

# BREVE GUÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL EN MATERIA DE ORGANISMOS PÚBLICOS DE DERECHOS HUMANOS





# BREVE GUÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL EN MATERIA DE ORGANISMOS PÚBLICOS DE DERECHOS HUMANOS

Educación y Ciudadanía, A.C.



## PRESENTACIÓN

La participación de la sociedad civil organizada es fundamental para construir espacios de generación de formas nuevas, creativas y distintas de ciudadanía, tomando como base el complejo, inacabado y muchas veces contradictorio proceso de construcción de la democracia. En este sentido, la rendición de cuentas, la interlocución de los órganos del estado con distintos actores de la sociedad civil y la influencia que puedan tener estos actores en el fortalecimiento de prácticas de rendición de cuentas son retos nodales en nuestra sociedad.

En el caso de los organismos públicos de derechos humanos, esta situación no es la excepción. Todo lo contrario, la participación de organismos civiles e independientes de derechos humanos es central en el desarrollo de miradas ancladas en la realidad de las problemáticas cotidianas de violación a los derechos humanos que amplíen el campo de visión del trabajo de las comisiones estatales, frecuentemente afectadas por el burocratismo, la ineficiencia, el formalismo, una visión estrecha de los derechos humanos y serias deficiencias en materia de transparencia y rendición de cuentas respecto de los estándares internacionales.

La inadecuada, limitada y restringida información ofrecida en sus informes impide conocer la eficacia y pertinencia de algunos de sus principales mecanismos de promoción y protección de los derechos humanos como son: las propuestas de conciliación, las recomendaciones y las medidas cautelares.

Es por estas razones que Educación y Ciudadanía, A.C. se propuso hacer un monitoreo del trabajo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí (CEDH-SLP). El objeto del monitoreo fue obtener del organismo y de los usuarios información que permitiera evaluar la eficacia de tales mecanismos para

establecer si éstos han significado la efectiva reparación del daño producido por la violación a los derechos humanos y la satisfacción de las legítimas expectativas de los denunciantes.

Así, a pesar de la elevada cifra de expedientes concluidos por “conciliación”, los informes del organismo nada explican sobre los criterios la forma y la fecha en que cada expediente se dio por cumplido; tampoco indican si los quejosos dieron su expreso consentimiento para la conciliación o su conclusión, o; si efectivamente fue reparado el daño a los afectados . Tampoco ofrece datos sobre el seguimiento que la CEDH-SLP habría dado a tales expedientes para efectos de comprobar su cumplimiento. Igual ocurre con las recomendaciones y las medidas precautorias. Ello bien puede constituir una práctica que desprotege al denunciante, limitándolo en el ejercicio efectivo de las medidas de protección que existen y que contraviene la naturaleza y fundamento de un organismo público de derechos humanos.

Presentamos entonces esta breve guía de contraloría social en materia de organismos públicos de derechos humanos, esperando que sea de utilidad para organizaciones y colectivos interesados en la defensa, promoción, difusión y protección de los derechos humanos. Sin duda, el análisis del contexto local, el nivel de articulación del movimiento social, la formación académica y organizativa, así como otros factores, enriquecerán este documento que se plantea como un punto de partida para futuros ejercicios de contraloría social a este respecto.

Básicamente, nos hemos propuesto compartir la experiencia del estudio realizado en el año de 2009 como parte del inicio de un diálogo de saberes entre las organizaciones afines al tema. Exponemos entonces los pasos que sugerimos para el ejercicio de contraloría social, sin que esto signifique una propuesta unilineal ni tipo calca, sino abierta al contexto específico donde se lleva a cabo el estudio.

## INSTRUMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL EJERCICIO

Pasos sugeridos:

- 1) Fase exploratoria: hacer un diagnóstico de la situación de los derechos humanos en su propio contexto. Esta fase involucra, por ejemplo, la revisión de los informes anuales de la Comisión y de otros documentos en materia de transparencia y rendición de cuentas, así como una revisión de las leyes y ordenamientos estatales que regulan la materia. No se trata de hacer una revisión exhaustiva sino de contar con un panorama general de la problemática.
- 2) Definir los criterios de elección de la muestra de casos por estudiar y la forma de contactar y explicar a las personas quejosas el objeto del monitoreo, en función de sus propias necesidades y condiciones. En nuestro caso, decidimos seleccionar una muestra representativa, aleatoria y estratificada del 10% de los procesos de conciliación, las recomendaciones y las medidas precautorias emitidas por la CEDH-SLP durante el 2008. Asimismo, se elaboró un formato dirigido a las/os peticionarias/os de la

muestra seleccionada informándoles del ejercicio de contraloría ciudadana, solicitándoles además su expreso consentimiento a participar en el mismo mediante la aplicación de una encuesta y una entrevista (Anexo II). Sin embargo, se pueden explorar otras opciones, como instalar un pequeño módulo en las oficinas del organismo para que las y los usuarios contesten la encuesta, subir el instrumento a algún portal de Internet, instalar un buzón para recibir la encuesta contestada o cualquier otro medio para establecer la comunicación con las y los quejosos. En fin, se trata de ver cómo se aterriza de manera factible el estudio.

- 3) Sostener interlocución constante con el organismo público de derechos humanos, estableciendo lazos de comunicación, diálogo y cooperación para el desarrollo del monitoreo. Por ejemplo, en nuestro caso, logramos (no sin mucho insistir) la firma de un convenio de colaboración con la finalidad de formalizar el ejercicio de contraloría social y asegurar, así, la cooperación de la CEDHSLP. (Anexo I).

Conviene subrayar, como se ha hecho en el Informe de este ejercicio, que no debe suponerse que sólo mediante la firma de un formal Convenio de Colaboración puede realizarse el ejercicio de contraloría social, como el que aquí se describe. Tal perspectiva es errónea, además de crear la falsa premisa de que tal es la condición sin la cual no puede realizarse ejercicio de contraloría social alguno. Como también se señala en nuestro Informe, el Convenio de Colaboración se formalizó cuando ya habían transcurrido incluso algunos meses de que nuestra organización había iniciado el ejercicio de contraloría social. Ciertamente que la firma de éste, en su momento, facilitó el acceso -no sin trabas y formalismos burocráticos- a información relevante y necesaria. En previsión de que la CEDH-SLP no hubiese firmado el convenio, nuestra organización había previsto acceder a la información en los términos señalados en la propia normatividad del organismo en materia de transparencia. (Acuerdo 1/2008 del Consejo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, del 16 de julio del 2008, en el cual se establecen los procedimientos de

la CEDH-SLP para proporcionar acceso a la información para el caso de investigaciones académicas y de organizaciones de la sociedad civil).

De tal forma que, puede afirmarse que, el ejercicio de contraloría social realizado se habría hecho aún sin la firma del Convenio de Colaboración entre ambas instituciones, pero que el tiempo y los recursos para su realización habrían sido muy superiores a los invertidos. De ahí la importancia de que la colaboración interinstitucional, si las condiciones lo permiten, quede enmarcada por un instrumento formal. En materia de interlocución, es importante hacer un mapeo de actores, ya que debe considerarse que al interior de los organismos públicos de derechos humanos suele haber un consejo consultivo ciudadano, conformado por integrantes de la sociedad civil con quienes también debe establecerse interlocución. Además de la interlocución con el titular del organismo, los o algunos de los integrantes del Consejo, es importante tener interlocución al interior del organismo con los encargados de las áreas que disponen de la información requerida, toda vez que a través de ellos se pueden facilitar mucho un proceso de esta naturaleza. Muy importante para la interlocución es, también, que las organizaciones sociales conozcamos, detectemos y descifremos las prácticas y procedimientos institucionales en materia de acceso a la información que pueden demorar la obtención de resultados para que, cumpliendo con las formalidades requeridas y hasta

necesarias para la institución, encontrar la forma de agilizar y eficientar el acopio de información. En la medida en que la institución observa que nuestra organización respeta ciertos procedimientos institucionales, y que no hace uso de la información para fines distintos de los establecidos en la investigación, se puede generar un adecuado clima para la interlocución.

- 4) Aplicar el cuestionario (encuesta-entrevista) a los usuarios y las usuarias que decidan participar en el monitoreo. Esta es la parte más importante del estudio porque es donde recuperamos la voz y la mirada de las víctimas para saber en qué medida las gestiones realizadas por la CEDH significaron una solución al problema que les afectaba, así como una efectiva y eficaz reparación a la violación de sus derechos humanos, y la satisfacción de sus legítimas expectativas. En el Anexo III se encuentra los formatos de los cuestionarios aplicados en este ejercicio que indagan de manera exhaustiva en indicadores de eficacia, eficiencia, satisfacción de expectativas, reparación del daño y trato otorgado por los funcionarios de la CEDH, en función del tipo de producto (medida precautoria, propuesta de conciliación o recomendación). Sugerimos su revisión y discusión al interior de las organizaciones para identificar lo que les resulte significativo de acuerdo a su propia experiencia y a la legislación estatal. Particularmente sugerimos la disminución de preguntas, y hasta el diseño de un solo instrumento de recogida, para facilitar tanto el manejo de la base de datos como la aplicación misma.

- 5) Capturar y analizar los resultados de la encuesta en una base de datos diseñada de acuerdo a la selección que se haya hecho de las preguntas propuestas en el modelo. Realizar la representación gráfica de los resultados que arrojan las encuestas para facilitar el análisis y la posterior difusión de sus resultados.
- 6) Efectuar el análisis de la calidad e idoneidad de las recomendaciones, medidas precautorias y procesos de conciliación, de los y las peticionarias que accedieron a participar en el ejercicio. Para tal análisis, diseñamos un instrumento que permite analizar el expediente elaborado por el organismo para cada una de las quejas presentadas por los usuarios/as. Cabe recordar que en el expediente de queja se encuentra toda la información proporcionada por la víctima, el procedimiento seguido por el organismo para la integración, investigación y resolución de la queja, así como las acciones emprendidas ante las diversas autoridades responsables e involucradas en la violación a los derechos humanos de los y las afectadas, así como las respuestas de las mismas. El instrumento para el análisis de los expedientes sigue el esquema de una *lista de control (check list)* en base a los objetivos, resultados y procedimientos esperados por el organismo y previstos en su normatividad, que se presenta en el Anexo IV de esta guía.
- 7) Difundir públicamente los resultados de la investigación. Es de importancia capital el socializar óptimamente los datos, como parte del ejercicio mismo de monitoreo y de contraloría social. La realimentación que se pueda recibir en la prensa, en foros, en mesas de trabajo o por cualquier otro medio, por parte de los distintos actores de la sociedad civil organizada o no y de los funcionarios de los organismos públicos de derechos humanos, será fundamental para poder tener un ejercicio de interlocución de mayor peso y de influencia en la toma de decisiones para reorientar el rumbo de dichos organismos hacia una gestión más efectiva en la protección de los derechos humanos. Esta misma difusión puede ser la invitación idónea para incorporar a más usuarios y usuarias para que se interesen en participar en el monitoreo.
- 8) Evaluar el trabajo realizado en una sesión en la que se contrasten los objetivos esperados y los logrados, así como los pendientes que quedan o áreas de oportunidad por explorar en acciones posteriores.



## Anexo I



CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE SAN LUIS POTOSÍ, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA COMISIÓN", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL, LIC. JOSÉ ANGEL MORÁN PORTALES, Y POR LA OTRA PARTE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDUCACIÓN Y CIUDADANÍA A.C., QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EDUCIAC", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU DIRECTORA Y REPRESENTANTE LEGAL, C. ALMA IRENE NAVA BELLO, CONFORME A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

### DECLARACIONES

#### 1.- "LA COMISIÓN" declara que:

1.1.- Declara la "LA COMISIÓN" que su existencia, atribuciones y límites tienen como fundamento los artículos 102, apartado B, párrafos primero, segundo y tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 17 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.

1.2.- Que con fundamento en el artículo 15 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos vigente, entre las atribuciones de la Presidencia de esta institución están las de ejercer la representación legal y celebrar convenios, acuerdos de colaboración, de coordinación o de diversa naturaleza con autoridades y organismos de defensa de Derechos Humanos, así como con instituciones académicas y asociaciones, en cumplimiento de sus fines.

1.3.- Que para los efectos de este Convenio señala como su domicilio el ubicado en la calle de Mariano Otero No. 685, Col. Tequisquiapan, C.P. 78250, San Luis Potosí, S.L.P.

#### 2.- "EDUCIAC" declara que:

2.1 Es una organización de la sociedad civil, legalmente constituida, que trabaja proyectos con y para las y los jóvenes, y entre nuestros objetivos



esta el promover la construcción de ciudadanía y la responsabilidad social, así como generar espacios de participación mediante la Contraloría Social, la cual incluye una serie de mecanismos de participación ciudadana para la rendición de cuentas de los organismos públicos, buscando involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, y otorgando herramientas para que puedan monitorear y vigilar que los programas y las acciones de los organismos públicos se lleven a efecto según las normatividades establecidas y así inhibir la corrupción y mejorar la transparencia de gestión y la rendición de cuentas. Hacer uso de estos mecanismos requiere de la formación de jóvenes ciudadanos y de su vinculación en este tipo de procesos. El proyecto es importante para "EDUCIAC" porque abre una oportunidad de acercar una experiencia de Contraloría Social necesaria en el estado, que promueva el ejercicio de ciudadanía entre las y los jóvenes.

2.2 Que cuenta con el registro federal de contribuyentes ECI0411226F6 y que está inscrita en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil con la Clave Única de Registro (CLUNI) ECI0411222401B

3.3 Que para todos los efectos legales de este convenio señala como su domicilio la calle de 5 de Mayo # 620, Barrio de San Miguelito, Código Postal 78339, en la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P.

Se celebra el presente convenio al tenor de las siguientes:

#### CLAUSULAS.

**PRIMERA.-** EL Convenio tiene por objeto la realización de un ejercicio de Contraloría Social de "LA COMISIÓN" por parte de "EDUCIAC", consistente en el análisis de una muestra aleatoria estratificada y representativa del 10 % de las Recomendaciones, Propuestas de Conciliación y Medidas Precautorias o Cautelares, realizadas durante el año dos mil ocho por "LA COMISIÓN". El estudio de la muestra referida tiene por finalidad el análisis de la eficacia y la eficiencia de las Recomendaciones, Propuestas de Conciliación y Medidas Precautorias o Cautelares, así como del cumplimiento de las legítimas expectativas de los y las usuarias de "LA COMISIÓN". Los resultados del mismo podrán aportar elementos para la elaboración de indicadores, cuantitativos y



cualitativos, de los resultados, desempeño e impacto del Organismo, así como del establecimiento de instrumentos que recojan la perspectiva de los y las usuarias de "LA COMISIÓN" respecto del tratamiento de sus quejas, los trámites ante el Organismo y su eficacia.

**SEGUNDA.-** "LA COMISIÓN" se compromete a facilitar la información necesaria a "EDUCIAC" para la realización del monitoreo en materia de recomendaciones, procesos de conciliación y medidas precautorias, en los términos establecidos en el Acuerdo General Acuerdo 1/2008 sobre órganos, criterios y procedimientos de la Comisión para proporcionar a los particulares acceso a la información pública y asegurar la protección de los datos personales de conformidad con lo que establece el artículo 44 de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí vigente.

**TERCERA.-** La Comisión se compromete a colaborar como intermediarios con "EDUCIAC" para hacer llegar a los usuarios relacionados con las recomendaciones, propuestas de conciliación y medidas precautorias, una invitación a participar en el ejercicio de contraloría social realizado por "EDUCIAC" solicitando su consentimiento expreso para participar, en cuyo caso afirmativo, los pondrá en contacto con "EDUCIAC".

**CUARTA.-** "LA COMISIÓN" proporcionará a "EDUCIAC" el estado procesal que guarden las recomendaciones, propuestas de conciliación y medidas precautorias, motivo del muestreo aleatorio.

**QUINTA.-** "EDUCIAC" se compromete a no hacer uso de la información personal y confidencial contenida en los expedientes consultados, en los términos del Acuerdo 1/2008 y del artículo 44 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí, que refiere:

"Artículo 44.- Las entidades, servidores públicos y demás entes obligados, deben resguardar toda la información de carácter personal, que tendrá la calidad de confidencial, y no podrán entregarla a quien la solicite, salvo autorización expresa de la persona directamente afectada, o de su representante legal, que se trate de información que resulte estrictamente necesaria para proteger la vida y seguridad de otras personas, o se esté frente a alguno de los supuestos establecidos en el artículo 53 de esta Ley."

Handwritten mark resembling a stylized 'O' or '0' with a vertical line through it.

Handwritten signature or initials.



**SEXTA.-** "EDUCIAC" se compromete a entregar a "LA COMISIÓN" un informe de resultados de la investigación realizada producto del monitoreo, una vez que haya terminado.

**SÉPTIMA.-** Este convenio surtirá efectos a partir de la fecha de su firma y se dará por terminado cuando se hayan alcanzado los objetivos en el mismo, lo cual no excederá del término de seis meses a partir de la celebración del mismo. La Rescisión del presente convenio procederá en cualquier momento que lo decida cualquiera de las partes, sin responsabilidad para ambas.

**OCTAVA.-** Queda expresamente pactado que las partes no incurrirán en responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones contraídas conforme a este convenio, cuando se vean materialmente impedidas para ello, por causa de fuerza mayor o por falta de recursos humanos que impidan dar continuación.

**NOVENA.-** "LAS PARTES" convienen en que el personal contratado, empleado o comisionado por cada uno de ellos para dar cumplimiento al presente instrumento guardará relación laboral únicamente con aquella que lo contrató, empleó o comisionó, por lo que asumirán su responsabilidad por este concepto, sin que, en ningún caso, las otras partes puedan ser consideradas como patrón sustituto o solidario.

**DECIMA.-** Queda expresamente pactado que "LAS PARTES" no incurrirán en responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones contraídas conforme a este convenio cuando se vean materialmente impedidas para ello por caso fortuito o fuerza mayor, particularmente por paro de labores administrativas, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanudarán en la forma y términos que determinen de común acuerdo. En este supuesto, la parte que incumpla con las obligaciones que asume a través del presente instrumento, deberá notificarlo por escrito a las otras tan pronto como le sea posible, así como, tomar las provisiones que se requieran para el remedio de la situación de que se trate.

**DÉCIMA PRIMERA.-** "LAS PARTES" convienen en que el presente instrumento es producto de la buena fe, por lo que toda controversia



derivada del mismo, respecto a su interpretación, operación, formalización o cumplimiento, será resuelta de común acuerdo por ellas.

**DECIMA SEGUNDA.-** Para la interpretación y cumplimiento de este convenio, así como para todo lo no previsto en el mismo las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales del estado de San Luis Potosí, por lo que renuncian expresamente al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, pudiera corresponderles.

Leída la presente y enteradas las partes de su contenido y alcances, lo firman en la Ciudad de San Luis Potosí, a los doce días del mes de agosto del año dos mil nueve.



---

Lic. José Ángel Morán Portales  
Presidente de la Comisión  
Estatal de Derechos Humanos.



---

C. Alma Irene Nava Bello  
Directora de Educación y  
Ciudadanía. (EDUCIAC)



---

Lic. Rubén Delgado Rodríguez  
Secretario Ejecutivo de la  
Comisión Estatal de Derechos  
Humanos.



---

Mtro. Martín Faz Mora  
Coordinador del Proyecto.

## Anexo II



### COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS SECRETARÍA EJECUTIVA

Oficio número SEOF-152/09  
San Luis Potosí, S. L. P. Noviembre 19 de 2009.

Por este conducto le informo que la organización ciudadana independiente denominada **Educación y Ciudadanía A. C. (EDUCIAC)**, realiza un estudio general para analizar y evaluar la eficacia y pertinencia que tuvieron las **medidas precautorias, incluidas la número 2VGMP- 07** solicitada al **Director General del Sistema Educativo Estatal Regular, con motivo de la queja 2VQO-0295/08, iniciada de oficio en esta Comisión Estatal con respecto a su caso.**

Como parte de las acciones encaminadas a la realización del estudio mencionado en el párrafo anterior, han desarrollado una encuesta-entrevista dirigida a los peticionarios y a las peticionarias que deseen participar, a fin de establecer si la **medida precautoria** ha sido efectiva y evitó daños de difícil reparación, que de no haberse solicitado, se consumaran violaciones a sus derechos humanos; asimismo, si ésta fue satisfactoria de acuerdo a sus expectativas.

Si está de acuerdo en participar, en la contestación de la encuesta y la entrevista con personal de la organización ciudadana **Educación y Ciudadanía A. C., quien ha solicitado a esta Comisión Estatal**



Comisión Estatal de  
Derechos Humanos  
San Luis Potosí  
Porque todos tenemos derechos

seamos intermediarios para el cumplimiento de sus objetivos; le solicito manifieste su autorización expresa para que esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, haga llegar sus datos personales a la organización ciudadana mencionada. Lo anterior, con la finalidad de que el personal de la Asociación Civil mencionada pueda ponerse en contacto con Usted. Para efecto de lo anterior, puede comunicarse con el suscrito a los números telefónicos (01-800-2639955, o 01-444-811-10-16 extensión 111) de esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, o personalmente en las instalaciones de este Organismo ubicadas en calle Mariano Otero No. 685 colonia Tequisquiapam de esta Ciudad; o bien, manteniendo contacto con el personal de Educación y Ciudadanía A. C., el cual se ubica en calle 5 de Mayo No. 620, Zona Centro de esta Ciudad, y si lo desea, puede llamar los números telefónicos siguientes: 01 (444) 128 67 68; 128 67 69 y 814 29 52, con el Mtro. José Martín Fernando Faz Mora. Lo anterior en virtud de que sus datos tienen el carácter de confidenciales, de conformidad con el Acuerdo General número 1/2008 emitido por el Consejo de este Organismo.

Sin más por el momento, quedo de Usted, su seguro servidor.

Atentamente  
El Secretario Ejecutivo de la Comisión  
Estatal de Derechos Humanos

LIC. RUBÉN DELGADO RODRÍGUEZ



Comisión Estatal de Derechos Humanos  
de San Luis Potosí, S.L.P.

SECRETARÍA EJECUTIVA

ANEXO III. Modelo sugerido para la aplicación de encuestas de monitoreo a personas usuarias de organismos públicos de derechos humanos, por tipo de mecanismo recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación.

## ENCUESTA A USUARIOS DE RECOMENDACIONES DE LA CEDH

*Nota para quien aplica la encuesta: es pertinente, antes de comenzar, contextualizar el caso con la víctima (en especial aclarar si es recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación).*

Número de recomendación: \_\_\_\_\_

Encuestador(a): \_\_\_\_\_

Descripción general y breve del caso:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

### Datos generales del usuario/a

#### Ocupación

- Profesionista     Empleado/a     Docente  
 Estudiante     Ama de casa     Campesino/a  
 Obrero     Comerciante     Desempleado/a  
 Otro/a \_\_\_\_\_

- Edad     Entre 0-15     Entre 16-30     Entre 31-45  
 Entre 46-50     Entre 51-65     Más de 66

Ciudad o poblado : \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

- Masculino     Femenino

## RECEPCIÓN Y TRANCURSO DE LA QUEJA

1. ¿Cómo presentó su queja ante la CEDH?

- Personalmente  
 Por terceras personas  
 A través de una organización ciudadana  
 La inició la propia CEDH  
 Otra: \_\_\_\_\_

2. La queja se realizó...

- Por escrito  
 Telefónicamente  
 Por correo electrónico  
 Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre los hechos que motivaron su queja y la presentación de ésta ante la CEDH? K Menos de 1 mes

- Entre 1 y 2 meses  
 Entre 3 y 5 meses  
 Más de 6 meses.

4. En el transcurso de la investigación realizada por la CEDH, ¿se le solicitaron las aclaraciones necesarias para continuar con la tramitación de la queja?

- Sí  No

5. En promedio, cuando asistía a realizar algún trámite relativo a su queja a las oficinas de la CEDH ¿cuánto tiempo le llevaba a los/as funcionarios/as realizarlos?

- Menos de 15 min.  
 Entre 15 y 30 minutos  
 Entre 30 min y 1 hora  
 Entre 1 hora y 1 hora 30 minutos  
 Más de 2 horas

6. En términos generales, ¿en cuántas ocasiones acudió a la CEDH desde que interpuso su queja hasta que esta se resolvió?

- Menos de 5 veces  
 Entre 5 y 10 veces  
 Entre 10 y 15 veces  
 Más de 15 veces

7. En términos económicos ¿cuánto estima que invirtió para la realización de los trámites ante la CEDH? (transporte, comidas, llamadas, copias fotostáticas, etcétera)

- Menos de \$250 pesos  
 Entre \$251 y \$500 pesos  
 Entre \$500 y \$1,000 pesos  
 Entre \$1,000 y \$1,500 pesos  
 Más de \$1,500 pesos

## II. APARTADO SOBRE MEDIDAS PRECAUTORIAS

1. ¿Se le informó sobre la posibilidad de emitir una medida precautoria ante el riesgo de que alguna autoridad consumara una violación irreparable a sus derechos humanos? \_\_\_\_ Sí \_\_\_\_ No. *(si la respuesta es afirmativa, favor de contestar las preguntas 2 a 5 del presente apartado. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 1 del apartado III).*

2. ¿Quién tuvo la iniciativa de solicitar medidas precautorias a las autoridades involucradas en su queja?

- Usted (el usuario)  La CEDH

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias fueron oportunas?  
 R: \_\_\_\_\_

4. ¿Para emitir las medidas precautorias la CEDH comprobó primero que fueran ciertos los actos que motivaron su queja?

- Sí  No  No sé

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias contribuyeron a parar la violación a sus derechos humanos?

R: \_\_\_\_\_

### III. INDICADORES RELATIVOS AL ACOPIO DE INFORMACIÓN

1. ¿La CEDH le ayudó a identificar a las autoridades involucradas en las violaciones a sus derechos humanos motivo de su queja?

Sí  No

2. ¿La CEDH le informó el contenido de las respuestas a su queja de las autoridades que violaron sus derechos?

Sí  No

*(si la respuesta es negativa, favor de contestar las preguntas 2.1 y 2.2. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 3 del presente apartado)*

- 2.1 En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si la autoridad que violó sus derechos humanos respondió adecuadamente a las comunicaciones de la CEDH respecto de su queja?

R: \_\_\_\_\_

- 2.2. ¿Cómo fue el tipo de respuesta que la autoridad que violó sus derechos humanos dio a la CEDH?;

- Reconoció la violación a los derechos humanos y manifestó su disposición de cesar la violación o reparar el daño

- Los reconoció, pero no se manifestó sobre la cesación o la reparación de la violación

- Negó los hechos parcialmente

- Negó los hechos totalmente

- No se refirió a los hechos

- Se refirió a los hechos sólo parcialmente sin negarlos o reconocerlos

3. En el caso de incumplimiento de la Recomendación por parte de la autoridad,

- 3.1.1 ¿Usted solicitó reabrir el expediente?  Sí  No

- 3.1.2 ¿La CEDH se lo sugirió de manera formal?  Sí  No

4. ¿Presentó la CEDH alguna queja o denuncia ante alguna autoridad por los hechos que motivaron la presentación de su queja?

- Sí, al principio del caso

- Sí, cuando investigó el caso

- No, en ningún momento

- No sé

5. ¿Fue informado por la CEDH cuando ésta concluyó la investigación y hubo reunido los elementos necesarios para probar la existencia de violaciones a Derechos Humanos de su expediente?

Sí  No

#### IV. APARTADO SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN.

1. ¿La CEDH le propuso iniciar el trámite para un Proceso de Conciliación con las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos motivo de su queja?

Sí  No *(ir a la pregunta 3 del presente apartado)*

2. ¿Usted aceptó dar inicio al procedimiento de conciliación con las autoridades responsables?

Sí  No *(ir a la pregunta 2.2)*

2.1 En caso afirmativo,

2.1.2 ¿la autoridad responsable de la violación a los derechos humanos aceptó el procedimiento?

Sí  No

2.1.3 ¿la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos cumplió con los acuerdos?

Sí  No

2.2. En caso negativo, (haber rechazado el inicio del procedimiento de conciliación)

Los funcionarios de la CEDH insistieron en realizarlo

Los funcionarios de la CEDH procedieron a realizar la recomendación

3. En caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos se hubiera negado a iniciar el proceso de conciliación ¿Cuánto tiempo después de tal

negativa la CEDH le informó que había comenzado a elaborar el proyecto de recomendación?

Menos de 15 días

Entre 15 días y 1 mes

Entre 1 y 2 meses

Más de 3 meses.

Nunca me informaron

#### V. INDICADORES SOBRE LA RECOMENDACIÓN

1. ¿Conoció usted el proyecto de recomendación antes de que ésta se emitiera?

Sí  No *(ir a la pregunta 2)*

1.1 En caso afirmativo, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con dicho proyecto de Recomendación? R: \_\_\_\_\_.

2. Una vez que la Recomendación fue emitida por la CEDH ¿Cuándo le fue notificada/o?

El mismo día.

Entre 2 y 5 días después.

Entre 6 y 10 días después.

Entre 11 y 15 días después.

- Más de 15 días después.
  - Nunca, hasta la fecha
3. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó la Recomendación?
- Sí
  - No *(ir a la pregunta 4)*
- 3.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?
- El mismo día.
  - Entre 2 y 5 días después.
  - Entre 6 y 10 días después.
  - Entre 11 y 15 días después.
  - Más de 15 días después.
4. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptaron o rechazaron la Recomendación?
- Sí
  - No
5. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya aceptado la Recomendación, ¿la CEDH le informó si aceptaron completa o parcialmente?
- Sí
  - No
6. Una vez emitida la recomendación, ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?
- Sí
  - No

7. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí  No

7.1 En caso afirmativo,

- 7.1.1 ¿le permitieron verlo?

- Sí
- No

- 7.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces

8. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?

- Sí
- No

- 8.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?

- Sí
- No

9. ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?

- Sí
- No

9.1 En caso afirmativo,

- 9.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces

- 9.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?  Sí  No

10. ¿La CEDH le informó o notificó sobre la difusión pública dada a la recomendación?  Sí  No

11. Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

12. ¿Qué efecto tuvo la Recomendación en el asunto específico?

- Se resolvió satisfactoriamente para usted
- Se resolvió insatisfactoriamente para usted
- No tuvo ningún efecto
- La situación empeoró

12.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta:

---



---



---



---

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor menor y 5 es el máximo, cómo calificaría la atención de la CEDH en cuanto:

13. El desempeño en general de la CEDH R:\_\_\_\_\_

14. La información sobre cómo presentar una queja R:\_\_\_\_\_

15. La información sobre otros medios y canales de defensa previstos por la ley R:\_\_\_\_\_

16. La información sobre el avance y las etapas de su queja R:\_\_\_\_\_

17. Los trámites que tuvo que realizar ante la CEDH R:\_\_\_\_\_

18. La documentación adecuada de la queja por parte de la CEDH R:\_\_\_\_\_

19. La investigación de la queja por parte de la CEDH R:\_\_\_\_\_

20. La pertinencia de la recomendación para solucionar la violación a sus derechos humanos R:\_\_\_\_\_

21. La atención que la CEDH brindó a su queja R: \_\_\_\_\_

22. Las acciones de la CEDH ante las autoridades que violaron sus derechos humanos R:\_\_\_\_\_

## VI. INDICADORES SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CEDH AL CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN

1. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya cumplido con la Recomendación, ¿la CEDH le informó del grado de cumplimiento de la misma?

- Sí
- No

1.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal cumplimiento?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después
- Nunca

- No me fue notificado, me enteré por otros medios
- 2. ¿Le fue solicitado su expreso consentimiento para dar por concluida su queja como Recomendación?  Sí  No
- 3. Una vez emitida la Recomendación ¿cuántas veces le han llamado de la CEDH para informarle sobre el estado que guarda su Recomendación?
  - Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces
  - Ninguna vez
- 4. ¿Usted ha solicitado información a la CEDH sobre el estado de cumplimiento que guarda su Recomendación?  Sí  No

4.1 En caso afirmativo ¿Cuántas veces?

- Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

4.2 En caso negativo, ¿Por qué no ha solicitado dicha información?

---



---



---

### VII. INDICADORES SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A CON EL SERVICIO DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría...

- 1. ¿su grado de satisfacción con la Recomendación? R:\_\_\_\_\_

- 2. ¿si le fue reparado el daño por parte de las autoridades involucradas en la violación sus derechos humanos? R:\_\_\_\_\_
- 3. ¿el castigo o la sanción a las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos? R:\_\_\_\_\_
- 4. En caso de que considere que la sanción aplicada a las autoridades involucradas en su queja fue inadecuada, mencione brevemente por qué:

### VIII. TRATO OTORGADO POR LOS FUNCIONARIOS DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría el servicio que ofrece la CEDH en cuanto a...?

- 1. La atención que le dio el personal R: \_\_\_\_\_
- 2. El interés de los funcionarios en sus problemas R: \_\_\_\_\_
- 3. El respeto de los funcionarios hacia los usuarios R: \_\_\_\_\_
- 4. La información que le brindó R: \_\_\_\_\_
- 5. La orientación legal que le proporcionó R: \_\_\_\_\_
- 6. ¿Fue tratado con equidad y sin discriminación?  Sí  No (pasar a la pregunta 5.1)

6.1 ¿Por qué?

---



---



---



---

7. ¿Qué fue lo mejor del servicio prestado por la CEDH?

---

---

---

---

8. ¿Qué fue lo peor del servicio prestado por la CEDH? ¿Hubo algo que le disgustó?

---

---

---

---

9. ¿Qué se necesitaría para mejorar el servicio que presta la CEDH?

---

---

---

---

10. En un balance final ¿considera que valió la pena acudir a la CEDH?

Sí       No

11. En caso de respuesta afirmativa, ¿para qué sirvió acudir a la CEDH?

---

---

12. En caso de respuesta negativa, ¿por qué no sirvió acudir a la CEDH?

---

---

---

13. Si usted fuera el profesor y calificara la actuación de la CEDH, ¿qué calificación le pondría siendo 0 el valor mínimo y 10 el valor máximo?

R: \_\_\_\_\_

## IX. COMENTARIOS GENERALES

1. Comentarios generales: (información que el o la encuestadora considera relevante y que no está preguntada o incluida en las preguntas anteriores)

---

---

---

---

---

---

---

---

## ENCUESTA A USUARIOS DE PROCESOS DE CONCILIACIÓN DE LA CEDH

*Nota para quien aplica la encuesta: es pertinente, antes de comenzar, contextualizar el caso con la víctima (en especial aclarar si es recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación).*

Número de expediente: \_\_\_\_\_

Encuestador(a): \_\_\_\_\_

Descripción general y breve del caso:

---

---

---

Datos generales del usuario/a

Ocupación

- |  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Profesionista | <input type="checkbox"/> Empleado/a  | <input type="checkbox"/> Docente       |
| <input type="checkbox"/> Estudiante    | <input type="checkbox"/> Ama de casa | <input type="checkbox"/> Campesino/a   |
| <input type="checkbox"/> Obrero        | <input type="checkbox"/> Comerciante | <input type="checkbox"/> Desempleado/a |
| <input type="checkbox"/> Otro/a        | _____                                |  |

Edad  Entre 0-15  Entre 16-30  Entre 31-45  
 Entre 46-50  Entre 51-65  Más de 66

Ciudad o poblado : \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

Sexo

Masculino  Femenino

### I. RECEPCIÓN Y TRANCURSO DE LA QUEJA

1. ¿Cómo presentó su queja ante la CEDH?

- Personalmente
- Por terceras personas
- A través de una organización ciudadana
- La inició la propia CEDH

Otra: \_\_\_\_\_

2. La queja se realizó...

- Por escrito
- Telefónicamente

- Por correo electrónico
  - Otro: \_\_\_\_\_
3. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre los hechos que motivaron su queja y la presentación de ésta ante la CEDH?
- Menos de 1 mes
  - Entre 1 y 2 meses
  - Entre 3 y 5 meses
  - Más de 6 meses.
4. En el transcurso de la investigación realizada por la CEDH, ¿se le solicitaron las aclaraciones necesarias para continuar con la tramitación de la queja?
- Sí      ■ No
5. En promedio, cuando asistía a realizar algún trámite relativo a su queja a las oficinas de la CEDH ¿cuánto tiempo le llevaba a los/as funcionarios/as realizarlos?
- Menos de 15 min.
  - Entre 15 y 30 minutos
  - Entre 30 min y 1 hora
  - Entre 1 hora y 1 hora 30 minutos
  - Más de 2 horas
6. En términos generales, ¿en cuántas ocasiones acudió a la CEDH desde que interpuso su queja hasta que esta se resolvió?
- Menos de 5 veces
  - Entre 5 y 10 veces
  - Entre 10 y 15 veces
  - Más de 15 veces
7. En términos económicos ¿cuánto estima que invirtió para la realización de los trámites ante la CEDH? (transporte, comidas, llamadas, copias fotostáticas, etcétera)
- Menos de \$250 pesos
  - Entre \$251 y \$500 pesos
  - Entre \$500 y \$1,000 pesos
  - Entre \$1,000 y \$1,500 pesos
  - Más de \$1,500 pesos

## II. APARTADO SOBRE MEDIDAS PRECAUTORIAS

1. ¿Se le informó sobre la posibilidad de emitir una medida precautoria ante el riesgo de que alguna autoridad consumara una violación irreparable a sus derechos humanos?  Sí  No

*(si la respuesta es afirmativa, favor de contestar las preguntas 2 a 5 del presente apartado. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 1 del apartado III).*

2. ¿Quién tuvo la iniciativa de solicitar medidas precautorias a las autoridades involucradas en su queja?

Usted (el usuario)  La CEDH

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias fueron oportunas?

R: \_\_\_\_\_

4. ¿Para emitir las medidas precautorias la CEDH comprobó primero que fueran ciertos los actos que motivaron su queja?

Sí  No  No sé

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias contribuyeron a parar la violación a sus derechos humanos?

R: \_\_\_\_\_

## III. INDICADORES RELATIVOS AL ACOPIO DE INFORMACIÓN

1. ¿La CEDH le ayudó a identificar a las autoridades involucradas en las violaciones a sus derechos humanos motivo de su queja?  Sí  No

2. ¿La CEDH le informó el contenido de las respuestas a su queja de las autoridades que violaron sus derechos?

Sí  No

*(si la respuesta es negativa, favor de contestar las preguntas 2.1 y 2.2. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 3 del presente apartado)*

- 2.1. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si la autoridad responsable respondió adecuadamente a las comunicaciones de la CEDH respecto de su queja? R: \_\_\_\_\_

- 2.2. ¿Cómo fue el tipo de respuesta que la autoridad involucrada en su queja dio a la CEDH?; Reconoció la violación a los derechos humanos y manifestó su disposición de cesar la violación o reparar el daño

Los reconoció, pero no se manifestó sobre la cesación o la reparación de la violación

Negó los hechos parcialmente

Negó los hechos totalmente

No se refirió a los hechos

Se refirió a los hechos sólo parcialmente sin negarlos o reconocerlos

3. En el caso de incumplimiento de la Propuesta de Conciliación por parte de la autoridad,

3.1.1 ¿Usted solicitó reabrir el expediente?  Sí  No

3.1.2 ¿La CEDH se lo sugirió de manera formal?  Sí  No

4. ¿Presentó la CEDH alguna queja o denuncia ante alguna autoridad por los hechos que motivaron la presentación de su queja?

Sí, al principio del caso

Sí, cuando investigó el caso

No, en ningún momento

No sé

5. ¿Fue informado por la CEDH cuando ésta concluyó la investigación y hubo reunido los elementos necesarios para probar la existencia de violaciones a Derechos Humanos de su expediente?

Sí  No

#### IV. SOBRE EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

1. ¿La CEDH le propuso iniciar el trámite para un Proceso de Conciliación con las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos motivo de su queja?

Sí  No *(ir a la pregunta 3 del presente apartado)*

2. ¿Usted aceptó dar inicio al procedimiento de conciliación con las autoridades responsables?

Sí  No *(ir a la pregunta 2.2)*

2.1 En caso afirmativo,

2.1.2 ¿la autoridad responsable de la violación a los derechos humanos aceptó el procedimiento?

Sí  No

2.1.3 ¿la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos cumplió con los acuerdos?

Sí  No

2.2. En caso negativo, (haber rechazado el inicio del procedimiento de conciliación)

Los funcionarios de la CEDH insistieron en realizarlo

Los funcionarios de la CEDH procedieron a realizar la recomendación

3. En caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos se hubiera negado a iniciar el proceso de conciliación ¿Cuánto tiempo después de tal negativa la CEDH le informó que había comenzado a elaborar el proyecto de recomendación?

Menos de 15 días

- Entre 15 días y 1 mes
- Entre 1 y 2 meses
- Más de 3 meses.
- Nunca me informaron

## V. INDICADORES SOBRE LA PROPUESTA DE CONCILIACIÓN

1. ¿Conoció usted el proyecto de propuesta de conciliación antes de que ésta se emitiera?
  - Sí     No *(ir a la pregunta 2)*
- 1.1 **En caso afirmativo**, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con los términos del Proceso de conciliación? R: \_\_\_\_\_.
2. Una vez que la Propuesta de Conciliación le fue propuesta a la autoridad ¿Cuándo se le notificó a usted?
  - El mismo día.
  - Entre 2 y 5 días después.
  - Entre 6 y 10 días después.
  - Entre 11 y 15 días después.
  - Más de 15 días después.
  - Nunca, hasta la fecha

3. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó la Propuesta de Conciliación?
  - Sí     No *(ir a la pregunta 4)*

### 3.1 **En caso afirmativo** ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

### 3.2 **En caso negativo** (Si la autoridad rechazó los términos del Proceso de Conciliación) ¿Cuánto tiempo después de tal negativa comenzó la CEDH a elaborar el proyecto de recomendación?

- Menos de 15 días
- Entre 15 días y 1 mes
- Entre 1 y 2 meses
- Más de 3 meses.

4. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptaron o rechazaron la Propuesta de Conciliación?  Sí     No

5. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya aceptado la Propuesta de Conciliación, ¿la CEDH le informó si aceptaron completa o parcialmente?  Sí  No

6. Una vez emitida la Propuesta de Conciliación, ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?  Sí  No

7. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí  No

7.1 En caso afirmativo,

7.1.1 ¿le permitieron verlo?  Sí  No

7.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?

Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

8. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?  Sí  No

8.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?  Sí  No

9. ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?

Sí  No

9.1 En caso afirmativo,

9.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

9.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?  Sí  No

11. Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

12. ¿Qué efecto tuvo la Propuesta de Conciliación en el asunto específico?

Se resolvió satisfactoriamente para usted

Se resolvió insatisfactoriamente para usted

No tuvo ningún efecto

La situación empeoró

12.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta: \_\_\_\_\_

---



---



---

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor menor y 5 es el máximo, cómo calificaría la atención de la CEDH en cuanto:

23. El desempeño en general de la CEDH R: \_\_\_\_\_

24. La información sobre cómo presentar una queja R: \_\_\_\_\_

25. La información sobre otros medios y canales de defensa previstos por la ley R: \_\_\_\_\_

26. La información sobre el avance y las etapas de su queja R: \_\_\_\_\_

- 27. Los trámites que tuvo que realizar ante la CEDH R: \_\_\_\_\_
- 28. La documentación adecuada de la queja por parte de la CEDH R: \_\_\_\_\_
- 29. La investigación de la queja por parte de la CEDH R: \_\_\_\_\_
- 30. La pertinencia de la Propuesta de Conciliación para solucionar la violación a sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_
- 31. La atención que la CEDH brindó a su queja R: \_\_\_\_\_
- 22. Las acciones de la CEDH ante las autoridades que violaron sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_

## VI. INDICADORES SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CEDH AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

- 1. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya cumplido con la Propuesta de Conciliación, ¿la CEDH le informó del grado de cumplimiento de la misma?
  - Sí  No
- 1.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal cumplimiento?
  - El mismo día.
  - Entre 2 y 5 días después.
  - Entre 6 y 10 días después.
  - Entre 11 y 15 días después.

- Más de 15 días después
- Nunca
- No me fue notificado, me enteré por otros medios
- 2. ¿Le fue solicitado su expreso consentimiento para dar por concluida su queja como Propuesta de Conciliación?  Sí  No
- 3. Una vez realizado el Proceso de Conciliación ¿cuántas veces le han llamado de la CEDH para informarle sobre el estado que guarda?
  - Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces
- 4. ¿Usted ha solicitado información a la CEDH sobre el estado de cumplimiento que guarda el Proceso de Conciliación?
  - Sí  No
- 4.1 En caso afirmativo ¿Cuántas veces?
  - Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces
- 4.2 En caso negativo, ¿Por qué no ha solicitado dicha información?

---



---



---

## VII. INDICADORES SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A CON EL SERVICIO DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría...

1. ¿su grado de satisfacción con el Proceso de Conciliación? R: \_\_\_\_\_
2. ¿si le fue reparado el daño por parte de las autoridades involucradas en la violación sus derechos humanos? R: \_\_\_\_\_
3. ¿el castigo o la sanción a las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos? R: \_\_\_\_\_
4. En caso de que considere que la sanción aplicada a las autoridades involucradas en su queja fue inadecuada, mencione brevemente por qué:

## VIII. TRATO OTORGADO POR LOS FUNCIONARIOS DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría el servicio que ofrece la CEDH en cuanto a...?

1. La atención que le dio el personal R: \_\_\_\_\_
2. El interés de los funcionarios en sus problemas R: \_\_\_\_\_
3. El respeto de los funcionarios hacia los usuarios R: \_\_\_\_\_
4. La información que le brindó R: \_\_\_\_\_
5. La orientación legal que le proporcionó R: \_\_\_\_\_

6. ¿Fue tratado con equidad y sin discriminación? \_\_ Sí \_\_ No (*pasar a la pregunta 6.1*)

6.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué fue lo mejor del servicio prestado por la CEDH? \_\_\_\_\_

8. ¿Qué fue lo peor del servicio prestado por la CEDH? ¿Hubo algo que le disgustó? \_\_\_\_\_

9. ¿Qué se necesitaría para mejorar el servicio que presta la CEDH?

10. En un balance final ¿considera que valió la pena acudir a la CEDH

■ Sí    ■ No

11. En caso de respuesta afirmativa, ¿para qué sirvió acudir a la CEDH?

12. En caso de respuesta negativa, ¿por qué no sirvió acudir a la CEDH?

---

---

13 Si usted fuera el profesor y calificara la actuación de la CEDH, ¿qué calificación le pondría siendo 0 el valor mínimo y 10 el valor máximo?

R: \_\_\_\_\_

14. La queja que usted presentó, además de la propuesta de conciliación, ¿derivó también en una recomendación?

Sí  No

EN CASO AFIRMATIVO, PASAR AL ANEXO

#### IX. COMENTARIOS GENERALES

1. Comentarios generales: (información que el o la encuestadora considera relevante y que no está preguntada o incluida en las preguntas anteriores)

---

---

---

---

---

---

---

## ANEXO SOBRE RECOMENDACIÓN

### V. INDICADORES SOBRE LA RECOMENDACIÓN

1. ¿Conoció usted el proyecto de recomendación antes de que ésta se emitiera?  Sí  No *(ir a la pregunta 2)*

1.1 **En caso afirmativo**, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con dicho proyecto de Recomendación? R: \_\_\_\_\_.

2. Una vez que la Recomendación fue emitida por la CEDH ¿Cuándo le fue notificada/o?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.
- Nunca, hasta la fecha

3. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó la Recomendación?  Sí  No *(ir a la pregunta 4)*

3.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

4. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptaron o rechazaron la Recomendación?

- Sí
- No

5. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya aceptado la Recomendación, ¿la CEDH le informó si aceptaron completa o parcialmente?  Sí  No

6. Una vez emitida la recomendación, ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?  Sí  No

7. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí  No

7.1 En caso afirmativo,

7.1.1 ¿le permitieron verlo?

- Sí
- No

7.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces

8. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?  Sí  No

8.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?  Sí  No

9. ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?  Sí  No

9.1 En caso afirmativo,

9.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces

9.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?  Sí  No

10. ¿La CEDH le informó o notificó sobre la difusión pública dada a la recomendación?  Sí  No

11. Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

12. ¿Qué efecto tuvo la Recomendación en el asunto específico?

- Se resolvió satisfactoriamente para usted
- Se resolvió insatisfactoriamente para usted
- No tuvo ningún efecto
- La situación empeoró

12.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor menor y 5 es el máximo, cómo calificaría la atención de la CEDH en cuanto:

13. La pertinencia de la recomendación para solucionar la violación a sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_

## ENCUESTA A USUARIOS DE MEDIDAS PRECAUTORIAS DE LA CEDH

*Nota para quien aplica la encuesta: es pertinente, antes de comenzar, contextualizar el caso con la víctima (en especial aclarar si es recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación).*

Folio de la Medida Precautoria: \_\_\_\_\_

Encuestador(a): \_\_\_\_\_

Descripción general y breve del caso:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datos generales del usuario/a

Ocupación

- Profesionista     Empleado/a     Docente  
 Estudiante     Ama de casa     Campesino/a  
 Obrero     Comerciante     Desempleado/a  
 Otro/a \_\_\_\_\_

- Edad     Entre 0-15     Entre 16-30     Entre 31-45  
 Entre 46-50     Entre 51-65     Más de 66

Ciudad o poblado : \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

Sexo

Masculino       Femenino

## I. RECEPCIÓN Y TRANCURSO DE LA QUEJA

1. ¿Cómo presentó su queja ante la CEDH?

- Personalmente
- Por terceras personas
- A través de una organización ciudadana
- La inició la propia CEDH
- Otra: \_\_\_\_\_

2. La queja se realizó...

- Por escrito
- Telefónicamente
- Por correo electrónico
- Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre los hechos que motivaron su queja y la presentación de ésta ante la CEDH?

- Menos de 1 mes
- Entre 1 y 2 meses
- Entre 3 y 5 meses
- Más de 6 meses.

4. En el transcurso de la investigación realizada por la CEDH, ¿se le solicitaron las aclaraciones necesarias para continuar con la tramitación de la queja?

Sí       No

5. En promedio, cuando asistía a realizar algún trámite relativo a su queja a las oficinas de la CEDH ¿cuánto tiempo le llevaba a los/as funcionarios/as realizarlos?

- Menos de 15 min.
- Entre 15 y 30 minutos
- Entre 30 min y 1 hora
- Entre 1 hora y 1 hora 30 minutos
- Más de 2 horas

6. En términos generales, ¿en cuántas ocasiones acudió a la CEDH desde que interpuso su queja hasta que esta se resolvió?

- Menos de 5 veces
- Entre 5 y 10 veces
- Entre 10 y 15 veces
- Más de 15 veces

7. En términos económicos ¿cuánto estima que invirtió para la realización de los trámites ante la CEDH? (transporte, comidas, llamadas, copias fotostáticas, etcétera)

- Menos de \$250 pesos
- Entre \$251 y \$500 pesos
- Entre \$500 y \$1,000 pesos
- Entre \$1,000 y \$1,500 pesos
- Más de \$1,500 pesos

## II. APARTADO SOBRE MEDIDAS PRECAUTORIAS

1. ¿Se le informó sobre la posibilidad de emitir una medida precautoria ante el riesgo de que alguna autoridad consumara una violación irreparable a sus derechos humanos? \_\_\_\_ Sí \_\_\_\_ No.

*(si la respuesta es afirmativa, favor de contestar las preguntas 2 a 5 del presente apartado. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 1 del apartado III).*

2. ¿Quién tuvo la iniciativa de solicitar medidas precautorias a las autoridades involucradas en su queja?

- Usted (el usuario)       La CEDH

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias fueron oportunas?

R: \_\_\_\_\_

4. ¿Para emitir las medidas precautorias la CEDH comprobó primero que fueran ciertos los actos que motivaron su queja?

- Sí       No       No sé

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si las medidas precautorias contribuyeron a parar la violación a sus derechos humanos?

R: \_\_\_\_\_

## III. INDICADORES RELATIVOS AL ACOPIO DE INFORMACIÓN

1. ¿La CEDH le ayudó a identificar a las autoridades involucradas en las violaciones a sus derechos humanos motivo de su queja?

- Sí       No

2. ¿La CEDH le informó el contenido de las respuestas a su queja de las autoridades que violaron sus derechos?

- Sí       No

*(si la respuesta es negativa, favor de contestar las preguntas 2.1 y 2.2. En caso contrario, continuar hasta la pregunta 3 del presente apartado)*

2.1. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría si la autoridad responsable respondió adecuadamente a las comunicaciones de la CEDH respecto de su queja? R: \_\_\_\_\_

2.2. ¿Cómo fue el tipo de respuesta que la autoridad involucrada en su queja dio a la CEDH?; Reconoció la violación a los derechos humanos y manifestó su disposición de cesar la violación o reparar el daño

Los reconoció, pero no se manifestó sobre la cesación o la reparación de la violación

Negó los hechos parcialmente

Negó los hechos totalmente

No se refirió a los hechos

Se refirió a los hechos sólo parcialmente sin negarlos o reconocerlos

3. En el caso de incumplimiento de la Propuesta de Conciliación por parte de la autoridad,

3.1.1 ¿Usted solicitó reabrir el expediente?  Sí  No

3.1.2 ¿La CEDH se lo sugirió de manera formal?  Sí  No

4. ¿Presentó la CEDH alguna queja o denuncia ante alguna autoridad por los hechos que motivaron la presentación de su queja?

Sí, al principio del caso

Sí, cuando investigó el caso

No, en ningún momento

No sé

5. ¿Fue informado por la CEDH cuando ésta concluyó la investigación y hubo reunido los elementos necesarios para probar la existencia de violaciones a Derechos Humanos de su expediente?

Sí  No

#### IV. APARTADO SOBRE EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

1. ¿La CEDH le propuso iniciar el trámite para un Proceso de Conciliación con las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos motivo de su queja?

Sí  No *(ir a la pregunta 3 del presente apartado)*

2. ¿Usted aceptó dar inicio al procedimiento de conciliación con las autoridades responsables?

Sí  No *(ir a la pregunta 2.2)*

2.1 En caso afirmativo,

2.1.2 ¿la autoridad responsable de la violación a los derechos humanos aceptó el procedimiento?

Sí  No

2.1.3 ¿la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos cumplió con los acuerdos?

Sí  No

2.2. En caso negativo, (haber rechazado el inicio del procedimiento de conciliación)

- Los funcionarios de la CEDH insistieron en realizarlo
- Los funcionarios de la CEDH procedieron a realizar la recomendación

3. En caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos se hubiera negado a iniciar el proceso de conciliación ¿Cuánto tiempo después de tal negativa la CEDH le informó que había comenzado a elaborar el proyecto de recomendación?

- Menos de 15 días
- Entre 15 días y 1 mes
- Entre 1 y 2 meses
- Más de 3 meses.
- Nunca me informaron

## V. INDICADORES SOBRE LA PROPUESTA DE CONCILIACIÓN

1. ¿Conoció usted el proyecto de propuesta de conciliación antes de que ésta se emitiera?

- Sí
- No (*ir a la pregunta 2*)

1.1 En caso afirmativo, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con los términos del Proceso de conciliación? R: \_\_\_\_\_.

2. Una vez que la Propuesta de Conciliación le fue propuesta a la autoridad ¿Cuándo se le notificó a usted?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.
- Nunca, hasta la fecha

3. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó la Propuesta de Conciliación?

- Sí
- No (*ir a la pregunta 4*)

3.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

4. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptaron o rechazaron la

- Propuesta de Conciliación?  Sí
- No

5. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya aceptado la Propuesta de Conciliación, ¿la CEDH le informó si aceptaron completa o parcialmente?  Sí  No

6. Una vez emitida la Propuesta de Conciliación, ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?  Sí  No

7. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí  No

7.1 En caso afirmativo,

7.1.1 ¿le permitieron verlo?  Sí  No

7.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?

Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

8. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?  Sí  No

8.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?  Sí  No

9 ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?

Sí  No

9.1 En caso afirmativo,

9.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

9.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?  Sí  No

11. Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

12. ¿Qué efecto tuvo la Propuesta de Conciliación en el asunto específico?

Se resolvió satisfactoriamente para usted

Se resolvió insatisfactoriamente para usted

No tuvo ningún efecto

La situación empeoró

12.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor menor y 5 es el máximo, cómo calificaría la atención de la CEDH en cuanto:

32. El desempeño en general de la CEDH R: \_\_\_\_\_

33. La información sobre cómo presentar una queja R: \_\_\_\_\_

34. La información sobre otros medios y canales de defensa previstos por la ley R: \_\_\_\_\_

35. La información sobre el avance y las etapas de su queja R: \_\_\_\_\_

36. Los trámites que tuvo que realizar ante la CEDH R: \_\_\_\_\_
37. La documentación adecuada de la queja por parte de la CEDH R: \_\_\_\_\_
38. La investigación de la queja por parte de la CEDH R: \_\_\_\_\_
39. La pertinencia de la Propuesta de Conciliación para solucionar la violación a sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_
40. La atención que la CEDH brindó a su queja R: \_\_\_\_\_
22. Las acciones de la CEDH ante las autoridades que violaron sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_

## VI. INDICADORES SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CEDH AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

1. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya cumplido con la Propuesta de Conciliación, ¿la CEDH le informó del grado de cumplimiento de la misma?
- Sí  No
- 1.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal cumplimiento?
- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.

- Más de 15 días después
- Nunca
- No me fue notificado, me enteré por otros medios
2. ¿Le fue solicitado su expreso consentimiento para dar por concluida su queja como Propuesta de Conciliación?  Sí  No
3. Una vez realizado el Proceso de Conciliación ¿cuántas veces le han llamado de la CEDH para informarle sobre el estado que guarda?
- Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces
- Más de 5 veces
4. ¿Usted ha solicitado información a la CEDH sobre el estado de cumplimiento que guarda el Proceso de Conciliación?
- Sí  No
- 4.1 En caso afirmativo ¿Cuántas veces?
- Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces
- 4.2 En caso negativo, ¿Por qué no ha solicitado dicha información?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_.
5. ¿Una vez emitidas las Medidas Precautorias, la CEDH prosiguió con su queja?  Sí  No

38. ¿La queja que presentó, además de la Medida Precautoria emitida tuvo como resultado una Recomendación?

EN CASO AFIRMATIVO PASAR AL ANEXO 2.

### VII. INDICADORES SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A CON EL SERVICIO DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría...

1. ¿su grado de satisfacción con el Proceso de Conciliación? R:\_\_\_\_\_
2. ¿si le fue reparado el daño por parte de las autoridades involucradas en la violación sus derechos humanos? R:\_\_\_\_\_
3. ¿el castigo o la sanción a las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos? R:\_\_\_\_\_
4. En caso de que considere que la sanción aplicada a las autoridades involucradas en su queja fue inadecuada, mencione brevemente por qué:

### VIII. TRATO OTORGADO POR LOS FUNCIONARIOS DE LA CEDH

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el valor menor y 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría el servicio que ofrece la CEDH en cuanto a...?

1. La atención que le dio el personal R: \_\_\_\_\_
2. El interés de los funcionarios en sus problemas R:\_\_\_\_\_
3. El respeto de los funcionarios hacia los usuarios R:\_\_\_\_\_

4. La información que le brindó R:\_\_\_\_\_

5. La orientación legal que le proporcionó R:\_\_\_\_\_

6. ¿Fue tratado con equidad y sin discriminación? \_\_ Sí \_\_ No (*pasar a la pregunta 6.1*)

6.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué fue lo mejor del servicio prestado por la CEDH? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

8. ¿Qué fue lo peor del servicio prestado por la CEDH? ¿Hubo algo que le disgustó? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

9. ¿Qué se necesitaría para mejorar el servicio que presta la CEDH?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. En un balance final ¿considera que valió la pena acudir a la CEDH?

■ Sí    ■ No

11. En caso de respuesta afirmativa, ¿para qué sirvió acudir a la CEDH?

---

---

12. En caso de respuesta negativa, ¿por qué no sirvió acudir a la CEDH?

---

---

13 Si usted fuera el profesor y calificara la actuación de la CEDH, ¿qué calificación le pondría siendo 0 el valor mínimo y 10 el valor máximo?

R:\_\_\_\_\_

## EN CASO AFIRMATIVO, PASAR AL ANEXO

### IX. COMENTARIOS GENERALES

1. Comentarios generales: (información que el o la encuestadora considera relevante y que no está preguntada o incluida en las preguntas anteriores)

---

---

---

---

---

---

---

## ANEXO 1

### SOBRE EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

15. ¿La CEDH le propuso iniciar el trámite para un procedimiento de conciliación con las autoridades responsables de la violación a sus derechos humanos motivo de su queja?  Sí  No

15.1 En caso afirmativo,

15.1.1 ¿usted aceptó dar inicio al procedimiento de conciliación con las autoridades responsables?  Sí  No

16. ¿La CEDH le dio a conocer la propuesta de Proceso de Conciliación antes de que éste se le propusiera a las autoridades involucradas en la violación a sus derechos?  Sí  No

16.1 **En caso afirmativo**, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con los términos del Proceso de conciliación? R: \_\_\_\_\_.

16.2 **En caso negativo**. Una vez que el Proceso de Conciliación le fue propuesto a la autoridad ¿Cuándo se le notificó a usted?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

17. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó el Proceso de Conciliación?  Sí  No

17.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

17.2 En caso negativo (Si la autoridad rechazó los términos del Proceso de Conciliación) ¿Cuánto tiempo después de tal negativa comenzó la CEDH a elaborar el proyecto de recomendación?

- Menos de 15 días
- Entre 15 días y 1 mes
- Entre 1 y 2 meses
- Más de 3 meses.

18. ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?  Sí  No

18.1 En caso afirmativo,

18.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces

18.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?  Sí  No

#### IV. INDICADORES SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA CEDH AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

19. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos cumplió con lo solicitado en el Proceso de Conciliación?  Sí  No

19.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal cumplimiento?

- El mismo día.
- Entre 2 y 5 días después.
- Entre 6 y 10 días después.
- Entre 11 y 15 días después.
- Más de 15 días después.

20. Una vez realizado el Proceso de Conciliación ¿cuántas veces le han llamado de la CEDH para informarle sobre el estado que guarda?

- Una vez
- Entre 2 y 5 veces
- Más de 5 veces\

21. ¿Usted ha solicitado información a la CEDH sobre el estado de cumplimiento que guarda el Proceso de Conciliación?

- Sí
- No

21.1 En caso afirmativo ¿Cuántas veces?

Una vez     Entre 2 y 5 veces     Más de 5 veces

22. Una vez acordado el Proceso de Conciliación ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?  Sí     No

23. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí     No

23.1 En caso afirmativo,

23.1.1 ¿le permitieron verlo?  Sí     No

23.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?

Una vez     Entre 2 y 5 veces     Más de 5 veces

24. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?  Sí     No

24.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?  Sí     No

25 Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

---

26. ¿Qué efecto tuvo el Proceso de Conciliación en cuanto a la violación a sus derechos humanos que motivaron su queja?

Se resolvió satisfactoriamente para usted

Se resolvió insatisfactoriamente para usted

No tuvo ningún efecto

La situación empeoró

26.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta:

---

---

---

---

**VOLVER AL CUESTIONARIO DE MEDIDAS PRECAUTORIAS**

## ANEXO 2

### ANEXO SOBRE RECOMENDACIÓN

#### V. INDICADORES SOBRE LA RECOMENDACIÓN

1. ¿Conoció usted el proyecto de recomendación antes de que ésta se emitiera?  Sí  No *(ir a la pregunta 2)*
  - 1.1 En caso afirmativo, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, ¿cómo calificaría qué tan de acuerdo estuvo usted con dicho proyecto de Recomendación? R: \_\_\_\_\_.
2. Una vez que la Recomendación fue emitida por la CEDH ¿Cuándo le fue notificada/o?
  - El mismo día.
  - Entre 2 y 5 días después.
  - Entre 6 y 10 días después.
  - Entre 11 y 15 días después.
  - Más de 15 días después.
  - Nunca, hasta la fecha
3. ¿La CEDH le notificó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptó o rechazó la Recomendación?  Sí  No *(ir a la pregunta 4)*
  - 3.1 En caso afirmativo ¿Cuándo le fue notificada/o tal aceptación o rechazo?
    - El mismo día.
    - Entre 2 y 5 días después.
    - Entre 6 y 10 días después.
    - Entre 11 y 15 días después.
    - Más de 15 días después.
4. ¿La CEDH le informó si la autoridad responsable de la violación a sus derechos humanos aceptaron o rechazaron la Recomendación?  Sí  No
  5. En el caso de que la autoridad que violó sus derechos humanos haya aceptado la Recomendación, ¿la CEDH le informó si aceptaron completa o parcialmente?  Sí  No
  6. Una vez emitida la recomendación, ¿ha solicitado la reapertura de su expediente?  Sí  No
  7. ¿Solicitó a los funcionarios de la CEDH consultar usted directamente el expediente de su queja?  Sí  No
    - 7.1 En caso afirmativo,
      - 7.1.1 ¿le permitieron verlo?  Sí  No
      - 7.1.2 ¿cuántas veces consultó su expediente?  Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

8. ¿Solicitó a la CEDH copia de su expediente?  Sí  No

8.1 En caso afirmativo, ¿le dieron la copia?  Sí  No

9 ¿Durante el proceso de su queja acudió a las oficinas de las autoridades involucradas en la violación a sus derechos humanos?  Sí  No

9.1 En caso afirmativo,

9.1.1 ¿Cuántas veces acudió?

Una vez  Entre 2 y 5 veces  Más de 5 veces

9.1.2 ¿Lo hizo acompañado/a por personal de la CEDH?

Sí  No

10. ¿La CEDH le informó o notificó sobre la difusión pública dada a la recomendación?  Sí  No

11. Mencione brevemente cuál era su principal expectativa al interponer su queja ante la CEDH

12. ¿Qué efecto tuvo la Recomendación en el asunto específico?

Se resolvió satisfactoriamente para usted

Se resolvió insatisfactoriamente para usted

No tuvo ningún efecto

La situación empeoró

12.1 ¿Por qué? Describa brevemente su respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor menor y 5 es el máximo, cómo calificaría la atención de la CEDH en cuanto:

14. La pertinencia de la recomendación para solucionar la violación a sus derechos humanos R: \_\_\_\_\_

## VOLVER AL CUESTIONARIO

Este modelo de encuesta fue diseñado de manera exhaustiva y requiere de una capacitación previa con la persona que aplicará la encuesta. Si se prefiere optar por un instrumento más económico y autoaplicado se puede hacer una selección de las preguntas que se consideren más significativas. A manera de ejemplo, nosotros sugerimos la siguiente selección:

1. En términos económicos ¿cuánto estima que invirtió para la realización de los trámites ante la CEDH?

Menos de 250 pesos

Entre 500 y 1000 pesos

Entre 1000 y 1500 pesos

Más de 1500 pesos

NA

2. En promedio cuando asistía a realizar algún trámite relativo a su queja a las oficinas de la CEDH ¿cuánto tiempo les llevaba a los funcionarios realizarlos?  
Menos de 15 minutos  
Entre 15 y 30 minutos  
Entre 30 minutos y 1 hora  
Entre 1 hora y 1 hora 30 minutos  
Más de 2 horas
3. En términos generales ¿en cuántas ocasiones acudió a la CEDH desde que interpuso su queja hasta que esta se resolvió?  
Menos de 5 veces  
Entre 5 y 10 veces  
Entre 10 y 15 veces  
Más de 15 veces
4. ¿Qué efecto tuvo el producto específico de la CEDH (medida precautoria, propuesta de conciliación o recomendación, según sea el caso) en cuanto a la violación de sus DH que motivaron su queja?  
Se resolvió satisfactoriamente para usted  
Se resolvió insatisfactoriamente para usted  
No tuvo ningún efecto  
La situación empeoró
5. En una escala de 1 a 5 ...¿cómo calificaría la atención del CEDH en cuanto a la información sobre el avance y las etapas de su queja?
6. En una escala de 1 a 5 ...¿cómo calificaría la pertinencia del producto específico de la CEDH para solucionar la violación a sus DH?
7. En una escala de 1 a 5 ...¿cómo calificaría las acciones de la CEDH ante las autoridades que violaron sus DH?
8. En una escala de 1 a 5, ¿cómo calificaría su grado de satisfacción con el producto específico de la CEDH?
9. En una escala de 1 a 5, ¿cómo calificaría si le fue reparado el daño por parte de las autoridades involucradas en la violación a sus DH?
10. En una escala de 1 a 5, ¿cómo calificaría el castigo o sanción a las autoridades responsables de la violación a sus DH?
11. En un balance final, ¿considera que valió la pena acudir a la CEDH?  
 Sí     No
12. Si usted fuera profesor y calificara la actuación de la CEDH, ¿qué calificación le pondría, de 0 a 10, siendo el 0 el valor mínimo y 10 el máximo

## ANEXO IV. LISTA DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES DE PERSONAS USUARIAS DE ORGANISMOS PÚBLICOS DE DERECHOS HUMANOS

### ANÁLISIS DE EXPEDIENTES DE LA CEDH-SLP

Tipo: \_\_\_\_\_ Nombre del o la peticionaria/o \_\_\_\_\_

Número \_\_\_\_\_ Número de expediente \_\_\_\_\_

Fecha de inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de conclusión de expediente \_\_\_\_\_

Estado de cumplimiento de acuerdo a la CEDH \_\_\_\_\_

### INTRUCCIÓN PARA EL LLENADO:

La segunda columna se contesta: colocando una ✓ en caso afirmativo; con una X en caso negativo; NA si no aplica.

### 1.- OBJETIVOS GENERALES ESPERADOS DE LA CEDH:

CONCEPTO		OBSERVACIONES (poner número de hoja del expediente)
<i>Protección a los derechos humanos</i> establecidos en el acuerdo de clasificación del organismo, la recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación [Ley CEDH] Art. 1		
• Tipo de derecho		
El procedimiento seguido fue expedito [Ley CEDH, art. 4o]		
El procedimiento seguido fue breve [Ley CEDH, art. 4o]		
El procedimiento seguido fue sencillo [Ley CEDH, art. 4o]		
La CEDH tuvo <i>contacto</i> directo de manera permanente <i>con los quejosos y/o denunciantes a fin de evitar la dilación de las comunicaciones escritas, y autoridades, .</i> [Ley CEDH, art. 4o]		
La CEDH tuvo <i>contacto directo</i> de manera permanente <i>con las autoridades a fin de evitar la dilación de las comunicaciones escritas.</i> [Ley CEDH, art. 4o]		

El procedimiento se realizó <i>de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez</i> [Ley CEDH, art. 4o]		
La CEDH presentó denuncias y quejas ante las autoridades respectivas [Ley CEDH, Art. 6°, 59 y 61]		
La CEDH procuró <i>la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables</i> [Ley CEDH, Arts. 6° y 35]		
La CEDH procuró <i>la inmediata solución</i> [Ley CEDH, Art. 6°]		
<i>Admitida la queja se hizo inmediatamente del conocimiento de las autoridades señaladas como responsables, utilizando cualquier medio de comunicación electrónica.</i> [Ley CEDH Arts. 34 y 35]		
La queja se clasificó como un caso de extrema o evidente urgencia [Reglamento CEDH Art. 90]		
Si se clasificó como urgente, se <i>estableció de inmediato la comunicación telefónica con la autoridad señalada como responsable.</i> [Reglamento CEDH Art. 90]		
Si se clasificó como urgente, se <i>estableció de inmediato la comunicación telefónica con su superior jerárquico</i> [Reglamento CEDH Art. 90]		
Si se clasificó como urgente, se <i>solicito de inmediato las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas</i> [Reglamento CEDH Art. 90]		
Si se clasificó como urgente se señaló un plazo menor a 10 días para que las autoridades involucradas rindieran un informe. [Ley CEDH Art. 34]		
La CEDH solicitó inmediatamente a las autoridades o servidores públicos involucrados <i>un informe en relación con los actos, omisiones o resoluciones que se les atribuyan, dando un plazo máximo de diez días hábiles.</i> [Ley CEDH Arts. 34 y 38]		
<i>La búsqueda de una conciliación</i> por parte de la CEDH entre el peticionario y las autoridades directamente involucradas, se realizó <i>siempre dentro del respeto de los derechos humanos afectados.</i> [Ley CEDH Art. 35]		
La CEDH realizó durante el procedimiento <i>visitas y/o inspecciones</i> [Ley CEDH Art. 30]		
La CEDH solicitó a las <i>autoridades competentes, tomar todas las medidas precautorias o cautelares necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas, o la producción de daños de difícil reparación a los afectados.</i> [Ley CEDH Art. 39. Reglamento CEDH Art. 104]		

La CEDH notificó inmediatamente a los quejosos los resultados de la investigación [Ley CEDH Art. 49]		
En caso de que en su queja inicial el o la peticionaria no identifiquen a las autoridades responsables, la CEDH ayudó a su debida identificación. [Reglamento CEDH Art. 77]		
La CEDH hizo del conocimiento del quejoso el contenido de las respuestas de la autoridad. [Reglamento CEDH Art. 93]		
Concluido el expediente se reabrió a solicitud del peticionario ante el incumplimiento de los compromisos asumidos por las autoridades responsables [Ley CEDH Art. 35]		
Concluida la queja en alguna recomendación, medida precautoria o proceso de conciliación, hay constancia en el expediente del seguimiento dado por parte de la CEDH (especificar en observaciones)		

#### 1.1 Resultados esperados en caso específico del mecanismo de MEDIDAS PRECAUTORIAS

Las medidas precautorias se notificaron inmediatamente a los encargados de las áreas, directamente involucradas en las violaciones a los Derechos Humanos. [Reglamento CEDH Art. 104]		
Durante el lapso de 30 días la CEDH concluyó el estudio de la queja o denuncia y se pronunció sobre el fondo del mismo. [Reglamento CEDH Artículo 106]		

## 1.2 Resultados esperados en caso específico del mecanismo de RECOMENDACIONES

El texto de las Recomendaciones contenía[Reglamento CEDH Artículo 123]:		
I. Descripción de los hechos violatorios		
II. Enumeración de las evidencias.		
III. Descripción de la situación jurídica y del contexto de los hechos.		
IV. Observaciones, pruebas y razonamientos lógicos y jurídicos que demuestre la violación		
V. Recomendaciones específicas a la autoridad para reparar la violación a Derechos Humanos		
VI. Recomendaciones específicas a la autoridad para sancionar a los responsables		
La Recomendación se notificó de inmediato a la autoridad a quien vaya dirigida. [Regl. Art. 124]		
La Recomendación se dio a conocer a la opinión pública. [Regl. Art. 124]		
Si las acciones solicitadas en la Recomendación no requerían de discreción para su cumplimiento, se dio a conocer de inmediato a los medios de comunicación. [Regl. Art. 124]		
Las Recomendación se publicó ya sea de manera íntegra o una síntesis en la Revista del Organismo. [Reglamento CEDH Artículo 125]		
La Recomendación se notificó a los quejosos dentro de los siguientes 6 días naturales a aquel en que se formuló [Reglamento CEDH Artículo 126]		
La CEDH notificó inmediatamente a los quejosos la aceptación o rechazo de la Recomendación y la ejecución que se haya dado a la misma. [Ley CEDH Art. 49]		
La CEDH notificó inmediatamente a los quejosos la ejecución de las acciones solicitadas a la autoridad en la recomendación. [Ley CEDH Art. 49]		
Una vez aceptada la recomendación, la CEDH concedió 10 días hábiles, para dar cumplimiento a la misma [Ley CEDH Art. 43]		
La autoridad hizo llegar a la CEDH en el plazo antes señalado, copia certificada del documento o las pruebas que en su caso acrediten dicho cumplimiento. [Ley CEDH Art. 43]		

Si la autoridad rechazó tomar medidas cautelares al inicio de la queja la CEDH lo <i>hizo notar en la Recomendación a efecto de que se hagan efectivas las responsabilidades del caso.</i> [Reglamento CEDH Artículo 105]		
Una vez expedida la Recomendación se le dio seguimiento y se verificó que se cumpliera en forma total. [Reglamento Art. 131]		
La <i>Coordinación de Seguimiento de Recomendaciones</i> reportó el estado de la Recomendación como: I. Recomendación no aceptada. II. Recomendación aceptada, con pruebas de cumplimiento total. III. Recomendación aceptada, con pruebas de cumplimiento parcial. IV. Recomendación aceptada, sin pruebas de cumplimiento. V. Recomendación aceptada con cumplimiento insatisfactorio. VI. Recomendación aceptada, en tiempo para presentar pruebas de cumplimiento VII. Recomendación en tiempo de ser contestada. VIII. Recomendación aceptada cuyo cumplimiento reviste características peculiares.		
Hay constancia en el expediente de modificaciones del estado de cumplimiento de la recomendación por parte de la <i>Coordinación de Seguimiento de Recomendaciones</i>		
Hay constancia en el expediente del seguimiento dado a la recomendación por parte de la <i>Coordinación de Seguimiento de Recomendaciones</i> (especificar en observaciones)		

## 2. PROCEDIMIENTO INTERNO DEL ORGANISMO

### 2.1. Procedimiento interno para las QUEJAS en general

<i>Inmediatamente que se recibió el expediente de queja la Visitaduría, lo asignó a uno de los Visitadores Adjuntos [Reglamento CEDH Artículo 82]</i>		
<i>El Visitador Adjunto realizó la calificación de la queja y la notificó dentro del plazo máximo de 3 días hábiles [Reglamento CEDH Artículo 82]</i>		
<i>Una vez calificada la queja como presunta violación a los DH, el Director General de la Visitaduría envió a los interesados un acuerdo de admisión informándolo, con el nombre del Visitador Adjunto encargado del expediente y su teléfono. [Reglamento CEDH Artículo 84]</i>		
Hay constancia de que tal notificación fue efectivamente recibida por el o la peticionario/a		
Existe el Acuerdo de Conclusión de Expediente		Fecha:
La causa de conclusión del expediente es [Reglamento Art. 114]: <ul style="list-style-type: none"><li>• Por haberse dictado la Recomendación correspondiente, quedando abierto el caso exclusivamente para los efectos del seguimiento de la Recomendación.</li><li>• Por haberse solucionado la queja o denuncia mediante los procedimientos de conciliación o durante el trámite respectivo</li><li>• Otra (especificar)</li></ul>		
Hay constancia de notificación al peticionario del Acuerdo de Conclusión		Fecha:
Hay constancia de que el peticionario estuvo de acuerdo en concluir el expediente		

## 2.2. Procedimiento Interno para RECOMENDACIONES

<i>Concluida la investigación y reunidos los elementos de convicción necesarios para probar la existencia de violaciones a Derechos Humanos, el Visitador Adjunto lo hizo del conocimiento de su superior inmediato a fin de iniciar la elaboración de la Recomendación. [Reglamento Art. 119]</i>		
<i>Se elaboró un proyecto de recomendación. [Ley CEDH Art. 43]</i>		
<i>Concluido el proyecto de recomendación, se presentó al Visitador General respectivo [Reglamento CEDH Artículo 121]</i>		
<i>El Visitador General respectivo formuló observaciones al proyecto de Recomendación. [Regl. Art. 121]</i>		
<i>El Visitador General presentó el proyecto de Recomendación a la consideración del Presidente. [Reglamento CEDH Artículo 121]</i>		
<i>El Presidente formuló modificaciones u observaciones al proyecto de recomendación [Reglamento CEDH Artículo 122]</i>		

### 3. EN CASO DE NO RESPUESTA, EN TIEMPO Y FORMA, DE LAS AUTORIDADES, se espera de la CEDH:

#### 3.1. En general

<i>La CEDH presentó una protesta ante su superior jerárquico [Ley Art. 61y Regl. Art. 98]</i>		
<i>La CEDH solicitó amonestación pública. [Ley Art. 61y Regl. Arts. 98 y 101]</i>		
<i>La CEDH solicitó amonestación privada [Ley Art. 61y Arts. 98 y 101]</i>		
<i>Hizo del conocimiento de las autoridades superiores competentes, los actos u omisiones en que incurrieron los servidores públicos, durante las investigaciones realizadas, para efectos de la aplicación de las sanciones administrativas que deban imponerse. [Ley CEDH Art. 60]</i>		
<i>La autoridad superior informó sobre las medidas o sanciones disciplinarias impuestas, o en su caso sobre la improcedencia de las mismas, dentro de los 5 días hábiles siguientes. [Ley CEDH Art. 60]</i>		
<i>La CEDH presentó denuncia en los términos de Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y municipios de San Luis Potosí [Regl. Art. 100]</i>		
<i>Se tuvo que requerir en una ocasión, a la autoridad a la que se corrió traslado de la queja para que rindiera el informe o envíe la documentación solicitada. [Reglamento CEDH Artículo 99]</i>		
<i>Se tuvo que requerir hasta en 2 ocasiones a la autoridad a la que se corrió traslado de la queja para que rindiera el informe o enviara la documentación solicitada. [Reglamento Art. 99]</i>		
<i>El lapso que transcurrió entre los dos requerimientos fue mayor de 15 días [Reglamento Art. 99]</i>		
<i>En el caso de haber un segundo requerimiento el Organismo podrá reducir hasta 5 días hábiles el término para que la autoridad envíe el informe o documentación requeridos, apercibido de que si no lo hace se procederá en los términos de la Ley y este Reglamento. [Reglamento Art. 99]</i>		
<i>Al no recibir respuesta, el Visitador General dispuso que algún funcionario de la CEDH acudiera a la oficina de la autoridad para hacer la investigación. [Reglamento Art. 99]</i>		
<i>En el caso de que ante la falta de respuesta personal de la CEDH se tuviera que presentar a la oficina a realizar la investigación, de manera inmediata se elaboró una Recomendación [Reglamento Art. 99]</i>		

En estos casos se aplicó el que no habría posibilidad de amigable composición o conciliación, ni operará la prueba en contrario. [Reglamento Art. 99]		
<i>Luego de que el servidor público no respondió a los 2 requerimientos de información, se presentó denuncia a la Secretaría de la Contraloría General del Estado en los términos de la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y municipios de San Luis Potosí [Reglamento Art. 100]</i>		
<i>Luego de que el servidor público no respondió a los 2 requerimientos de información, se presentó denuncia a otra autoridad competente, en los términos de la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores</i>		
<i>Públicos del Estado y municipios de San Luis Potosí. [Reglamento Art. 100]</i>		
Ante la persistencia de las autoridades responsables en no cooperar, colaborar o evadir los requerimientos solicitados la CEDH rindió un informe especial. [Ley CEDH Art. 59]		

3.2. En caso de no respuesta de las autoridades, en materia de RECOMENDACIONES se espera de la CEDH:

<p>Si dentro del plazo de 10 días hábiles la autoridad a quien se dirigió la Recomendación no dio respuesta en sentido alguno, ésta se tuvo por no aceptada. [Ley CEDH Art. 45 y Regl. Art. 127]</p>		
<p>Aceptada la Recomendación y vencidos los 15 días posteriores a la autoridad para hacer llegar <i>copia certificada del documento o de las pruebas que acrediten su cumplimiento</i>, la CEDH: [Regl. Art. 127]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hizo nada</li> <li>• La tuvo por no aceptada</li> <li>• Presentó una protesta ante su superior jerárquico</li> <li>• Solicitó amonestación pública</li> <li>• Solicitó amonestación privada</li> <li>• Hizo del conocimiento de las autoridades superiores para efectos de la aplicar la sanción administrativas precedente</li> <li>• Presentó denuncia en los términos de Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y municipios de San Luis Potosí</li> <li>• Otra acción (especificar en observaciones)</li> </ul>		
<p>A solicitud del <i>destinatario de la Recomendación</i>, la CEDH amplió el plazo para la entrega de <i>copia certificada del documento o de las pruebas que acrediten su cumplimiento</i>. [Reglamento Art. 127]</p>		¿Cuánto tiempo?
<p>Si dentro del plazo de 5 días la autoridad responsable envió comunicación rechazando la recomendación por considerarla <i>incongruente, infundada, improcedente o excesiva</i>, la CEDH en un plazo no mayor de 10 días:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reenvió la recomendación en los mismos términos</li> <li>• Reconsideró los términos de la recomendación y la modificó</li> </ul>		

3.3. En caso de no respuesta de las autoridades, en materia de PROCESOS DE CONCILIACIÓN, se espera de la CEDH:

En caso de que la autoridad no la hubiese aceptado, la CEDH comenzó inmediatamente el proyecto de recomendación [Reglamento Art. 112]	
Una vez vencido el plazo de 15 días sin respuesta de la autoridad, la CEDH la consideró como no aceptada y procedió a elaborar el proyecto de recomendación. [Reglamento Art. 110]	
Transcurridos 90 días siguientes a la aceptación de la propuesta de conciliación, si la autoridad no la hubiera cumplido totalmente, se procederá a elaborar el proyecto de recomendación. [Reglamento Art. 110]	

OBSERVACIONES:

La presente guía se elaboró como parte del proyecto de contraloría social **Breve Guía de Contraloría Social en materia de Organismos Públicos de Derechos Humanos** realizado por **Educación y Ciudadanía, A.C.**, y financiado por el **Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática (CCS)** del **Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS)**.

**Arte y Diseño: Edwin Octavio Ramírez Mendieta**

Despacho: Mendieta Diseñadores / Ediciones del Lirio S.A. de C.V.

