



# I PLAN TRIENAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO

**DOCUMENTO** *Junio 1999*



**PRESENTADO A LA COMISIÓN EUROPEA**

CICODE



*El Defensor del Pueblo*

# INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTO</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACIÓN DEL PLAN TRIENAL</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS DEL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN</b>	<b>5</b>
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
<b>INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>ACTIVIDADES DEL PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>ÁREA DE FORMACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>RED BOLÍVAR</b>	<b>7</b>
<b>ÁREA DE PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS PREVISTOS</b>	<b>8</b>
<b>R.1 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN</b>	<b>8</b>
R.1.1. II CURSO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO	8
R.1.2. CURSO DE DERECHOS HUMANOS DEL INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS	8
<b>R.2 RESULTADOS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA</b>	<b>8</b>
R.2.1 TALLERES DE CAPACITACIÓN EN ÁMBITOS ESPECÍFICOS	8
R.2.2 SEMINARIOS Y EVENTOS DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA FIGURA DEL OMBUDSMAN	8
<b>R.3 RESULTADOS DE LA RED BOLÍVAR</b>	<b>8</b>
R 3.1. BANCO DE RECOMENDACIONES COMPARTIDO	8
R 3.2. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	9
R 3.3. REVISTA DE PRENSA Y LISTA DE CORREO	9
R 3.4. BASE DE DATOS RELACIONAL DE INFORMES ANUALES DE LAS OFICINAS	9
R 3.5. INFORME BIENAL DE LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA REGIÓN	9
<b>R.4 RESULTADOS DEL PROGRAMA GESTIÓN DE QUEJAS (PGQ)</b>	<b>9</b>
R 4.1: MANUAL DE CALIFICACIÓN POR OFICINA HOMOLOGADO	9
R 4.2. CATÁLOGO DE AUTORIDADES POR OFICINA	9
R 4.3. SISTEMA DE QUEJAS POR OFICINA HOMOLOGADO	10
R 4.4. BANCO DE RECOMENDACIONES POR OFICINA	10
<b>AREAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>I. FORMACIÓN</b>	<b>11</b>
BREVE DESCRIPCIÓN	11
PRESENTACIÓN	11
CONTENIDO DEL CURSO	12
ACTIVIDADES	12
<b>CURSO PRESENCIAL. 15-27 DE FEBRERO 1999</b>	<b>12</b>
<b>ESTANCIAS EN OFICINAS. 1 - 6 MARZO 1999</b>	<b>13</b>
<b>EL SEGUIMIENTO PARTICIPADO. 11 ENERO – 23 DICIEMBRE 1999</b>	<b>14</b>
<b>PARTICIPANTES</b>	<b>14</b>
<b>CRONOGRAMA ANUAL DEL II CURSO DE FORTALECIMIENTO. 1999</b>	<b>15</b>

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>14</b>
<b>CRONOGRAMA ANUAL DEL II CURSO DE FORTALECIMIENTO. 1999</b>	<b>15</b>
<b>PRESUPUESTO DESGLOSADO II CURSO DE FORTALECIMIENTO. 1999</b>	<b>16</b>
<b>II. ASISTENCIA TÉCNICA</b>	<b>17</b>
BREVE DESCRIPCIÓN	17
<b>III. RED BOLIVAR</b>	<b>17</b>
BREVE DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES	17
JUSTIFICACIÓN DE LA COOPERACIÓN PROPUESTA	18
<b>IV. PROGRAMA GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>19</b>
BREVE DESCRIPCIÓN	19
ANTECEDENTES	19
JUSTIFICACIÓN DE LA COOPERACIÓN PROPUESTA	19
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>20</b>
FASE I	20
FASE II	22
FASE III	22
<b>PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS (ECUS)</b>	<b>24</b>
<b>CRONOGRAMA ANUAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS. 1999.</b>	<b>25</b>
<b>PRESUPUESTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS. 1999.</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>27</b>
A. IDENTIFICACIÓN Y PREFERENCIAS DE LOS PARTICIPANTES DEL I CURSO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO	27
B. RED BOLIVAR	27
C. OPORTUNIDADES DE COOPERACIÓN	27
D. PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS	27
E. DIRECTORIO OFICINAS MIEMBROS DE LA FIO. CORREO ELECTRONICO Y PAGINAS WEB.	27
F. CONVENIOS SUSCRITOS	27

# PLAN TRIENAL DE COOPERACIÓN DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN

Junio 1998

*“Los objetivos de la Federación serán los siguientes:...Realizar programas conjuntos de trabajo tendentes al fortalecimiento y modernización de las instituciones miembros de la Federación”.* Estatutos de la FIO. Objetivos. Capítulo II. Artículo 7, apartado G.

## Presentación

El presente documento, elaborado por el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá a propuesta de la Presidencia de la FIO – Defensor del Pueblo de España- contiene los lineamientos fundamentales del Plan Trienal de Cooperación 1999-2001 de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, presentado y aprobado en la Reunión de su Comité Permanente celebrada en México DF. Mayo de 1998.

El Plan Trienal contiene el desarrollo y presupuesto de dos de las actividades previstas en 1999: el II Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano, y el Programa de Gestión de Quejas (PGQ) a implantar en cinco Oficinas Miembros de la FIO elaborado conjuntamente con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México.

La identificación de los objetivos, la definición de actividades, y la previsión de los resultados expuestos han sido elaborados de común acuerdo con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) en el primer trimestre del presente año, Institución que a su vez presenta un documento análogo a la Reunión mencionada.

Los objetivos y actividades del Plan Trienal de Cooperación 1999-2001 se han definido en consonancia con las Conclusiones del II Congreso de la Federación celebrado en Toledo (España) del 14 al 16 de abril de 1997.

Asimismo, destacar que este documento es tributario de las sugerencias, iniciativas y propuestas en curso de las Instituciones del Ombudsman Miembros de la Federación, en especial de los trabajos desarrollados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CDNH) en lo relativo a la incorporación de nuevas tecnologías a

Asimismo, destacar que este documento es tributario de las sugerencias, iniciativas y propuestas en curso de las Instituciones del Ombudsman Miembros de la Federación, en especial de los trabajos desarrollados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CDNH) en lo relativo a la incorporación de nuevas tecnologías a las Oficinas del Ombudsman, y las oportunidades y ventajas de hacerlo aprovechando los instrumentos de la Cooperación internacional.

### **Contexto**

1. La consolidación de las democracias en América Latina es un proceso creciente y asentado en el cual se distinguen diferentes situaciones, según los países: fortalecimiento democrático, procesos de paz, cambios constitucionales. Común a todos ellos, es el papel vertebrador que los Derechos Humanos están jugando, en estos procesos, en la transformación y modernización del Estado.
2. La coyuntura internacional de apoyo y sostén a los regímenes democráticos en la Región, supone la actuación, no sólo en el ámbito diplomático, sino también en el terreno de la implantación y el fortalecimiento de las instituciones peculiares de los Estados democráticos, como es el Ombudsman en los Estados de la Región.
3. La extensión de los vínculos de cooperación de las Oficinas Miembros en los países de la Región, en concordancia con los Objetivos de la FIO. El Plan propuesto viene, así, a satisfacer las demandas de Cooperación de las instituciones nacionales, en consonancia con los intereses y especificidades de las instituciones participantes en el marco interregional que nos es propio.

### **Justificación del Plan Trienal**

Oportunidad de vincular las distintas iniciativas de las Oficinas en un Programa de Fortalecimiento de la figura del Ombudsman en la Región siempre bajo la perspectiva de la eficaz protección de los Derechos Humanos.

Oportunidad de adoptar Modelos y Técnicas de Gestión comunes a todas las Oficinas de la Federación –europeas y latinoamericanas- que contribuya a la armonización de tecnologías y técnicas de gestión entre Europa y América Latina.

Racionalización de las iniciativas y fondos de Cooperación en el ámbito de los Derechos Humanos que contribuya al fortalecimiento y sostenibilidad de futuras acciones.

Mayor impacto y perdurabilidad de las acciones emprendidas que redunde en una efectiva promoción de los Derechos Humanos, y en la adecuada visibilidad de los esfuerzos de las Instituciones auspiciadoras.

Profundización efectiva de la regionalización institucional del Ombudsman, y de la universalización de la situación de los Derechos Humanos.

El aprovechamiento de sinergias y puesta en común de las diversas iniciativas en curso, como son:

Seguimiento participado de CICODE auspiciado por la Comisión Europea, y el Proyecto de la Red Bolívar liderado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH).

El Programa de Gestión de Quejas, síntesis de iniciativas de CICODE, el Defensor del Pueblo de España y la CNDH de México.

La complementariedad de los Cursos de Formación del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y de CICODE, Derechos Humanos y Gestión Pública respectivamente, y la demanda de pasantías en las Oficinas por el personal del Ombudsman.

## **Objetivos del Plan Trienal de Cooperación**

### **Objetivo General**

Fortalecimiento Institucional de la figura del Ombudsman en el marco de un Estado en transformación.

### **Objetivos específicos**

1. Consolidación de la figura del Ombudsman como Institución Nacional de Derechos Humanos en la tutela eficaz de los más desprotegidos.
2. Adopción de técnicas y modelos de Gestión Pública eficaces, acordes con el proceso de modernización emprendido por las Administraciones Públicas en el marco del proceso de Gobernabilidad vigente.

## **Instituciones participantes en el Plan Trienal de Cooperación**

Las Instituciones Nacionales del Ombudsman pertenecientes a la FIO, y aquellas nacionales pendientes de creación en algunos países de la Región, son las Instituciones que participarían en el Plan Trienal con una presencia continua en todas las actividades descritas.

Las Instituciones del Ombudsman regionales o autonómicas participarían en las acciones de Cooperación en función de la disponibilidad de recursos del Plan Trienal.

En la identificación de necesidades y oportunidades de Cooperación se han identificado 7 Instituciones Nacionales *emergentes*, denominación que engloba aquellas Oficinas en proceso de creación -Bolivia, Nicaragua, y Paraguay-, Oficinas de reciente creación -Ecuador y Panama-, u Oficinas regionales creadas como Oficinas piloto de las nacionales -Paraná (Brasil) y Mérida (Venezuela)-.

Las Instituciones Nacionales latinoamericanas identificadas en el Plan Trienal de Cooperación como *consolidadas* (8) son aquellas Oficinas del Ombudsman integradas satisfactoriamente en las Instituciones del Estado, teniendo que afrontar los nuevos retos de la Gobernabilidad en América Latina.

Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, y Perú. Como caso excepcional para el donante se considera Puerto Rico.

Las Instituciones Nacionales europeas identificadas en el Plan Trienal de Cooperación como *consolidadas* (9) son aquellas Oficinas del Ombudsman integradas satisfactoriamente en las Instituciones del Estado, teniendo que afrontar el reto de mejorar su funcionamiento, y adaptarse a las nuevas técnicas de gestión.

España, Portugal, y las Oficinas autonómicas Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, y Valencia.

Como Instancia de Dirección y Coordinación del Plan Trienal se considera el Comité Directivo de la FIO.

Como instituciones responsables del Apoyo y Gestión del Plan Trienal se consideran el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), y el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá (CICODE).

## **Actividades del Plan Trienal de Cooperación**

### **Área de Formación**

1. Formación de personal cualificado de las Oficinas del Ombudsman en Derechos Humanos.
2. Formación de personal cualificado de las Oficinas del Ombudsman en Técnicas de Gestión Pública.
3. Intercambio de experiencias en Oficinas homólogas de la FIO.

### **Área de Asistencia técnica**

1. Capacitación de efectos multiplicadores individualizada por Oficina en temas específicos: medio ambiente, mujer, prisiones, infancia, habitat...
2. Sensibilización y promoción de la figura del Ombudsman en los países donde la Institución va a ser creada, es de reciente creación, o necesita apoyo institucional de la FIO.

### **Red Bolívar**

1. Constitución de la Red Bolívar vía internet formada por todas las Oficinas de la FIO, que incluye la utilización de una lista de correo, y el mantenimiento de una Revista de Prensa.
2. Elaboración y actualización de las Bases de datos de Normas e Informes de los Ombudsman de la FIO.
3. Fomento de intercambios mediante la Red Bolívar con Universidades, ONGs, Medios de Comunicación, y otros actores de promoción de los Derechos Humanos.
4. Elaboración y difusión vía internet del Informe bianual de los Ombudsman sobre la situación de los Derechos Humanos en la Región.

### **Área de Programa de Gestión de Quejas**

1. Creación de una aplicación informática de Gestión de la Información de las Quejas y Reclamaciones de los ciudadanos en las Oficinas de los Ombudsman, denominado Programa de Gestión de Quejas.
2. Implantación individualizada, y dotación de equipos de computo donde fuera necesario, en las Oficinas de los Ombudsman.
3. Capacitación del personal de las Oficinas de los Ombudsman en la utilización del Programa de Gestión de Quejas.
4. En el Programa de Gestión de Quejas intervienen como Instituciones beneficiarias, las Oficinas de: Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, y Colombia.
5. Intervienen como Instituciones cooperantes las Oficinas de México, y España, y el CICODE de la Universidad de Alcalá.

## **RESULTADOS PREVISTOS**

### **R.1 Resultados de la Formación**

La formación de los recursos humanos de las Oficinas del Ombudsman de la Región en Cursos comunes a todos proporciona la oportunidad de

#### **R.1.1. II Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano**

20 participantes de las Oficinas de los Ombudsman de la Región han perfeccionado sus conocimientos y capacidades en temas de Administración Pública y Derechos Humanos.

20 participantes que han intercambiado experiencias con colegas europeos y latinoamericanos en pasantías cumplidas en Oficinas europeas.

#### **R.1.2. Curso de Derechos Humanos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos**

Curso anual a impartir en San Jose de Costa Rica por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

### **R.2 Resultados de la Asistencia Técnica**

#### **R.2.1 Talleres de capacitación en ámbitos específicos**

A impartir en las Oficinas de reciente creación y/o en consolidación sobre temas de protección y promoción de los Derechos Humanos relativos a vivienda, seguridad ciudadana, medio ambiente, igualdad de género...

#### **R.2.2 Seminarios y Eventos de Promoción y Apoyo a la figura del Ombudsman**

Seminarios previstos en aquellos países cuya posición institucional en la estructura del Estado es más frágil, y donde la Cooperación internacional de los Ombudsman de la Región puede resultar de vital importancia.

### **R.3 Resultados de la Red Bolívar**

La Red Bolívar es un instrumento de cooperación internacional entre Oficinas Miembros de la FIO que aprovecha las nuevas tecnologías de la información para el intercambio y enriquecimiento de la información propia. La Red Bolívar es un instrumento de difusión de las actividades de las Oficinas en pro de los derechos humanos en América Latina.

### **R 3.1. Banco de Recomendaciones compartido**

El Banco de Recomendaciones compartido es una base de datos relacional que comparte las recomendaciones de las Oficinas que disponen de Banco de Recomendaciones propio, facilitando la consulta cruzada de las recomendaciones existentes sobre un hecho violatorio específico en la Región.

### **R 3.2. Intercambio de Información estadística**

El intercambio de información estadística es un servicio que las Oficinas ponen a disposición en la Red para su consulta por las instituciones interesadas en la defensa y promoción de los derechos humanos.

### **R 3.3. Revista de Prensa y Lista de Correo**

La Revista de Prensa recoge las noticias sobre la actividad de las Oficinas en la Prensa de la Región Iberoamericana. Ver <http://www.cursorio.org>

### **R 3.4. Base de Datos Relacional de Informes Anuales de las Oficinas**

La Red proporciona acceso a dos *bases de datos* documentales de tipo fuente. Una de ellas, denominada *Marco Normativo Ombudsman*, recoge toda la normativa reguladora relacionada con las Instituciones miembros de la FIO. La segunda, *Informes Ombudsman*, contiene los Informes presentados anualmente. Ver <http://www.cursorio.org>

### **R 3.5. Informe Bianual de la Situación de los Derechos Humanos en la Región**

El Informe Bianual es un instrumento de difusión de la situación de los derechos humanos en la Región desde la óptica de los Ombudsman. El Informe se elabora a partir de la información contenida en la base de datos *Ombudsman*, la información estadística, y el Banco de Recomendaciones compartido.

## **R.4 Resultados del Programa Gestión de Quejas (PGQ)**

El Programa de Gestión de Quejas es un conjunto interrelacionado y homologable de instrumentos jurídicos con su correspondiente aplicación informática que permite la calificación, catalogación, y resolución automatizada de la información (principalmente quejas) recibida por las Oficinas.

### **R 4.1. Manual de Calificación por Oficina homologado**

El Manual de Calificación de Hechos Violatorios de los derechos humanos es un instrumento para la catalogación de hechos en categorías adscritos a ilícitos, y a violaciones de derechos humanos.

El Manual proporciona la concordancia y uniformidad necesaria de los resultados de la labor cotidiana de los asesores jurídicos, y facilita la integración y el uso en aplicaciones informáticas a nivel nacional e internacional.

#### **R 4.2. Catálogo de Autoridades por Oficina**

El Catálogo de Autoridades es un instrumento para la catalogación de las autoridades y sus atribuciones que permite determinar con rapidez y seguridad la autoridad pública responsable a la cual deben dirigirse las informaciones y/o recomendaciones suscitadas por una queja y/o hecho violatorio.

El Catálogo de Autoridades facilita la determinación de autoridades y sus atribuciones por las Oficinas que disponen de esta herramienta, y su uso por los asesores jurídicos se realiza mediante la aplicación informática correspondiente.

#### **R 4.3. Sistema de Quejas por Oficina homologado**

El Sistema de Quejas (SQ) es un instrumento que permite el tratamiento automatizado de la información que manejan las Oficinas. El SQ es una aplicación informática que integra el proceso de recepción, calificación, registro, seguimiento, y resolución de la información (preferentemente quejas) que se reciben en una Oficina.

El SQ integra en el proceso el Manual de Calificaciones (R4.1), el Catálogo de Autoridades (R4.2), y el Banco de Recomendaciones (R4.4). SQ es una aplicación informática preparada para trabajar bien individualmente, bien conectado a una Red local, bien a internet.

#### **R 4.4. Banco de Recomendaciones por Oficina**

El Banco de Recomendaciones es una base de datos relacional que contiene la resolución, descripción, y antecedentes de las recomendaciones efectuadas por la Oficina.

El Banco de Recomendaciones es un instrumento que permite la búsqueda de informaciones previamente digitalizadas y mecanizadas en SQ sobre una recomendación dada.(ej. identidad de la autoridad y del quejoso, resolución, informaciones en prensa, escritos de respuesta de las autoridades, pruebas videográficas...)

El Banco de datos se soporta en una aplicación informática utilizada por los asesores jurídicos en su labor cotidiana que facilita el conocimiento rápido y seguro del estado de las quejas, y posibilita el registro óptico y digital de la información que se recibe en las Oficinas.

---

## Áreas de actuación

---

### I. FORMACIÓN

#### Breve descripción

La formación propuesta consiste en la celebración de 2 Cursos presenciales anuales, y de pasantías en Oficinas Miembros de la FIO.

Los 2 Cursos cubren respectivamente las necesidades de formación y perfeccionamiento de personal de las Oficinas en Derechos Humanos y Técnicas de Gestión Pública.

El Curso de Derechos Humanos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos se centra en las materias específicas de Derechos Humanos del Ombudsman como Institución Nacional de Derechos Humanos.

El Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano del CICODE de la Universidad de Alcalá se centra en las materias específicas de Gestión Pública del Ombudsman como Defensor del Ciudadano frente a los abusos de las Administraciones Públicas.

El intercambio de experiencias y el conocimiento de otros modelos de actuación dentro del campo de la defensa y promoción de los Derechos Humanos constituye el objetivo de las pasantías en las Oficinas, además de contribuir al estrechamiento de los lazos existentes entre las Oficinas de la FIO.

Los contenidos de los Cursos responden a la satisfacción de las necesidades de perfeccionamiento y capacitación del personal asesor de las Oficinas del Ombudsman en la Región. En el diseño de los objetivos de los Cursos, se ha considerado que la elección del perfil de los participantes supedita, en buen grado, el éxito de los Cursos.

Estas consideraciones, unidas al rasgo común a la mayoría de las Instituciones participantes de renovación permanente de su personal, nos lleva a concebir unos contenidos de carácter eminentemente aplicados y orientados a una capacitación de efectos multiplicadores en la Institución.

#### Presentación

El II Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Latinoamericano está dirigido por el Defensor del Pueblo Español, organizado por CICODE - Fundación General de la Universidad de Alcalá.

El II Curso cuenta con la participación en las pasantías de las Oficinas del Ombudsman Europeo y del Proveedor de Portugal, además de la participación del Defensor del Pueblo de España y otros comisionados autonómicos.

El Curso propuesto responde a la voluntad de integración regional expresada por la Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisionados, y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, FIO. Entre otros aspectos favorece la ayuda mutua de cara a fortalecer el trabajo de cada una de las instituciones participantes

El Curso pretende constituirse en foro permanente de aprendizaje y capacitación del personal asesor de las Oficinas del Ombudsman de la Región iberoamericana, aspirando a ser lugar de encuentro y participación activa de todas las instituciones participantes.

### **Contenido del Curso**

Los contenidos del Curso responden a la satisfacción de las necesidades de perfeccionamiento y capacitación del personal asesor de las Oficinas del Ombudsman en la Región. En el diseño de los objetivos del Curso, se ha considerado que la elección del perfil de los participantes supedita, en buen grado, el éxito del Curso.

Estas consideraciones, unidas al rasgo común a la mayoría de las Instituciones participantes de renovación permanente de su personal, nos lleva a concebir unos contenidos de carácter eminentemente aplicados y orientados a una capacitación de efectos multiplicadores en la Institución.

El Curso se articula en torno a dos líneas temáticas esenciales. En los dos primeros módulos se entiende prioritaria la incidencia sobre la protección y promoción de los Derechos Humanos desde la perspectiva del interés de los países miembros de la FIO.

El tercer módulo a desarrollar en la segunda semana del Curso tratará con un enfoque aplicado técnicas de gestión pública y de comunicación adaptadas a las especificidades propias de la figura del Ombudsman.

### **Actividades**

Las actividades planeadas son, cronológicamente:

- **Curso Presencial a impartir en la Universidad de Alcalá. 15-27 de febrero de 1999.**
- **Estancias en las Oficinas del Defensor del Pueblo de España, del Proveedor de Portugal y las diferentes Oficinas autonómicas españolas. 1- 6 marzo 1999.**
- **Seguimiento participado. 11 de enero - 23 de diciembre de 1999.**
- **Evaluación de la eficacia del Curso. 13 - 23 de diciembre de 1999.**

### **Curso Presencial. 15-27 de febrero 1999**

Dada lo satisfactorio de los resultados del Curso 1998, se mantiene su estructura en tres módulos:

#### ***I. Instrumentos internacionales y la institución del Ombudsman***

- Instrumentos internacionales de protección y promoción de los Derechos Humanos. Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
- La Institución del Ombudsman: elementos comunes y singularidades nacionales, y regionales.
- Identidad: Procedimientos, competencias y atribuciones; la tramitación de quejas.
- Visibilidad e imagen pública.
- Ombudsman como control parlamentario de la Administración
- El Ombudsman y su entorno: Administraciones Públicas, ciudadanos, y sociedad civil.
- Cooperación regional: una experiencia supranacional positiva, el Ombudsman en la Unión Europea.

#### ***II. Protección y Promoción de los Derechos Humanos: Investigación de violaciones***

- Protección de grupos y minorías
- Identificación de violaciones
- Principios generales de investigación. Recogida de información y técnicas de entrevista. Documentos reservados

#### ***III. Técnicas de Gestión Pública***

- La Gerencia como inversión en la sociedad civil. El proceso de toma de decisiones
- Comunicación y presencia institucional
- Negociación y construcción de consensos. Formación y dirección de equipos
- Planificación estratégica, administración por objetivos, y técnicas presupuestarias

### **Estancias en Oficinas. 1 - 6 marzo 1999**

La tercera semana del Curso tiene una orientación eminentemente práctica consistente en la realización de pasantías en las Oficinas del Defensor del Pueblo español, el Provedor de Portugal, el Ombudsman Europeo, el Defensor del Pueblo de Andalucía, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Ararteko del País Vasco, el Valedor do Pobo de Galicia y el Síndic de Greuges de Valencia.

El intercambio de experiencias y el conocimiento de otros modelos de actuación dentro del campo de la defensa y promoción de los Derechos Humanos, constituye otro de los alicientes del Curso.

### **El Seguimiento participado. 11 enero – 23 diciembre 1999**

El Seguimiento participado previsto, nace de la necesidad de que el Curso propuesto se constituya en un foro permanente de aprendizaje, capacitación e intercambio a través de sistemas especialmente diseñados en la pasada edición del Curso, basados en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Dada su efectivo uso como herramienta de comunicación y agilización de la carga de trabajo de las Oficinas, se plantea su mantenimiento durante el siguiente año.

Al igual que el año anterior, con la creación de este foro permanente en internet <http://www.cursofio.org> se establece un lugar de encuentro y participación activa de todas las instituciones y participantes en el Curso.

Se busca que la formación adquirida a lo largo de la realización del mismo tenga, a través de este seguimiento participado, un efecto multiplicador en la Oficina de origen una vez que el participante esté de vuelta en su entorno profesional.

El Programa continúa la elaboración de una base de datos, con acceso via internet, que recoja y relacione las normativas básicas de las Oficinas, así como el Informe Anual de 1997 (ya se recogió 95 y 96). También se mantiene la revista de prensa y el suministro con carácter permanente a las Oficinas de la FIO participantes, de documentación proveniente de Instituciones vinculadas a la protección de los Derechos Humanos.

### **Participantes**

El Curso, dirigido por el Defensor del Pueblo de España y organizado por CICODE - Fundación General de la Universidad de Alcalá cuenta con la presencia de 20 participantes pertenecientes a miembros de la FIO

Se prioriza, de acuerdo a la experiencia del año anterior, la participación de personal de aquellas Oficinas de reciente creación o en proceso de consolidación. Se tiene en cuenta la participación de Oficinas regionales, caso de las 31 Comisiones estatales de México, o las 8 de Argentina.

En la labor docente se cuenta con la colaboración del profesorado de la Universidad de Alcalá y de expertos de reconocido prestigio. El Curso cuenta asimismo con el apoyo del Parlamento Europeo y la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo en la elaboración de ponencias y acceso a documentación.

**CRONOGRAMA ANUAL DEL II CURSO DE FORTALECIMIENTO. 1999**

**II CURSO DE FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEL OMBUDSMAN IBEROAMERICANO**  
**CICODE/ FGUA/ UNIVERSIDAD DE ALCALA**  
**Cronograma General**

1999

SEMESTRE 1	SEMESTRE 2
------------	------------

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA ( en meses )											
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	juno	julio	agosto	septiem.	octubre	noviem.	diciem.
1-Dirección												
2-Coordinación												
3-Secretaría												
4-Preparación de talleres												
5-Preparación ponencias												
6-Impartición Curso Presencial												
7-Estancias Oficinas Ombudsman												
8-Evaluación parcial 1												
9-Preparación Seguimiento Participado												
10-Preparación de Base de Datos												
11-Publicación de textos del Curso												
12-Ejecución Seguimiento Participado												
13-Difusión de textos del Curso												
14-Evaluación parcial 2												
15-Informes técnico y financiero												
16-Evaluación final												

---

**PRESUPUESTO DESGLOSADO II CURSO DE FORTALECIMIENTO. 1999**



## II. ASISTENCIA TÉCNICA

### Breve descripción

1. La asistencia técnica consiste en la realización de Talleres de Capacitación de corta duración en las Oficinas de las Oficinas Nacionales dirigidos a todo el personal como continuación de las actividades formativas. El contenido temático de los talleres se determina en función de las cuestiones específicas que interesan en las distintas Oficinas: medio ambiente, mujer, infancia, vivienda, violencia... Se dirige a satisfacer las demandas de capacitación especializada del personal de cada Oficina, y están impartidos por expertos en Derechos Humanos, y Gestión Pública del IIDH y del CICODE, instituciones implementadoras del Plan Trienal.
2. La asistencia técnica también comprende la celebración de seminarios y eventos de promoción y apoyo a la figura del Ombudsman en aquellos países donde la Oficina se va a crear, es de reciente creación, o atraviesa dificultades institucionales.

## III. RED BOLIVAR

### Breve descripción y Antecedentes

La Red Bolívar previsto, nace de la necesidad de que el Plan Trienal se constituya en un foro permanente de aprendizaje, capacitación e intercambio a través de sistemas especialmente diseñados, basados en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Los objetivos de la Red Bolívar, una iniciativa de la CNDH de México, son complementarios con los objetivos del Seguimiento participado del I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano organizado por el CICODE. Así se considera en el presente documento, denominando con el término más comprensivo de *Red Bolívar* el fomento de redes electrónicas de Cooperación en Derechos Humanos.

Con la creación de este foro permanente en internet <http://www.cursofio.org> se establece un lugar de encuentro y participación activa de todas las instituciones participantes.

Se busca que las actividades realizadas tengan, a través de este seguimiento participado, un efecto multiplicador en la Oficinas, y en el resto de actores involucrados en los Derechos Humanos.

El Programa prevé la elaboración de una base de datos, con acceso via internet, que recoja y relacione las normativas básicas de las Oficinas, así como por el momento, los Informes Anuales de 1995 y 1996. Mediante las redes de comunicación digital, se suministrará con carácter permanente a las Oficinas de la FIO participantes, documentación proveniente de Instituciones vinculadas a la protección de los Derechos Humanos.

### **Justificación de la Cooperación propuesta**

- Oportunidad de crear una red de Cooperación de las Oficinas que fortalezca el intercambio de experiencias, fomente el conocimiento de la situación de los Derechos Humanos de la Región, en la sociedad civil y en otras Instituciones del Estado.
- Oportunidad de aprovechar los resultados obtenidos –bases de datos en internet, y lista de correo- en el Seguimiento participado del I Curso FIO del CICODE de la Universidad de Alcalá.
- Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Oficina del Defensor del Pueblo Español, institución que ostenta la Presidencia de la FIO, en la identificación y desarrollo del Programa.
- Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Institución que ostenta la Vicepresidencia de la FIO, especialmente en el aprovechamiento e incorporación de los resultados alcanzados hasta la fecha: Plan de actividades para la creación de la Red Bolívar.

## IV. PROGRAMA GESTIÓN DE QUEJAS

### Breve descripción

El Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones consiste en la elaboración, aplicación, y adecuación de un Programa de Software de Gestión de la Información – Quejas y Reclamaciones- que reciben las Oficinas del Ombudsman, que facilite la rápida y eficaz resolución de los casos planteados, a la par que garantice la confidencialidad y seguridad de la información tratada.

### Antecedentes

1. Red Bolívar
2. El I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Latinoamericano cuenta con una segunda parte, el Seguimiento Participado del Curso via internet, que incluye la elaboración de una base de datos de las Defensorías de potencial modernizador de la gestión de los DDHH en América Latina, en sintonía con las Oficinas del Ombudsman Europeo, España, y Portugal.
3. Proyecto para la modernización de los procesos de gestión institucional, las técnicas y métodos de investigación de las Instituciones nacionales para la protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, y México.
4. Red Nacional de Información de Derechos Humanos de México (RENIDH) ya en funcionamiento.

### Justificación de la Cooperación propuesta

- Importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de la Información de la resolución de Quejas para la mejora de la eficacia de las Oficinas, y su adaptación a las nuevas tecnologías de la información dentro de la perspectiva de mayor protección real de los Derechos Humanos.
- Oportunidad, mediante la Cooperación propuesta, de adoptar un Sistema de Gestión de la Información común a todas las Oficinas de la FIO –incluye las Oficinas de Portugal, España y autonómicas- que contribuya a la armonización de tecnologías y técnicas de gestión entre Europa y América Latina.
- Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Oficina del Defensor del Pueblo Español, institución que ostenta la Presidencia de la FIO, en la identificación y desarrollo del Programa.

- Ventaja de contar con la participación y apoyo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Institución que ostenta la Vicepresidencia de la FIO, especialmente en el aprovechamiento e incorporación de los resultados alcanzados hasta la fecha por la Federación de Comisiones Nacionales de Derechos Humanos de México: la implementación del mismo sistema que ahora se propone, pero a nivel de las Comisiones Nacionales de los DD.HH. de los Estados federales de México.

## **Descripción de las Actividades del Programa de Gestión de Quejas**

### **FASE I**

#### **1- METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO**

Se busca el consenso de todas las Instituciones respecto de la metodología más adecuada y el mejor procedimiento a seguir para el desarrollo total del plan de trabajo del Programa de Gestión de Quejas (PGQ) y de la Red Bolívar.

Intervienen 3 expertos externos, 2 de la CNDH y 1 del DPE y 2 expertos por Oficina. La reunión, de dos días, es conjunta y tiene lugar en México la primera quincena de enero de 1999.

#### **2- COMPILACION DE TÉRMINOS DE CALIFICACIÓN Y AUTORIDADES**

La actividad busca que todos y cada uno de los supuestos violatorios que se producen o puedan producir sobre las personas queden íntegramente sistematizados y estructurados en un solo documento. De esta forma se facilita y garantiza la correcta tramitación de las quejas y agiliza el procedimiento de investigación que a partir de este momento ya admite su informatización. En estas reuniones, los expertos (dos de la CNDH de México y uno del DP de España) orientarán a los responsables de las diferentes Oficinas sobre el método a seguir. Este ya ha sido validado por la propia CNDH respecto de las 31 defensorías estatales de México.

Además de la compilación de términos violatorios de calificación de violaciones, se realizarán el correspondiente a autoridades, como sujetos responsables del hecho violatorio. La compilación ha de recoger todas las autoridades del país a cualquier nivel territorial o de competencia y jurisdicción lo que contribuye además de, a la agilización del proceso, a evitar la impunidad de su acción.

Los tres expertos deben viajar a cada uno de los cinco países (Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Guatemala). Se estima en tres los días necesarios para esta capacitación del personal jurídico. Este personal, posteriormente, deberá elaborar la compilación de términos y autoridades en solitario de acuerdo con las particularidades características de su país y con el apoyo en todo momento de los

expertos externos (vía telefónica, fax, correo electrónico, etc.). El tiempo de compilación, de acuerdo con la experiencia mexicana, no supera el mes. Tras la compilación realizada por el último país tiene lugar la siguiente actividad.

### 3- COMPILACIÓN DE EQUIVALENCIAS DE TÉRMINOS DE CALIFICACIÓN

Una vez obtenido el Manual en cada país, se hace necesario la unificación de criterios respecto de los demás términos en los otros países. Lo que en un país es llamado tortura, en otro será maltrato violento. Si se desea obtener un sistema de gestión de quejas homologable para toda la zona, los sistemas de bases de datos a obtener deberán de reconocer los diferentes términos correspondientes a un mismo hecho violatorio de los DD.HH. como sinónimos. Sin estas equivalencias entre países, la operatividad del sistema de quejas sería nula más allá de cada país.

Para esta homologación de hechos violatorios (que no de términos), se hace necesaria una reunión conjunta de los responsable jurídicos de cada compilación nacional junto con los expertos de la CNDH y del DPE.

### 4- DISEÑO DE BASE DE DATOS

Al mismo tiempo se hace necesario que los responsables de los servicios informáticos de cada país acuerden un mismo formato de software unificado para todas las Oficinas de los miembros de la FIO que permita un sistema de quejas común. La reunión de todos los responsables en un mismo lugar, en un mismo tiempo, junto con los expertos de la CNDH y el DPE, facilita el intercambio de ideas y el conocimiento común, así como un mismo ritmo de trabajo.

### 5- APROBACIÓN DE PRODUCTOS

Las herramientas anteriores, dadas sus importantes consecuencias de carácter jurídico, deben de ser validadas por los titulares responsables de todas las instituciones nacionales antes de continuar con la siguiente fase del Programa.

## **FASE II**

### 6- CAPACITACION EN METODOLOGÍA DE DESARROLLO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIFICACIÓN, SISTEMA DE QUEJAS (SQ) Y BANCO DE RECOMENDACIONES

La formación previa busca la capacitación del personal de las diferentes Oficinas nacionales en la elaboración Manual de calificación de Quejas. Esta capacitación se ha de llevar a cabo en cada país por los expertos de la CNDH y el DP de España.

Este Manual de calificación es el instrumento perseguido por el Programa. Supone la elaboración de una herramienta que permita al personal de las Oficinas la tramitación más

### 7- ELABORACION DE DOCUMENTO DE MANUAL , SISTEMA DE QUEJAS (SQ), Y BANCO DE RECOMENDACIONES

Supervisión a cargo del equipo de expertos de la elaboración del Manual Calificación, Sistema de Quejas, y Banco de Recomendaciones. Los expertos jurídicos del DP de España y de la CNDH de México supervisan y prestan asistencia técnica a los responsables de la elaboración del Manual de cada Oficina.

### 8- APROBACION DE DOCUMENTO DE MANUAL, SISTEMA DE QUEJAS (SQ), Y BANCO DE RECOMENDACIONES

En las fechas previstas en el cronograma, y una vez que los responsables de la elaboración del Manual de cada Oficina han concluido sus trabajos, el equipo de expertos jurídicos del DP de España y de la CNDH de México mantienen reuniones con los titulares de cada Oficina y su equipo directivo para reafirmar el apoyo de los titulares a la implantación de los instrumentos jurídicos obtenidos en el sistema de trabajo de la Institución.

## **FASE III**

### 9- DESARROLLO DE SISTEMA INFORMÁTICO

Desarrollo del sistema informático indispensable para la implantación de los instrumentos jurídicos adaptado a las condiciones tecnológicas de cada Oficina.

Con posterioridad a la conclusión de la actividad 5, comienza las actividades 9 y 10, en las que participan el equipo de expertos (2) de la CNDH de México y el DP de

España, y los responsables de informática de cada Oficina. (Ver participación previa en Actividad 4)

Esta actividad concluye con una reunión conjunta en la semana 37 del cronograma en la cual cada Oficina presenta el software desarrollado para la implantación del Manual de Calificaciones, el Sistema de Quejas (SQ), y el Banco de Recomendaciones.

Esta actividad corre paralela a las actividades desarrolladas por los equipos jurídicos, y tiene como finalidad elaborar la aplicación informática en la cual van a implantarse los instrumentos jurídicos.

Adicionalmente, en esta actividad se determinan los datos mínimos que debe contener el Banco de Datos Compartido, y las Informaciones estadísticas, contenidos de la Red Bolívar.

#### 10- MECANISMO DE INTERCAMBIO

Definición de los mecanismos de intercambio que contiene la RED BOLIVAR, fundamentalmente las informaciones estadísticas y el Banco de Datos Compartido.

Con posterioridad a la conclusión de la actividad 5, comienza las actividades 9 y 10, en las que participan el equipo de expertos (2) de la CNDH de México y el DP de España, y los responsables de informática de cada Oficina. (Ver participación previa en Actividad 4)

Con esta actividad finaliza en la semana 46, las tareas del PGQ y de la RED BOLÍVAR destinadas a su implantación y adecuación en las cinco Oficinas participantes en el Programa: Colombia, El Salvador, Guatemala, Costa Rica, y Honduras.

**PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE QUEJAS (ECUS)**

	<i>UE</i>	<i>CNDH</i>	<i>DPE</i>	<i>CICODE</i>	<i>OFICINAS</i>	<i>TOTAL</i>
<b>FASE I</b>	98,300	9,600	7,100		14,300	
<b>FASE II</b>	85,500	6,000	3,000		16,000	
<b>FASE III</b>	22,800	400	400		3,200	
Comunicaciones	2,410	602		1,204		
Equipos	21,085					
Coordinación	18,072	12,050	6,025	21,085		
Suministros	700	2,410		2,410		
<b>TOTAL ECUS</b>	248,867	31,062	16,525	24,699	33,500	354,653
Total pesetas	41,311,922	5,156,292	2,743,150	4,100,034	5,561,000	58,872,398

---

**CRONOGRAMA ANUAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE  
QUEJAS. 1999.**



---

**PRESUPUESTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN  
DE QUEJAS. 1999.**

## FASE I

### Resultado 1 Metodología

	unidad	reunión	n° días	coste	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona			1500	12	18.000,00	18.000,00			
A.II Estancias	Per diem		2	200	12	4.800,00	4.800,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día		2	100	6	1.200,00				1.200,00
A.IV Expertos	Honorarios / día		2	100	12	2.400,00		400,00	400,00	1.600,00
<b>TOTAL</b>						<b>26.400,00</b>	<b>22.800,00</b>	<b>400,00</b>	<b>400,00</b>	<b>2800</b>

### Resultado 2 Compilación de términos de calificación y autoridades (jurídicos)

	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	5	1500		3	22.500,00	22.500,00			
A.II Estancias	Per diem	5	200	5	3	15.000,00	15.000,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	5	100	5	3	7.500,00				7.500,00
A.IV Expertos	Honorarios / día	5	100	5	3	7.500,00		5000,00	2500,00	
<b>TOTAL</b>						<b>52.500,00</b>	<b>37.500,00</b>	<b>5000,00</b>	<b>2500,00</b>	<b>7.500,00</b>

### Resultado 3 Compilación de equivalencias de términos de calificación (jurídicos)

	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	1	1500		6	9.000,00	9.000,00			
A.II Estancias	Per diem	1	200	2	6	2.400,00	2.400,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	1	100	2	3	600,00				600,00
A.IV Expertos externos	Honorarios / día	1	100	2	6	1.200,00		200,00	200,00	800,00
<b>TOTAL</b>						<b>13.200,00</b>	<b>11.400,00</b>	<b>200,00</b>	<b>200,00</b>	<b>1.400,00</b>

### Resultado 4 Diseño de contenido de base de datos (informaticos)

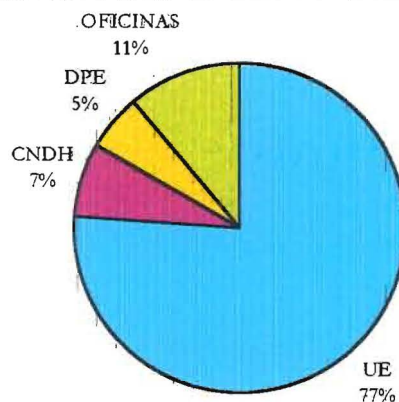
	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	1	1500		6	9.000,00	9.000,00			
A.II Estancias	mantenimiento /dia	1	200	2	6	2.400,00	2.400,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	1	100	2	3	600,00				600,00
A.IV Expertos externos	Honorarios / día	1	100	2	6	1.200,00		200,00	200,00	800,00
<b>TOTAL</b>						<b>13.200,00</b>	<b>11.400,00</b>	<b>200,00</b>	<b>200,00</b>	<b>1.400,00</b>

### Resultado 5 Aprobación de resultados

	unidad	reuniones	n° días	coste	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	1		1500	12	18.000,00	12.000,00	3.000,00	3.000,00	
A.II Estancias	mantenimiento /dia	1	2	200	12	4.800,00	3200	800,00	800,00	
A.III Expertos locales	Honorarios / día	1	2	100	6	1.200,00				1.200,00
<b>TOTAL</b>						<b>24.000,00</b>	<b>15.200,00</b>	<b>3.800,00</b>	<b>3.800,00</b>	<b>1.200,00</b>

<b>TOTAL GLOBAL DEL RESULTADO</b>						<b>129.300,00</b>	<b>98.300,00</b>	<b>9.600,00</b>	<b>7.100,00</b>	<b>14.300,00</b>
-----------------------------------	--	--	--	--	--	-------------------	------------------	-----------------	-----------------	------------------

Aportaciones Presupuesto Fase I



## FASE II

### Resultado 6 Capacitación en metodología de desarrollo de manual de calificación de Quejas

	unidad	reunión	n° días	coste	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	5		1500	3	22.500,00	22.500,00			
A.II Estancias	Per diem	5	2	200	3	6.000,00	6.000,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	5	2	0	10	-				
A.IV Expertos	Honorarios / día	5	2	100	3	3.000,00		2.000,00	1.000,00	
<b>TOTAL</b>						<b>31.500,00</b>	<b>28.500,00</b>	<b>2.000,00</b>	<b>1.000,00</b>	

### Resultado 7 Elaboración documento final de Manual de calificación

	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	5	1500		3	22.500,00	22.500,00			
A.II Estancias	Per diem	5	200	2	3	6.000,00	6.000,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	5	100	2	10	10.000,00				10.000,00
A.IV Expertos	Honorarios / día	5	100	2	3	3.000,00		2.000,00	1.000,00	
<b>TOTAL</b>						<b>41.500,00</b>	<b>28.500,00</b>	<b>2.000,00</b>	<b>1.000,00</b>	<b>10.000,00</b>

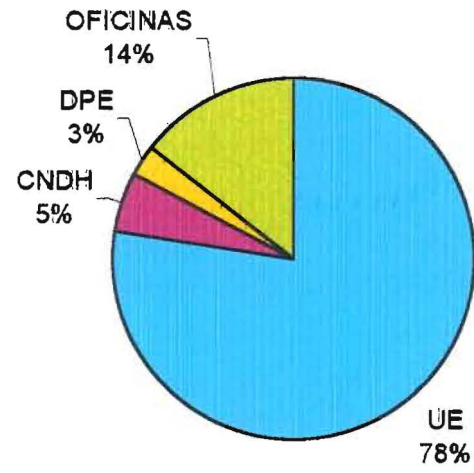
### Resultado 8 Aprobación del Manual de calificación

	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	5	1500		3	22.500,00	22.500,00			
A.II Estancias	Per diem	5	200	2	3	6.000,00	6.000,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	5	100	2	6	6.000,00				6.000,00
A.IV Expertos	Honorarios / día	5	100	2	3	3.000,00		2.000,00	1.000,00	
<b>TOTAL</b>						<b>37.500,00</b>	<b>28.500,00</b>	<b>2.000,00</b>	<b>1.000,00</b>	<b>6.000,00</b>

### TOTAL GLOBAL

**110.500,00**      **85.500,00**      **6.000,00**      **3.000,00**      **16.000,00**

### Aportaciones Presupuesto Fase II



## FASE III

### Resultado 9 Sistema Informático

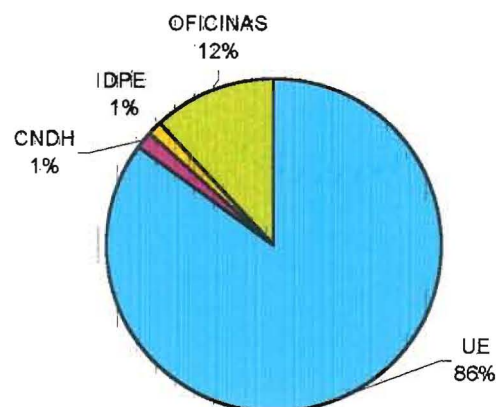
	unidad	reunión	n° días	coste	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	1		1500	6	9.000,00	9.000,00			
A.II Estancias	Per diem	1	2	200	6	2.400,00	2.400,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	1	2	100	4	800,00				800,00
A.IV Expertos	Honorarios / día	1	2	100	6	1.200,00		200,00	200,00	800,00
<b>TOTAL</b>						<b>13.400,00</b>	<b>11.400,00</b>	<b>200,00</b>	<b>200,00</b>	<b>1.600,00</b>

### Resultado 10 Mecanismo de Intercambio

	unidad de cuenta	reuniones	coste	n° días	n° personas	Total	UE	CNDH	DPE	OFICINAS
A.I Viajes	billete /persona	1	1500		6	9.000,00	9.000,00			
A.II Estancias	Per diem	1	200	2	6	2.400,00	2.400,00			
A.III Expertos locales	Honorarios / día	1	100	2	4	800,00				800,00
A.IV Expertos	Honorarios / día	1	100	2	6	1.200,00		200,00	200,00	800,00
<b>TOTAL</b>						<b>13.400,00</b>	<b>11.400,00</b>	<b>200,00</b>	<b>200,00</b>	<b>1.000,00</b>

<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>26.800,00</b>	<b>22.800,00</b>	<b>400,00</b>	<b>400,00</b>	<b>3.200,00</b>
---------------------	------------------	------------------	---------------	---------------	-----------------

Apertaciones Presupuesto Fase III

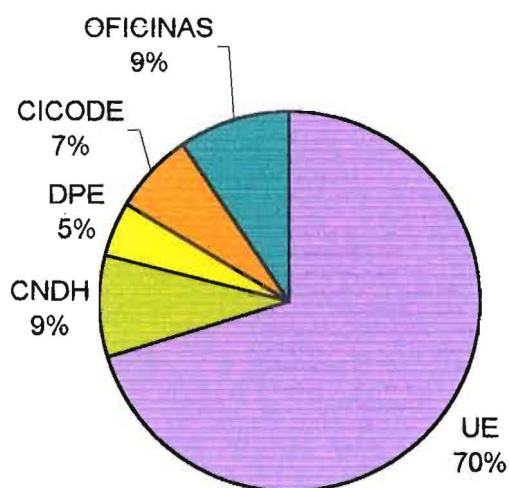


Presupuesto del Programa de Gestión de Quejas.  
PLAN TRIENAL DE LA FIO

## **PRESUPUESTO GLOBAL DEL PROGRAMA DE GESTION DE QUEJAS**

	UE	CNDH	DPE	CICODE	OFICINAS	
FASE I	98.300	9.600	7.100		14.300	
FASE II	85.500	6.000	3.000		16.000	
FASE III	22.800	400	400		3.200	
Comunicaciones	2.410	602		1.204		
Equipos	21.085					
Coordinación	18.072	12.050	6.025	21.085		
Suministros	700	2.410		2.410		
<b>TOTAL ECUS</b>	<b>248.867</b>	<b>31.062</b>	<b>16.525</b>	<b>24.699</b>	<b>33.500</b>	<b>354.653</b>
Total pesetas	41.311.922	5.156.292	2.743.150	4.100.034	5.561.000	58.872.398

### **PRESUPUESTO TOTAL PROGRAMA GESTION DE QUEJAS**



## PRESUPUESTO DESGLOSADO

### Comunicaciones

	Importe comunicación	Nº	Total
26 reuniones por 6 Oficinas a comunicar. Fax/Tel.	10	156	1.560
26 reuniones por 6 Oficinas a comunicar. Mensajero.	12	26	312
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>			<b>1.872</b>

### Equipos

	Importe unidad	Nº	Total
Ordenador pentium multimedia	1.300	5	6.500
Scanner	630	5	3.150
Tarjeta digitalización imágenes de vídeo	740	5	3.700
Grabador CDRom	515	5	2.575
Módem	204	5	1.020
Licencia programas	828	5	4.140
<b>TOTAL EQUIPOS</b>			<b>21.085</b>

### Coordinación

	Importe mes	Nº	Total
Honorarios Coordinador 12 meses	24.096	0,75	18.072
<b>TOTAL COORDINACIÓN</b>			<b>18.072</b>

### Suministros

	Importe unidad	Nº	Total
Fotocopias	0,03	10.000	300
Copias CDRom	4	100	400
<b>TOTAL SUMINISTROS</b>			<b>700</b>