

## **V. DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN**

El objetivo de la DGQO consiste en ofrecer una atención adecuada, en donde la orientación jurídica que reciba sea fácil de entender, con un trato respetuoso y amable ya que es responsable de atender a las personas que acuden a la sede de este Organismo Público Autónomo para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos o presentar solicitudes de acceso a la información, así como a quienes se comunican vía telefónica para solicitar información o asesoría jurídica.

La Dirección General de Quejas y Orientación tiene la responsabilidad de llevar a cabo una serie de funciones relacionadas con la tramitación de los expedientes, su turno a las áreas responsables de su atención; el registro de los escritos de los quejosos en los diferentes sistemas de la base de datos; la actualización de la base de datos; el despacho de toda la documentación destinada a quejosos, autoridades, organismos locales de protección a derechos humanos; la digitalización de la documentación más importante de los expedientes concluidos, así como su guarda y custodia.

### **Diagnóstico Situacional al inicio de la Administración**

No se contaba con información estadística confiable respecto del número de asuntos atendidos con relación a: tramitación de los expedientes de queja y de inconformidad; se proporcionaba orientación jurídica sin apertura de expediente; no se tenía registro de la información brindada a los quejosos sobre la situación de sus expedientes, ni de la oficialía de partes y atención al público; no se contaban con los controles adecuados para el servicio de archivo, custodia y digitalización de expedientes concluidos. Y en cuanto al archivo de expedientes concluidos, no se tenían implementados los controles indispensables para su integración, organización y consulta.

La infraestructura informática y de digitalización no era suficiente y estaba desactualizada, además de que no se contaba con instalaciones físicas para dar los servicios correspondientes de forma adecuada. Adicionalmente, la estructura orgánica era inoperante y la ocupacional insuficiente.

### **Estrategias y Acciones emprendidas en el periodo 1999-2004**

En cuanto a los Programas: Protección y Defensa de los Derechos Humanos y Manejo y Control de la Información, se destaca lo siguiente: Reducir los tiempos de trámite de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos; mejorar los servicios que se brindan a las personas que acuden a las instalaciones de la CNDH o se comunican vía telefónica para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos y ordenar el archivo.

Para la consecución de dichos objetivos se definieron tres líneas de acción:

## **1. Fortalecimiento de la estructura**

Se fortaleció y ordenó la estructura orgánica y ocupacional de la Dirección General de Quejas y Orientación, de lo cual se derivó la redefinición y establecimiento de nuevos procedimientos para la recepción, verificación, clasificación, registro y turno a las Visitadurías Generales de la documentación que se recibe en el edificio sede de la CNDH, la capacidad de atender un mayor número de llamadas, así como brindar un servicio más expedito y cordial en la recepción y atención directa del público.

De igual manera, se derivaron directrices y acciones para organizar el archivo en materia de quejas y orientación, desde su recepción, registro, clasificación, archivo, custodia y turno, así como la digitalización de los expedientes concluidos.

## **2. Definición de Procedimientos**

Se detectó la necesidad de reestructurar algunos procedimientos y diseñar otros, tanto para la atención de quejas y orientación al público, como para el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la CNDH; además para la atención de solicitudes de información que la población plantea a la Comisión por conducto de la Unidad de Enlace, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como en el Reglamento Interno y el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la CNDH.

### **a. Reducción de los tiempos para la tramitación de escritos**

Como resultado del Acuerdo Número 4 del Colegio de Visitadores, se estableció un nuevo procedimiento denominado de clasificación y registro, responsabilidad de las Visitadurías Generales, determinándose la forma en que deben registrarse en la base de datos: expedientes de queja, de inconformidad, de orientación o remisión, así como a la forma de tramitación de los expedientes de orientación y de remisión.

Otro procedimiento que se modificó para lograr reducir los tiempos de tramitación de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos, fue el de la recepción y turno de la documentación. Es pertinente hacer referencia al procedimiento creado en 2000, para dar seguimiento a las recomendaciones de la CNDH: La nueva administración determinó que la responsabilidad del seguimiento debería recaer en la Visitaduría que elaboró la recomendación, para ello, se elaboró el Manual sobre el seguimiento de recomendaciones...

Finalmente, se diseñó una nueva base de datos para llevar el seguimiento. Sin embargo, para iniciar su operación, primero fue necesario dar de alta los datos de las 1,484 recomendaciones emitidas durante los años de 1990 a 1999, para posteriormente empezar a registrar las emitidas en el año 2000 y estar en condiciones de proporcionar

información actualizada respecto al seguimiento de todas y cada una de las recomendaciones emitidas por la CNDH.

b) Atención al público

Se contó con la disponibilidad de un mayor número de visitadores adjuntos para recibir a los denunciantes, y brindar la orientación jurídica de fácil entendimiento, con un trato respetuoso y amable, para posteriormente empezar a buscar la calidad en el servicio, meta que se alcanzaría en poco tiempo.

Por lo que respecta al servicio de atención telefónica, se modificó el procedimiento simplificando el registro y la atención de las solicitudes de información de los expedientes tramitados en las Visitadurías Generales.

Se empezó a aplicar la llamada “Encuesta de Calidad en el Servicio” a partir de julio de 2001. Esta encuesta se realiza permanentemente a cada una de las personas atendidas y está conformada por tres rubros, en el primero se califica la atención proporcionada por el visitador adjunto, a partir de cuatro opciones (excelente, buena, regular y mala); en el segundo el usuario contesta la pregunta: ¿de ser necesario, acudiría nuevamente a la CNDH? y, por último aparece un espacio para sugerencias y comentarios.

A partir de su resultado, ha sido posible determinar el tiempo que la persona debe esperar para ser atendido, el asunto que desea plantear, la materia sobre la que trata su caso, el servicio proporcionado, el tiempo en que duró la atención, la opinión en cuanto al servicio proporcionado, los comentarios y sugerencias, con la finalidad de efectuar las modificaciones necesarias que permitan mejorar los servicios proporcionados, en beneficio de la ciudadanía.

c) Organización del Archivo

Se replanteó el procedimiento para el registro del préstamo y custodia de expedientes concluidos, para evitar su extravío.

Como resultado del Acuerdo número 7 del Colegio de Visitadores, se estableció el procedimiento para la asignación de folio a las fojas que integran los expedientes de queja, de orientación, de remisión, de inconformidad, así como de seguimiento de recomendaciones, lo cual permite establecer un control preciso de la documentación que integra cada expediente al momento de su ingreso al archivo.

A partir del 2001, se establecieron los procedimientos que permiten digitalizar todas las aportaciones de expedientes previamente concluidos que entregan las Visitadurías Generales.

### **3. Establecimiento de sistemas de control**

El establecimiento de sistemas de control es una parte fundamental para el seguimiento de quejas y solicitudes de orientación.

Por ello, se realizaron una serie de ajustes a los 8 sistemas de la base de datos, modificando, suprimiendo y/o ampliando campos de captura de datos y concentrándolos en un solo sistema con la finalidad de que se contara con las herramientas necesarias para mantener un control sobre el curso de los escritos presentados ante la CNDH y proporcionar información actualizada a los quejosos y agraviados sobre la tramitación de su expediente, reduciendo el tiempo de búsqueda de datos en un solo sistema.

Finalmente, se estableció un sistema para mantener el control de gestión de los comunicados relacionados con la tramitación de los distintos expedientes; a partir de este control, es posible determinar: la fecha en que se entregó el oficio, las copias marcadas, los destinatarios, la vía de despacho, si se trata de una notificación de conclusión de un expediente, la fecha en que se recibió el acuse de recibo correspondiente y la fecha en que se entregó el acuse al área responsable de su tramitación o archivo.

Para estar en condiciones de llevar a cabo la revisión de todas las cajas del archivo, se diseñó un nuevo sistema que permitiera el control de los expedientes concluidos, el cual se diseñó con base en los siguientes elementos fundamentales: el tipo de expedientes (queja, inconformidad, beneficios de ley, orientación, remisión, solicitud de recurso, seguimiento de recomendaciones y transparencia); el año de registro en la base de datos; y la ubicación física exacta. En el caso de los expedientes acumulados, aparece el número del expediente al cual se acumuló y en el caso de las reaperturas, el número asignado al nuevo expediente.

### **Manejo y Control de la Información**

México dio un paso importante, en junio de 2003, con la entrada en vigor de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, al establecer la obligación de los Poderes de la Unión y los organismos constitucionales autónomos o con autonomía legal, de proveer lo necesario para garantizar a toda persona el acceso a la información pública.

Una vez que fue publicado el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la CHDH, a efecto de establecer la forma en que se tramitarían estas solicitudes, se definieron los procedimientos para la atención de las solicitudes de acceso a la información que se recibieran por escrito en la CNDH, y para la atención de las solicitudes de acceso o corrección de datos personales que se reciban por escrito en el Organismo.

Para aprovechar la sinergia de los procesos establecidos para la tramitación de los distintos expedientes (recepción de escritos, registro de expedientes, administración de

la base de datos, despacho de la documentación, digitalización y archivo de expedientes) y con relación a los servicios destinados a la atención al público, sin necesidad de contar con recursos humanos adicionales, fue posible implementar los procedimientos antes mencionados; incluso, se creó la Subdirección de Acceso a la Información, que es el área responsable de llevar a cabo las funciones correspondientes a la Secretaría Técnica del Comité de Información de la CNDH, sirviendo de enlace entre éste y las áreas responsables de la tramitación de los expedientes de transparencia, así como con los solicitantes de información, a fin de darles a conocer las resoluciones que emita el propio Comité.

Por último, con la finalidad de automatizar la información relacionada con la tramitación de los expedientes de transparencia, se diseñó un nuevo sistema de la base de datos en donde se registran las acciones realizadas por las áreas responsables para la tramitación de estos expedientes, así como las acciones correspondientes a la tramitación de los expedientes de recurso en materia de transparencia.

### **Resultados Alcanzados**

- Se elaboró el Manual de Organización y el de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Orientación,
- Se duplicó el número de atenciones a las personas que acuden a las instalaciones de la CNDH para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, pasando de 5,000 a 9,330 atenciones anuales en promedio, durante los últimos cinco años.
- Se atendió la totalidad de llamadas recibidas, a pesar de haberse presentado un incremento sustancial, de 2,500 llamadas anuales que en promedio se atendían hasta 1999, a las 20,000 que actualmente se atienden. El servicio de atención telefónica resulta de particular importancia, en el entendido de que con una llamada, los quejosos, agraviados o el público en general, pueden realizar una serie de consultas sobre distintos aspectos, sin que necesiten desplazarse a las instalaciones de este Organismo Nacional.
- Se establecieron metas de trabajo en términos de calidad desde el año 2002:

La primera de estas metas se refiere a la atención de las personas que acuden a las instalaciones del edificio sede de la CNDH, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos. Se obtuvo, con base en la “Encuesta de Calidad en el Servicio”, que el 86.06% de las personas atendidas calificó la atención proporcionada como excelente, mientras que el 12.98% la calificó como buena.

La segunda meta está relacionada con la actualización de la base de datos, por lo que se consideró importante de fijar un tiempo determinado para la captura de la mayor parte de documentos. La meta que se estableció, consistió no sólo en capturar la totalidad de los oficios, sino que la captura del 70 % de los mismos,

debería realizarse en un máximo de 90 minutos, tiempo en el cual se considera que el procedimiento se realiza con calidad. Durante el periodo comprendido 2002-2004, el 89.39%, oficios se capturaron en menos de 90 minutos, con lo cual se dio cumplimiento a la meta programada, durante tres años consecutivos, en beneficio de quejosos y agraviados.

- Nuevamente en beneficio de los quejosos, se redujo el tiempo de tramitación de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos; actualmente, el 90% de los escritos es turnado a las Visitadurías Generales el mismo día en que se reciben en la CNDH.
- Se revisaron las 3,726 cajas que conforman el Archivo de Quejas, el cual contiene más de 120,000 expedientes. Este proceso duró dos años gracias al cual todos los expedientes que se encuentran en el archivo están perfectamente identificados. Asimismo, se hizo lo correspondiente con 217 cajas con documentos de autoridad, escritos de quejoso y acuses de recibo, correspondientes al periodo comprendido entre 1990 y 1999.
- Se elaboraron los 47 registros de control de acuerdo con los tipos de expedientes concluidos que se encuentran en el archivo, lo cual permite conocer con precisión el lugar y la caja en que se encuentra archivado cada uno de ellos.
- Se ordenó el Archivo de Quejas, en atención a lo dispuesto en la Sección IV de los Lineamientos que Establecen los Criterios Específicos para la Organización y conservación de los Archivos de la CNDH, de acuerdo con el siguiente cuadro general de clasificación y catalogación archivística:
  - I. Expedientes de queja de inconformidad y beneficios de ley.
  - II. Expedientes de orientación, remisión y solicitud de recurso.
  - III. Expedientes de seguimiento de recomendaciones.
  - IV. Expedientes de transparencia.
  - V. Expedientes del Archivo de Control.
  - VI. Expedientes de la Dirección General.
  - VII. Expedientes de la Dirección de Quejas.
  - VIII. Expedientes de la Dirección de Atención al Público.
  - IX. Expedientes del Programa sobre Presuntos Desaparecidos.
- Se adquirió un nuevo equipo de digitalización, que permite digitalizar la información

de una manera más eficiente, con imágenes más nítidas y tiene la ventaja que la información se almacena en disco compacto. Sobre el particular, se estableció un procedimiento para digitalizar e integrar a los expedientes concluidos, todas las aportaciones que se reciben en la CNDH después de la fecha de su conclusión, lo cual permitió contar con una copia de seguridad de dicha documentación y que los expedientes concluidos que se encuentran en el archivo estén debidamente integrados.

- Se abatió el rezago que existía en cuanto a la falta de digitalización de los expedientes de orientación y de remisión, registrados durante el periodo 1992- 1999, de los cuales no se contaba con una copia de seguridad y,
- Se diseñó un nuevo sistema de la base de datos en donde se registran los expedientes de solicitud de recurso, por medio del cual se llevan a cabo los requerimientos con motivo de los recursos de impugnación presentados en términos de lo dispuesto por los artículos 62 de la Ley y 162 del Reglamento Interno del la CNDH, a partir de la cual se automatizó la información correspondiente a este tipo de solicitudes además de contabilizar en forma automática, los plazos establecidos para el envío de las respuestas correspondientes.

### **Manejo y Control de la Información**

- Se orientó y asesoró a quienes acudieron a las instalaciones de la CNDH para presentar una solicitud en materia de acceso a la información, e informar a los solicitantes sobre el estado en que se encuentra el trámite de sus asuntos.
- Se recibieron y registraron las solicitudes de acceso a la información, asignándoles el número de expediente correspondiente y se turnaron los expedientes de transparencia a las áreas responsables de su tramitación.
- Se recibieron, registraron y notificaron las respuestas de las áreas responsables del trámite de los expedientes de transparencia y se digitalizó la documentación que integra los concluidos.
- Se elaboró la guía simple correspondiente al sistema de clasificación, catalogación y organización, del Archivo de Quejas, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.