

ACUERDO POR EL CUAL SE INSTRUYE A TODAS LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS ADOPTAR EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ASÍ COMO LOS PRINCIPIOS DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.

FUNDAMENTO

El 15 de abril de 2025 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el DECRETO por el que se reforman el párrafo décimo del artículo 25 y la fracción XXIX-Y del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación administrativa y digitalización. Una reforma de enorme trascendencia y alcances por la cual, el Congreso de la Unión tiene un plazo que no excederá de noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor del Decreto, para expedir la ley nacional que establezca los principios y obligaciones a los que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, en materia de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios, buenas prácticas regulatorias, desarrollo y fortalecimiento de capacidades tecnológicas públicas.

Con el fin de contribuir al desarrollo y bienestar de las personas, grupos, comunidades y sectores sociales y económicos, dicha ley deberá considerar al menos lo siguiente:

1. Un modelo nacional de simplificación y digitalización de trámites y servicios;
2. Establecer la autoridad nacional en materia de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios, buenas prácticas regulatorias, desarrollo y fortalecimiento de capacidades tecnológicas y públicas, y
3. Prever herramientas de simplificación y digitalización de trámites y servicios.

Todo lo cual deriva en la obligación, para todas las autoridades de todos los órdenes de gobierno, de implementar políticas públicas acordes con este nuevo enfoque del servicio público.

El 14 de julio de 2025 es el límite del plazo para expedir la nueva ley en simplificación administrativa y digitalización, es decir expedir la ley nacional que establezca los principios y obligaciones a los que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, en esas materias.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, como parte de su transformación tiene contemplado ya un plan de simplificación administrativa y en sus servicios, y

toda vez que, conforme al artículo 102 apartado B de la Carta Magna, en su párrafo cuarto, se reconoce que dicho organismo contará con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios.

El artículo 15, fracciones I, II, III y IV de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como los numerales 17 fracción 1 y 18 de su Reglamento Interno, establecen que la persona titular de su Presidencia ejerce la representación legal de la Comisión y está facultada para formular los lineamientos generales a los que se sujetaran las actividades administrativas de la Comisión, así como nombrar, dirigir y coordinar a las personas servidoras públicas y al personal bajo su autoridad, dictar las medidas específicas que juzgue convenientes para el mejor desempeño de las funciones de la Comisión Nacional, y distribuir y delegar funciones.

CONSIDERANDO

Que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos tiene planteada una hoja de ruta para su transición a la Defensoría Nacional de los Derechos del Pueblo, y que ésta se ha establecido a partir de ejes rectores muy claros, entre otros, fortalecer las acciones de prevención, defensa, protección, promoción y garantía de los derechos humanos que potencien el cumplimiento de nuestra misión y a partir de eso, hacer más accesibles y expeditos nuestros servicios al pueblo.

Que, toda transformación interna debe hacerse desde una visión progresiva de nuestra misión y funciones, poniendo en el centro el principio pro-persona, lo que deriva en que en todas nuestras acciones y resoluciones estamos obligados a hacer más expeditos, sencillos y accesibles nuestros servicios de atención a la ciudadanía y de integración de los expedientes de queja derivados de los mismos.

Que en concordancia con el Decreto publicado el 15 de abril, creemos indispensable acelerar la implementación, a la brevedad, de políticas internas de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios, fomentar las buenas prácticas regulatorias, así como el desarrollo y fortalecimiento de capacidades tecnológicas de que echamos mano en el desempeño de nuestras funciones.

ACUERDO

PRIMERO.- Todos los trámites y servicios, tanto de orden administrativo como sustantivo, serán digitalizados, y se evitará en lo posible el uso y reproducción de documentos escritos que se traduzcan en burocracia.

SEGUNDO.- Se reducirá a la mitad el número de trámites, requisitos y tiempo de resolución tanto de nuestras acciones sustantivas como de las administrativas, y su digitalización se operará de acuerdo con las siguientes determinaciones:

1. Facilitar que las personas accedan a lo que tienen derecho, en el menor tiempo;
2. Homologación de todos los trámites, requisitos, tiempos de resolución y de los procesos de atención, y también de todo aquello que incide en la administración interna de la CNDH;
3. Eliminación de las trabas burocráticas que alargan el tiempo de resolución de las peticiones de intervención que recibimos de la ciudadanía; e igual en los procedimientos administrativos relativos al ejercicio del presupuesto;
4. Mantener buenas prácticas regulatorias en materia administrativa, eliminar cualquier gasto que no esté aprobado previamente por la Dirección General de Finanzas y reducir el número de manuales de procedimientos, al mínimo;
5. Cero tolerancia a cualquier trámite o práctica que dé lugar a corrupción;
6. Eliminar la discrecionalidad y fortalecer la certeza jurídica y el acceso a derechos; y,
7. Acelerar los tiempos de atención de los expedientes de queja, a efecto de tener resoluciones más prontas y más expeditas.

TERCERO.- Se habrá de implementar un solo Sistema de Atención y Registro, para todos los procedimientos que se efectúan en la CNDH, administrativos y sustantivos, tanto en materia de trámites internos como de servicios a la población, cuidando, en un primer momento, que no contravengan los plazos y prácticas procedimentales previstos en la Ley y el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Para ello, se establecerán parámetros de atención y de resolución, mediante la interpretación progresiva del artículo 76 del Reglamento Interno, es decir que serán invariablemente breves y sencillos, evitándose formalismos y procurándose en lo posible la comunicación inmediata con los peticionarios y con las autoridades.

Esta nueva forma de abordar el trabajo y la misión de esta Comisión Nacional, operará para las acciones preventivas (alertas, intervenciones urgentes, canalizaciones), las orientaciones, las remisiones, así como para la integración de expedientes de queja y

la investigación de casos, y el seguimiento a las resoluciones emitidas (conciliaciones y recomendaciones).

CUARTO.- Se adoptará la integración del expediente único con características de físico y electrónico. Se priorizará medidas alternativas para mantener contacto permanente tanto con las personas peticionarias, en situación de víctimas o en riesgo de serlo, como con la autoridad, y otras personas involucradas en el trámite de los asuntos. Las Visitadurías Generales y en general todas las Unidades Responsables, incluidos los Mecanismos y la Coordinación General de Especialidades Científicas y Técnicas, evitarán impresiones y fotocopios de los expedientes.

QUINTO.- En materia de Uso Eficiente de Recursos y Uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones, se implementará un sistema de consulta de expedientes con información general sobre el estado actual de los casos, que incluya, datos de persona servidora pública, expediente, lugar de integración, temporalidad de la integración, con claves de acceso y permisos de consulta.

SEXTO.- La Dirección de Archivo habrá de implementar el procedimiento de registro automático de la documentación que se enviará vía correo electrónico, a través del Sistema de Archivo y Control de Gestión que opera la Dirección General de Orientación y Quejas.

OCTAVO.- En términos específicos se instruye a la Dirección General de Quejas y Orientación, para eliminar de manera inmediata la emisión de folios para trámites de copias de conocimiento. Asimismo, para el envío de acuerdos de conclusión, remisión de expedientes de quejas, legajos, anexos, oficios, copias de conocimiento y/o cualquier documentación, deberá priorizarse su digitalización y envío de manera electrónica.

A todo el personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos se le instruye para tomar las medidas necesarias para el uso mínimo de fotocopiado, impresión de documentos, e impresiones a color. Se eliminará cualquier trámite de envío de documentación por medio de paquetería, priorizando la digitalización, y su envío por correo electrónico o medio digital con el que se cuente en los casos en que sea posible, priorizando desde luego la condición de las y los quejosos y/o víctimas.

A la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos y la Dirección General de Supervisión de la Progresividad se instruye para que cuiden y garanticen que el cumplimiento del presente Acuerdo se haga en armonía con la Ley en la materia, así como con toda la normativa, interna y externa, aplicable al caso.

TRANSITORIOS

ÚNICO.- El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma y deberá ser difundido su contenido.

Ciudad de México, a 21 de abril de 2025


MTRA. MA. DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA.
PRESIDENTA DE LA COMISION NACIONAL
DE LOS DERECHOS HUMANOS