizando claves basadas en el abecedario, las cuales siempre se deberán establecer en un documento anexo, mismo que se detallará en el párrafo 10.2.2.11.5.15. En caso de que en la resolución se agoten las claves A-Z, se comenzará a utilizar el orden AA-ZZ y posteriormente AAA-ZZZ.

10.2.2.7. Fundamentación jurídica en el proemio. Después colocaremos el número de expediente y la fundamentación jurídica respectiva, es importante establecer los artículos y la norma que los contiene. Por ejemplo:

"...La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación a la queja presentada por "A", con motivo de actos u omisiones que consideró violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente CEDH:1s.1.399/2024; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6 y 12, de su reglamento interno, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:...".

10.2.2.8. Antecedentes. A continuación comenzaremos con el apartado “**I. ANTECEDENTES**”, utilizando para el primer párrafo el arábigo “**1.**”, describiendo en qué fecha y por parte de quién se recibió la queja: “...1. *En fecha 12 de agosto de 2019, se presentó en esta Comisión el escrito que contenía la queja de “A”, en la cual manifestó lo siguiente:...*”.

Posteriormente se transcribirá en su totalidad la queja, es importante corregir los errores ortográficos que pudiera contener para facilitar su lectura, el escrito estará en letra cursiva y entre comillas, al cierre de las mismas se asentará la palabra: [sic].¹⁵ Cuando se trata de varias quejas se deben transcribir en el apartado de Antecedentes.

10.2.2.9. Transcripción del informe de autoridad. En el siguiente arábigo, se transcribirá el escrito de informe de la autoridad, precedido de la fecha en que se recibió en la Comisión dicho oficio, y quien lo firmó:

“...X.- *En fecha 4 de septiembre de 2019, se recibió informe de autoridad mediante el oficio signado por el licenciado Miguel Alejandro Segura Blanco, apoderado legal de Servicios de Salud de Chihuahua, en el cual manifestó lo siguiente:...*”.

En la transcripción trataremos de evitar las faltas ortográficas, incluso si el escrito original las tenía, se hará con letra cursiva y entre comillas, acompañada al final de la palabra: [sic].

Si se trata de varias autoridades, se transcribirán los informes correspondientes.

En su caso se plasmará la constancia de la negativa de la autoridad a rendir el informe.

10.2.2.10. Evidencias. Una vez transcrita(s) la queja(s) e informe(s) de autoridad(es), se comenzará con el capítulo de “**II. EVIDENCIAS**”, en el que como regla general vamos a describir en orden cronológico, los escritos y evidencias relevantes que se hayan agregado al expediente de queja,¹⁶ previamente el expediente debe haber sido ordenado y numerado.

¹⁵La palabra sic es un adverbio latino que se utiliza en los textos escritos para indicar que la palabra o frase que lo precede es literal o textual, aunque sea o pueda parecer incorrecta.

¹⁶Se consideran escritos no relevantes, aquellos que sean de carácter interno entre personal de la CEDH (excepto si se trata de un cierre y/o reapertura de expediente); las solicitudes de copias; los recibos de paquetería, etc. Por el contrario, se considera relevante todo documento emitido por esta Comisión hacia la parte quejosa y la autoridad o recibido por parte de éstas o de alguna otra autoridad (CNDH, Juzgado, ONGs, etc.).

La descripción de evidencias debe contener:

- **Tipo de evidencia.** Se describe de qué evidencia se trata (escrito, oficio, copia simple o certificada, etc.), y en su caso número con el que se identifica.
- **Fecha.** Se describe en qué fecha se firmó si se trata de un documento de la Comisión, o en que fecha se recibió si proviene de una autoridad diversa o de la persona impetrante.
- **Autoría.** Se describe quién firma el documento y su puesto, así como una síntesis de lo que contiene la documental, la transcripción debe hacerse únicamente en el apartado de "Consideraciones".
- **Localización.** Al final de cada evidencia se debe establecer en qué foja se encuentra dentro del expediente, esto es para efectos de la revisión del proyecto por parte de la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, en la resolución final no se asienta la foja del expediente.
- **¿Ya fue transcrita en los antecedentes?** Cuando la evidencia fue transcrita en el apartado de Antecedentes, esto debe asentarse (normalmente esto se da con la queja y el informe de la autoridad).
- **Anexos.** Cuando se anexan documentos, se debe describir por separado cada uno de ellos y su respectiva foja:

"...8.- Oficio número SS/DJ/0331-2019 recibido el 13 de junio de 2019, firmado por el licenciado Juan Federer Soto, Jefe del Departamento Jurídico de la Secretaría de Salud, mediante el cual rindió el informe de ley requerido, mismo que se encuentra transcrito en el punto número 2 del apartado de antecedentes de la presente resolución (Fojas 18 a 34), al cual anexó los documentos siguientes:

8.1.- Copia simple de dictamen médico pericial de "B", emitido por el doctor Alejandro Alberto Santos Rubio, perito médico legal de daño corporal. (Fojas 35 a 40).

8.2.- Copia simple de resumen clínico de "B", elaborado por el doctor Mario Mora Araiza, médico adscrito a la Jefatura de Medicina Interna del Hospital General "Dr. Eduardo Soto Pérez". (Fojas 41 a 43).

8.3.- Copia simple del Proyecto de modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica, para quedar como PROY-NOM-027-SSA3-2011, Regulación de los

servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. (Fojas 44 a 55)...

10.2.2.II. Consideraciones. Una vez terminado el capítulo de "**II. EVIDENCIAS**", se comenzará con el de "**III. CONSIDERACIONES**". Las cuales consisten en cada una de las razones esenciales que preceden y sirven de apoyo a un fallo; implican o significan los razonamientos lógico-jurídicos formulados por la o el Visitador, resultantes de la apreciación de las pretensiones de la parte quejosa y el actuar de la autoridad, relacionados con los elementos probatorios allegados al expediente de queja y las situaciones jurídicas abstractas previstas en las leyes de la materia, jurisprudencia nacional y los tratados, convenciones e instrumentos de derechos humanos firmados y ratificados por México, es decir, es donde se lleva a cabo el análisis del asunto.

10.2.2.II.1. Competencia. En los primeros párrafos debe establecerse la competencia de la Comisión para pronunciar una Recomendación, Acuerdo de No Responsabilidad o Propuesta:

"...XX.- Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en el presente asunto, atento a lo dispuesto por el artículo 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6, 12 y 84, fracción III, de su reglamento interno.

XX.- Según lo establecido en el artículos 39 y 40 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resulta procedente, por así permitirlo el estado que guarda la tramitación del presente asunto, analizar los hechos, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción recabados y diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o las personas servidoras públicas han violado o no derechos humanos, al haber incurrido en actos ilegales o injustos, por lo que las pruebas recabadas durante la investigación, deberán ser valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica y la experiencia, con estricto apego al principio de legalidad que demanda nuestra carta magna, para que una vez realizado ello, se pueda producir convicción sobre los hechos materia de la presente queja..."

10.2.2.11.2. Inicio de las consideraciones. Luego de lo anterior, se realizará un resumen o síntesis de los hechos controvertidos, no es necesario transcribir íntegramente la queja ni la respuesta de la autoridad, pues ya se hizo en el capítulo de **"ANTECEDENTES"**.

10.2.2.11.3. Transcripción y estudio de las evidencias. No existe un solo modelo o estructura para los razonamientos lógico-jurídicos a emplear en esta parte de la resolución, pero es recomendable que después del resumen sobre lo que la parte impetrante estableció ante esta Comisión y lo que manifestó la autoridad,¹⁷ se describa cada evidencia de manera exhaustiva, administrada y tendiente a acreditar los hechos sujetos a dilucidación. Es en esta parte donde se procede a transcribir el material recabado en audio o video-grabaciones, mediante escritos, entrevistas, actas, etcétera, seguido de los razonamientos por los que se valora en algún sentido dichas evidencias.¹⁸

10.2.2.11.4. Las consideraciones en el caso de proyectos de Recomendación. Por su naturaleza, se deben estructurar de la siguiente manera:

- Fundamentación de la competencia en lo general.
- Fundamentación de la competencia en lo particular. Fijación de la *litis* (En cuáles hechos tiene competencia la CEDH para resolver y en cuáles no).
- Constancia de que la autoridad manifestó o no interés en conciliar lo planteado.
- Análisis de cada uno de los actos u omisiones de los que sí es competente el organismo para conocer y la valoración de pruebas, indicios, evidencias y demás medios de convicción, identificándolos con la foja respectiva.
- Identificación, definición y fundamentación de los derechos violados.

¹⁷ Nota: esta parte podríamos decir que es lo que en derecho civil se denomina "fijar la litis".

¹⁸ Artículo 39 de la Ley. Las pruebas que se presenten serán valoradas en su conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso de la legalidad, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la queja.

- Fundamentación de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos (Legislación estatal, nacional e internacional, jurisprudencia nacional e internacional).
- Identificación de la probable violación, así como la motivación necesaria para encuadrarla.
- Párrafo que fundamente la necesidad de emitir la Recomendación (En caso de existir Recomendaciones precedentes que aborden el mismo derecho, debemos consultarlas).
- Responsabilidad administrativa.
- Reparación integral del daño.
- Derechos humanos violados.
- Fundamentación de la autoridad a quien va dirigida.

10.2.2.11.5. Cierre del capítulo de Consideraciones. Una vez que se ha descrito y valorado cada evidencia, se debe proceder según se trate de Acuerdo de No Responsabilidad, Propuesta o Recomendación de la siguiente manera:

10.2.2.11.5.1. Cierre de Consideraciones en un Acuerdo de No Responsabilidad. En este proyecto, se debe establecer la razón por la que se considera que no fueron violados los derechos manifestados en la queja presentada ante la CEDH, desglosándose cada uno de los conceptos de violación estudiados en el proyecto.

10.2.2.11.5.2. Motivación y fundamentación jurídica. Posteriormente, luego de motivar el proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad, se realizará la fundamentación jurídica para pasar luego a la resolución:

"...XX. En virtud de lo anterior, del análisis de los hechos y evidencias que obran en el presente expediente, no se desprenden indicios suficientes que nos permitan concluir que en el presente caso se hayan dado violaciones a los derechos humanos de "A" bajo el sistema de protección no jurisdiccional de derechos humanos, por lo

que en consecuencia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 42 y 43, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los numerales 84, fracción III, inciso b), 98 y 99, de su reglamento interno, resulta procedente emitir la siguiente:...

10.2.2.11.5.3. Conclusión de las Consideraciones. El proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad finaliza con la resolución de la siguiente forma:

“...IV. RESOLUCIÓN:

ÚNICA. Se dicta **ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD** a favor las autoridades a quienes se les atribuyeron presuntas violaciones a derechos humanos de “A”. Hágasele saber a la parte quejosa que esta resolución es impugnabile ante este Organismo Estatal a través del recurso previsto por los artículos 61, 62, y 63 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para lo cual dispone de un plazo de treinta días naturales contados a partir de la notificación del presente acuerdo...”.

10.2.2.11.5.4. Cierre de Consideraciones en una Propuesta. A diferencia de una Recomendación o un Acuerdo de No Responsabilidad, La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, de conformidad con el artículo 15, fracción VII, de la Ley que la rige, tiene dentro de sus atribuciones, proponer a las diversas autoridades del estado, que en el exclusivo ámbito de su competencia promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a su juicio redunden en una mejor protección de los derechos humanos.

10.2.2.11.5.5. Incorporación de la normatividad nacional e internacional. En la Propuesta es necesario entrar a detalle en el estudio de las normas internacionales, federales y locales en las que se fundamenta el proyecto (a diferencia de un ANR, en el cual no es necesario citar dichas normas, pues no se acreditó la violación a derechos humanos), para luego pasar a la resolución, ejemplo:

“...XX.- En razón de lo anterior, al ser una de las atribuciones de este Organismo el realizar Propuestas a las autoridades del estado, para que en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones tanto de disposiciones legislativas y reglamentarias,

como de prácticas administrativas que, a juicio de la propia Comisión, redunden en una mejor protección de los derechos humanos y se evite su violación, en los términos del numeral 15, Fracción VII, de la Ley que regula la estructura y competencia del mismo, resulta pertinente que aunque no se haya acreditado violación a derechos humanos en concreto del quejoso citado, ya que ni siquiera se encuentra en curso proceso electoral de ningún tipo, ni es tiempo que se emita la convocatoria relativa a la elección de Gobernador del Estado, se realiza la presente Propuesta para que se lleve a cabo el estudio respectivo para la derogación de la porción normativa multicitada y en su lugar, se emita nueva norma que sea compatible con el ejercicio pleno de los derechos humanos de la población excluida, en armonía con la Norma Suprema y las diversas Constituciones locales del país, en los términos precisados.

XX.- En atención a lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4 Apartados A y B y 64 fracción III de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 6, fracción VII y 15, fracción VII de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos es procedente emitir la siguiente:..."

10.2.2.11.5.6. Conclusión de las Consideraciones. El proyecto de Propuesta finaliza con la resolución siguiente:

"...IV. PROPUESTA:

A usted, **C. Diputada Cristina Arredondo Saad**, en su carácter de **Presidenta del Congreso del Estado:**

ÚNICA. Para que se someta a consideración de esa Soberanía la pertinencia de llevar a cabo el estudio y análisis para la derogación del artículo 84, fracción II de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en lo relativo al límite de tener menos de 70 años cumplidos al día de la elección para poder ser electo Gobernador Constitucional del Estado, y en su lugar, se emita nueva norma que sea compatible con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales en la materia, para así garantizar de manera plena el ejercicio de los derechos humanos del grupo de la población antes especificado..."

10.2.2.11.5.7. Cierre de Consideraciones en una Recomendación. Las Recomendaciones constituyen la más severa expresión de la labor de esta Comisión en la lucha contra la impunidad y la defensa de

los derechos humanos en el estado, por lo que deben estar debidamente fundadas y motivadas.

10.2.2.11.5.8. Incorporación de la normatividad local, nacional e internacional.

Es en estas resoluciones donde después de describir y valorar cada evidencia, se debe plasmar de manera exhaustiva los tratados, declaraciones, jurisprudencias, pactos, convenciones y demás instrumentos internacionales de los derechos humanos que soporten jurídicamente la decisión, aunado por supuesto a los artículos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución del Estado de Chihuahua, Leyes Federales, Locales, Reglamentos, Jurisprudencia y fallos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación e incluso doctrina.

10.2.2.11.5.9. Conclusiones finales. Luego de lo anterior, se debe asentar la razón por la que los hechos manifestados por la parte quejosa son considerados violatorios de los derechos humanos, es decir, se trata de una síntesis del porqué de la Recomendación, donde se definen los derechos humanos violados, para luego iniciar con el capítulo de Responsabilidad Administrativa.

10.2.2.11.5.10. Responsabilidad Administrativa. En este apartado se debe solicitar se instaure un proceso dilucidario administrativo en contra de las personas servidoras públicas que hayan tenido participación en los hechos violatorios de derechos humanos.¹⁹ En caso de que ya se haya iniciado un procedimiento administrativo, se solicitará que éste sea concluido y cumplido conforme a derecho, informando de los resultados a esta Comisión y a la parte quejosa o en su defecto a quienes acrediten el carácter de víctimas indirectas:

"...IV. RESPONSABILIDAD:

XX. La responsabilidad generada con motivo de las violaciones a los derechos humanos analizadas y evidenciadas, corresponde a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de Educación y Deporte, que participaron con sus actos u omisiones en los hechos anteriormente acreditados, quienes contravinieron las obligaciones contenidas en los artículos 7, fracciones I, V, VII, y 49, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que prevén que las personas servidoras públicas deberán observar en el desempeño de su empleo, cargo o

¹⁹ Se debe tomar en cuenta el momento en que ocurrieron los hechos para la inclusión o no del capítulo de responsabilidad administrativa, pues por el tiempo desde que se dieron los hechos, pudo haber prescrito ésta.

comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, actuando conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas correspondientes a su empleo, cumpliendo con sus funciones y atribuciones encomendadas, observando disciplina y respeto y que así lo hagan las personas servidoras públicas sujetas a su cargo, lo que además implicó incumplimiento de las disposiciones jurídicas relacionadas con el servicio público que han sido precisadas....”.

10.2.2.11.5.11. Reparación integral del daño. Una vez identificados los daños específicos que recaen en las víctimas, el siguiente paso es identificar los remedios adecuados para reparar de manera integral los daños en el caso concreto, es así, que procederemos a establecer en el apartado de Reparación Integral del Daño, las medidas que debe cumplir la autoridad para reparar las violaciones a derechos humanos detallando la forma de cumplimiento, lo cual nos va a servir de base para luego plasmar las Recomendaciones. Estas medidas pueden ser:

- **Medidas de restitución.** La restitución pretende devolver a la víctima a la situación anterior de la violación. Esta incluye tanto la restitución material, como la restitución de derechos.^{20, 21}

Ejemplo 1: *“La autoridad deberá reincorporar a sus actividades docentes a “A”...”.*

Ejemplo 2: *“La autoridad deberá restituir los bienes y valores que le fueron incautados a “B” por la policía al momento de su detención y que no le fueron devueltos, o en su caso el valor de los mismos”.*

Ejemplo 3: *“La autoridad deberá anular los antecedentes policíacos o administrativos de “A” en relación con los hechos del caso y cancelar los registros correspondientes”.*

²⁰ Según los Principios de Reparación de las Naciones Unidas: La restitución, siempre que sea posible, ha de devolver a la víctima a la situación anterior a la violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o la violación grave del derecho internacional humanitario. La restitución comprende, según corresponda, el restablecimiento de la libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus bienes. (60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005).

²¹ Artículo 61 de la Ley General de Víctimas. Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de ellos. Las medidas de restitución comprenden, según corresponda: I. Restablecimiento de la libertad, en caso de secuestro o desaparición de persona; II. Restablecimiento de los derechos jurídicos; III. Restablecimiento de la identidad; IV. Restablecimiento de la vida y unidad familiar; V. Restablecimiento de la ciudadanía y de los derechos políticos; VI. Regreso digno y seguro al lugar original de residencia u origen; VII. Reintegración en el empleo, y VIII. Devolución de todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades incluyendo sus frutos y accesorios, y si no fuese posible, el pago de su valor actualizado. Si se trata de bienes fungibles, el juez podrá condenar a la entrega de un objeto igual al que fuese materia de delito sin necesidad de recurrir a prueba pericial. En los casos en que una autoridad judicial competente revoque una sentencia condenatoria, se eliminarán los registros de los respectivos antecedentes penales.

Ejemplo 4: "La autoridad deberá reforestar el área afectada por los trabajos de ampliación".

- **Medidas de satisfacción.** Las medidas de satisfacción tienen el objetivo de reintegrar la dignidad de las víctimas y ayudar a reorientar su vida o memoria.^{22, 23} La Corte IDH ha establecido que estas medidas buscan, entre otras, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas o transmitir un mensaje de reprobación oficial de las violaciones de los derechos humanos de que se trata, así como evitar que se repitan violaciones como las del presente caso, aunque se caracterizan principalmente por su efecto satisfactorio.

Ejemplo 1: "De acuerdo con la jurisprudencia establecida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, esta resolución constituye, por sí misma, una forma de reparación" (Siempre se establecerá en las Recomendaciones).

Ejemplo 2: "La autoridad deberá ofrecer una disculpa pública de parte del Municipio de Juárez, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de las responsabilidades administrativas correspondientes, así como la aplicación de sanciones administrativas a las personas responsables de las violaciones de derechos humanos".

²² De acuerdo con los Principios de Reparación de las Naciones Unidas: La satisfacción ha de incluir, cuando sea pertinente y procedente, la totalidad o parte de las medidas siguientes: a) Medidas eficaces para conseguir que no continúen las violaciones; b) La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o impedir que se produzcan nuevas violaciones; c) La búsqueda de las personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas, y la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad; d) Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella; e) Una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades; f) La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones; g) Conmemoraciones y homenajes a las víctimas; h) La inclusión de una exposición precisa de las violaciones ocurridas en la enseñanza de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario, así como en el material didáctico a todos los niveles.

²³ Artículo 73 de la Ley General de Víctimas. Las medidas de satisfacción comprenden, entre otras y según corresponda: I. La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones de derechos humanos; II. La búsqueda de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas, así como la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad; III. Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella; IV. Una disculpa pública de parte del Estado, los autores y otras personas involucradas en el hecho punible o en la violación de los derechos, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades; V. La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos, y VI. La realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como muertas.

Ejemplo 3: “La autoridad deberá realizar las gestiones necesarias para que se inscriba a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en el Registro Estatal de Víctimas”.

- **Medidas de rehabilitación.** La rehabilitación pretende reparar las afectaciones físicas, psíquicas o morales que puedan ser objeto de atención médica o psicológica.^{24,25}

Ejemplo: “La autoridad deberá proporcionarle a la quejosa de forma gratuita la atención médica, psicológica y psiquiátrica especializada que requiera por el acoso psicológico sufrido en su lugar de trabajo hasta su total recuperación”.

- **Medidas de no repetición.** Estas consisten en implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan y contribuir a su prevención.^{26,27}

²⁴ A propósito de la rehabilitación, los Principios de Reparación de las Naciones Unidas, establecen que ésta: Ha de incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.

²⁵ Artículo 62 de la Ley General de Víctimas. Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes: I. Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas; II. Servicios y asesoría jurídicos tendientes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo; III. Servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana; IV. Programas de educación orientados a la capacitación y formación de las víctimas con el fin de garantizar su plena reintegración a la sociedad y la realización de su proyecto de vida; V. Programas de capacitación laboral orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y la realización de su proyecto de vida, y VI. Todas aquellas medidas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo, o comunidad.

Artículo 63 de la Ley General de Víctimas. Cuando se otorguen medidas de rehabilitación se dará un trato especial a los niños y niñas víctimas y a los hijos de las víctimas y a adultos mayores dependientes de éstas.

²⁶ Los Principios de Reparación de las Naciones Unidas establecen que: Las garantías de no repetición han de incluir, según proceda, la totalidad o parte de las medidas siguientes, que también contribuirán a la prevención: a) El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles sobre las fuerzas armadas y de seguridad; b) La garantía de que todos los procedimientos civiles y militares se ajustan a las normas internacionales relativas a las garantías procesales, la equidad y la imparcialidad; c) El fortalecimiento de la independencia del poder judicial; d) La protección de los profesionales del derecho, la salud y la asistencia sanitaria, la información y otros sectores conexos, así como de los defensores de los derechos humanos; e) La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; f) La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular las normas internacionales, por los funcionarios públicos, inclusive el personal de las fuerzas de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos, sociales y de las fuerzas armadas, además del personal de empresas comerciales; g) La promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver los conflictos sociales; h) La revisión y reforma de las leyes que contribuyan a las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y a las violaciones graves del derecho humanitario o las permitan.

²⁷ Artículo 74. Las medidas de no repetición son aquellas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes: I. El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles de las fuerzas armadas y de seguridad; II. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso; III. El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial; IV. La limitación en la participación en el gobierno y en las instituciones políticas de los dirigentes políticos que hayan planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos; V. La exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos; VI. La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información; VII. La protección de los defensores de los derechos humanos; VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; IX. La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos, por los funcionarios públicos incluido el personal de las

Ejemplo 1: "Servicios de Salud del Estado deberá adoptar todas las medidas y los mecanismos legales y administrativos que sean necesarios para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las personas que en el caso y en lo sucesivo sufran acoso laboral y psicológico en su lugar de trabajo".

Ejemplo 2: "La autoridad deberá capacitar a todo su personal en temas relativos a la detención de personas desde una perspectiva de derechos humanos".

- **Medidas de compensación.** La compensación consiste en reparar el daño causado, sea material (ingresos o lucro cesante) o inmaterial (pérdida o menoscabo sufrido en la integridad física o patrimonial de la víctima).²⁸ El concepto de indemnización

fuerzas armadas y de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos y sociales, además del personal de empresas comerciales; X. La promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver por medios pacíficos los conflictos sociales, y XI. La revisión y reforma de las leyes, normas u ordenamientos legales que contribuyan a las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las permitan.

²⁸ Artículo 64 de la Ley General de Víctimas. La compensación se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la comisión de los delitos a los que se refiere el artículo 68 de este ordenamiento o de la violación de derechos humanos, incluyendo el error judicial, de conformidad con lo que establece esta Ley y su Reglamento. Estos perjuicios, sufrimientos y pérdidas incluirán, entre otros y como mínimo:

I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima; II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiéndose por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria; III. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión; IV. La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales; V. Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos; VI. El pago de los gastos y costas judiciales del Asesor Jurídico cuando éste sea privado; VII. El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima, y VIII. Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención.

Las normas reglamentarias aplicables establecerán el procedimiento y el monto de gasto comprobable mínimo que no deberá ser mayor al veinticinco por ciento del monto total.

La compensación subsidiaria a las víctimas de los delitos señaladas en el artículo 68 de esta Ley, consistirá en apoyo económico cuya cuantía tomará en cuenta la proporcionalidad del daño y los montos señalados en el artículo 67 de este ordenamiento.

En los casos de la fracción VIII, cuando se hayan cubierto con los Recursos de Ayuda, no se tomarán en consideración para la determinación de la compensación.

La Comisión Ejecutiva o las Comisiones de víctimas, según corresponda, expedirán los lineamientos respectivos a efecto de que a la víctima no se le cause mayores cargas de comprobación.

Artículo 65 de la Ley General de Víctimas. Todas las víctimas de violaciones a los derechos humanos serán compensadas, en los términos y montos que determine la resolución que emita en su caso:

- a) Un órgano jurisdiccional nacional;
- b) Un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México;
- c) Un organismo público de protección de los derechos humanos;
- d) Un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión. Lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas que los mismos hechos pudieran implicar y conforme lo dispuesto por la presente Ley.

En los casos de víctimas de delitos se estará a lo dispuesto en los montos máximos previstos en el artículo 67.

compensatoria incluye la valoración de daños materiales, así como inmateriales. En el Sistema Interamericano, dentro de este concepto se integra toda orden de la Corte IDH respecto a un monto determinado que atiende a un daño específico, incluyendo el caso de los gastos médicos incurridos (por concepto de daño emergente), los gastos futuros, o los fondos de desarrollo a comunidades, respecto de los cuales se tasa un monto. En el caso de este Organismo, es importante que desde el principio de la investigación se obtengan datos y evidencias respecto a los gastos erogados por parte de la persona quejosa y/o agraviada, para poder fijar más fácilmente los montos en esta parte de la Recomendación (debe precisarlos la persona impetrante).

Ejemplo: *"En el presente caso deberá repararse el daño a "Z3", con motivo de los hechos acreditados en la presente resolución, en los que perdió la vida su hijo "A". Por lo que se deberá cubrir la cantidad de \$46,200.00 pesos (cuarenta y seis mil doscientos pesos 00/10 M.N.), que erogó "Z3" por concepto de pago a la empresa Jardines Eternos, Cementerio Perches, por los servicios a favor de quien en vida llevara el nombre de "A" (Visible en foja 50). Lo anterior, con independencia de lo que le corresponda por concepto de indemnización a quien acredite calidad de víctima indirecta".*

10.2.2.11.5.12. Derechos humanos violados. Luego de lo anterior, y previo a las Recomendaciones específicas, se establecerán los derechos humanos que fueron violados:

"...XX. Atendiendo a los razonamientos y consideraciones antes detallados, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos estima que, a la luz del sistema de protección no jurisdiccional, se desprenden evidencias para considerar violados los derechos fundamentales de "A", específicamente el derecho de acceso a la justicia mediante irregularidades en la procuración de justicia. Por lo que en consecuencia, respetuosamente y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 42 y 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los numerales 84, fracción III, inciso a), 91, 92 y 93, de su reglamento interno, resulta procedente emitir las siguientes:...".

10.2.2.11.5.13. Recomendaciones a la autoridad. Por último, se establecen las Recomendaciones, basadas en lo plasmado en el apartado de

Reparación Integral del Daño, sin dejar de lado lo que la parte quejosa manifestó en el transcurso de la investigación.

"...VI. RECOMENDACIONES:

A usted, **C. Carlos Garza Muñoz**, en su carácter de Presidente Municipal de Madera.

PRIMERA: Se inicie, integre y resuelva conforme a derecho, el procedimiento administrativo que corresponda, en contra de todas las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Tránsito Municipal y a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, involucradas en los hechos materia de la presente queja, tomando en consideración las evidencias y razonamientos esgrimidos en la presente resolución y, en su caso, se impongan las sanciones que correspondan.

SEGUNDA. Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en términos de la Ley General de Víctimas y de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, tomando en consideración, lo detallado en el capítulo V de la presente resolución y se indemnice a quienes en derecho corresponda.

TERCERA. Realice las gestiones necesarias para que se inscriba a quienes acrediten la calidad de víctimas indirectas en el Registro Estatal de Víctimas.

CUARTA. Se pida una disculpa pública por los hechos plasmados en la presente Recomendación.

QUINTA. Realice todas las medidas administrativas tendientes a garantizar la no repetición de violaciones a derechos humanos, de similar naturaleza a las analizadas, implementando en un plazo que no exceda de 60 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de la presente resolución, un programa de capacitación continua, dirigido al personal que intervenga en detenciones, en cuya temática se encuentre, por lo menos: los principios para el uso de la fuerza; adiestramiento en medios, métodos y técnicas para el control físico; adiestramiento en el empleo de armas menos letales; responsabilidades jurídicas derivadas del uso de la fuerza; y actuaciones previas, durante y posteriores al uso de la fuerza, así mismo, se realicen las Propuestas conducentes para que en el próximo presupuesto municipal se consideren las medidas plasmadas en el punto 124 de esta resolución...".

10.2.2.11.5.14. Publicidad. Al finalizar la Recomendación se establece su publicidad por medio de la Gaceta del Organismo, así como lo relativo a la finalidad de las Recomendaciones y el término con el que se cuenta para informar sobre su aceptación. Se cierran los últimos párrafos con el nombre de quien ocupe la presidencia, centrado, en mayúsculas y en negrita:

"...La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44, primer párrafo de la ley que rige nuestra actuación, tiene el carácter de pública y con tal carácter se divulga en la Gaceta de este organismo, y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto a una conducta irregular cometida por personas servidoras públicas en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de que se inicien las investigaciones que procedan por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

Las Recomendaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos no pretenden, en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como instrumentos indispensables en las sociedades democráticas y en los Estados de derecho, para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y personas servidoras públicas ante la sociedad.

Dicha legitimidad se robustecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquéllas y éstos, sometan su actuación a la norma jurídica y a los criterios de justicia que conlleven el respeto a los derechos humanos.

En todo caso, una vez recibida la Recomendación, la autoridad o persona servidora pública de que se trate, informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si se acepta y entregará en su caso, en otros quince días adicionales, las pruebas correspondientes de que se ha cumplido, ello según lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

No dudando de su buena disposición para que la presente sea aceptada y cumplida, se hace de su conocimiento que la falta de respuesta dará lugar a que se interprete que la misma no fue aceptada, supuesto en el cual, le solicito en los términos del artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 de la multireferida ley, que funde, motive y haga pública su negativa.

ATENTAMENTE

PRESIDENTE...

10.2.2.11.5.15. Hoja de claves. Siempre será impresa en hoja membretada, es un anexo del proyecto, el cual de ninguna manera debe hacerse público, solo puede entregarse a la persona quejosa y/o agraviada, así como a la autoridad a quien va dirigido, debe contener los siguientes datos:

"...ANEXO ÚNICO A LA RECOMENDACIÓN NO: CEDH:5s.1.014/2024
Chihuahua, Chih., a 31 de febrero de 2024.

DRA. YALITZA QUINTANA ROMO
SECRETARIA DE SALUD
PRESENTE.

Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este Organismo determinó guardar la reserva del nombre del quejoso y demás datos de identidad que puedan conducir a su identificación, enlistando a continuación los nombres y claves con las que se identifican..."

10.2.2.11.5.16. Cuadrículado de claves. Las claves deberán estar en formato cuadrículado, evitándose la repetición de datos:

"...

Clave	Nombre
"A"	Juan Johnson
"B"	María Steel

..."

10.2.3. Plazos y conclusión de los proyectos

La Visitaduría General contará con 60 días naturales para elaborar el proyecto de resolución luego del acuerdo de cierre de investigación, que entregará mediante oficio a la DCAE.

Una vez recibido el proyecto en la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, ésta tiene un plazo de 30 días hábiles para:

- a) Devolver el expediente a la Visitaduría, esto, luego de llevar a cabo una revisión del proyecto y cuando se detecte que el mismo no cumple con lo establecido en la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, su reglamento y/o los presentes lineamientos. Para esto, se remitirá el proyecto y su respectivo expediente junto con la cédula de revisión de proyectos (Formato 5), la cual contendrá las observaciones pertinentes de forma, así

como de fondo y será tomada en cuenta para el otorgamiento del estímulo a la productividad. Las observaciones realizadas deberán quedar subsanadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, salvo cuando exista causa que justifique un lapso mayor.

- b) Realizar las adecuaciones mínimas que necesite el proyecto para poder ser sometido a la consideración final de Presidencia, para su autorización y firma.

Luego de la firma de la resolución de fondo por la persona que ocupe la Presidencia, se procederá a notificar a la(s) persona(s) quejosa(s) y/o agraviada(s), así como a la(s) autoridad(es) a quien se dirige, de manera inmediata, para que, en el caso de Recomendaciones, se tomen las medidas necesarias para su cumplimiento.

11. Seguimiento de Recomendaciones

- 11.1. Seguimiento por parte de la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.** Una vez que la Recomendación es firmada, el seguimiento es llevado a cabo por la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, quien dará cuenta de que, en un plazo de quince días hábiles, la autoridad manifieste si acepta o no la Recomendación.
- 11.2. Aceptación de la Recomendación.** En caso de que se acepte, la autoridad dispondrá de un plazo razonable para remitir las pruebas de cumplimiento a los puntos recomendados. Es importante mencionar, que no es posible establecer un término para el cumplimiento de todos los puntos recomendatorios, ya que estos se sujetan distintas disposiciones normativas.
- 11.3. No aceptación de la Recomendación.** La autoridad deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, dentro del término que disponía para responder sobre su aceptación. Cuando a juicio de la persona destinataria de la Recomendación, el plazo para el envío de las pruebas de cumplimiento sea insuficiente, así lo expondrá por escrito de manera razonada a la Comisión, proponiéndole una fecha límite para probar el cumplimiento total de la Recomendación. En el caso que la autoridad omita responder dentro del plazo de ley, sobre su aceptación o no, la Recomendación emitida se entenderá por no aceptada. Cuando las Recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades, éstas deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa, además, a solicitud de la Comisión, podrán ser llamadas a comparecencia ante el Congreso del Estado o la Diputación Permanente.
- 11.4. Inconformidades.** Las Recomendaciones, acuerdos, resoluciones u omisiones de la CEDH, son impugnables ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el seguimiento de estos procesos estará a cargo de la Unidad de Seguimiento a Resoluciones de la Secretaría Técnica Ejecutiva.

- 11.5. Asesoría a personas usuarias en casos de impugnación.** Ésta será brindada por la Unidad de Seguimiento a Resoluciones, para efecto de informar y dar acompañamiento a las personas usuarias, cuando sea su deseo interponer el recurso de impugnación ante la CNDH, contra resoluciones y acuerdos de las Visitadurías Generales y las emitidas por el DOQ.

12. INFORMES DE SEGUIMIENTO

12.1. Informe semanal por Visitadoras y Visitadores.

Cada Visitador(a) adscrito(a) a la CEDH, elaborará un informe semanal que enviará por correo electrónico institucional a la persona titular de la DCAE usando el **Formato 1**.

12.2. Informe mensual por personas Visitadoras adscritas a las Visitadurías Generales y Regionales

Las y los Visitadores deberán entregar al titular de la DCAE sus informes mensuales, dentro de los primeros 5 días del mes inmediato al reportado, con los siguientes datos:

- Número de expedientes en trámite por fecha de radicación segmentados por: en tiempo, con más de seis meses y más de un año de radicación).
- Nombre de la persona peticionaria.
- Autoridades presuntamente responsables.
- Resumen de los hechos de queja.
- Estado que guarda la investigación.
- Proyectos en curso (Recomendación, Propuesta, Acuerdo de No Responsabilidad).
- Expedientes concluidos.
- Quejas por violaciones graves.
- Medidas cautelares.
- Cursos tomados en el mes que se reporta.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes lineamientos específicos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el portal institucional de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; dejando sin efectos cualquier instrumento de igual o menor jerarquía que sea contrario a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

SEGUNDO. Estos lineamientos, podrán ser sometidos a análisis y en su caso, adición o reforma, en cualquier momento en que se estime conveniente por parte de la Presidencia para realizar las adecuaciones a las que haya lugar; teniendo entonces vigencia indefinida que concluirá, sin necesidad de mayor trámite ni Acuerdo específico emitido para tales efectos.

TERCERO. Se instruye a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, para que se lleven a cabo las acciones pertinentes para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Acuerdo, informando formalmente a las personas servidoras públicas a quienes les resulta aplicable el contenido del mismo, con el propósito de que apeguen su actuar a lo aquí dispuesto, en tanto no se emita disposición o determinación distinta por la persona competente para ello.

Así lo acordó y firma para todos sus efectos legales, en Chihuahua, Chih., en fecha 01 de abril del año 2024, el Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. **Rúbrica.**


NÉSTOR M. ARMENDÁRIZ LOYA
PRESIDENTE


CEDH
COMISION ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS CHIHUAHUA