

Programa Regional de Apoyo
a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE IBEROAMÉRICA (PRADPI)

Contrato B7-7030/T-2000/92

INFORME INTERMEDIO Parte A – Informe Técnico

Junio 2002

TOMO I

ÍNDICE

1. ACTIVIDADES PRELIMINARES DE INICIO DEL PRADPI	4
1.1. MISIÓN DE DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN A COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO Y SUBREGIÓN CENTROAMERICANA	4
1.2. MISIÓN DE PRESENTACIÓN DEL PRADPI Y DIAGNÓSTICO PREVIO DE SUBREGIÓN CENTROAMERICANA (1).....	5
2. ACTIVIDADES EJECUCIÓN PRADPI	9
2.1. COOPERACIÓN TÉCNICA HORIZONTAL	9
2.1.1. Programa de Gestión de Quejas.....	9
2.1.2. Planificación Estratégica y de Gestión de la Organización	12
2.1.3. Consultoría sectorial DDHH.....	16
2.2. COMPONENTE DE PROMOCIÓN.....	16
2.2.1. Participación / Organización Seminarios nacionales de promoción de la figura del Ombudsman	16
2.2.2. Apoyo y asesoría a titulares de Oficinas emergentes	17
2.2.3. Publicaciones y visibilidad	17
2.2.4. Dotación de fondos bibliográficos	17
2.2.5. Presentación del Portal FIO.....	17
2.3. COMPONENTE DE FORMACIÓN	18
2.3.1. III Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano	18
2.3.2. Pasantías realizadas en Instituciones Regionales españolas	20
2.4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	20
2.4.1. Portal FIO.....	20
3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	
4. PLANIFICACIÓN SIGUIENTE ETAPA	

ANEXOS:

ANEXO I: Informe de misión de diagnóstico técnico - BOLIVIA

ANEXO II: Informe de misión de diagnóstico técnico - MÉXICO

ANEXO III: Informe de misión de Planificación Estratégica y de Gestión de la Organización - BOLIVIA

ANEXO IV: Cronología de la misión de Planificación Estratégica y de Gestión de la Organización – VENEZUELA

ANEXO V: Informe de misión Consultoría Sectorial “Derechos Económicos y Sociales” – BOLIVIA

ANEXO VI: Informe de participación en la Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

ANEXO VII: Presentación en Power Point para difusión del Programa

ANEXO VIII: Programa del III Curso de Fortalecimiento Institucional para los Defensores del Pueblo en Iberoamérica y otra documentación relevante.

ANEXO IX: Pantallas de la beta de www.portalfio.org.

1. Actividades preliminares de inicio del PRADPI

Tras la aprobación del Programa Regional de Fortalecimiento de las Defensorías de Latinoamérica –en adelante *Programa*–, dos son las intervenciones inmediatas que se consideran prioritarias en esta primera fase de inicio de las actividades del Programa: viabilizar la colaboración con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, socio principal y cofinanciador del Programa e integrar en la dirección del mismo a la Presidencia de la FIO, venciendo para ello las resistencias de otras instituciones existentes en el ámbito FIO.

Para ello se efectúan dos primeras misiones: Honduras es el país cuya institución defensora ostenta la presidencia de la FIO, y México, principal socio tecnológico en el proyecto financiado por la Comisión, cuya cúpula directiva resulta completamente renovada en estas fechas. El trayecto es utilizado para reforzar el PRADPI en el Congreso Centroamericano de Procuradores y realizar un primer reconocimiento de la situación de la gestión de quejas en la Subregión Centroamericana.

Las conclusiones de estas misiones fueron presentadas en los correspondientes Informes de Misión –ANEXO I–. Merece destacarse a los efectos del presente Informe de estado del Proyecto a un año de su inicio lo siguiente.

1.1. Misión de diagnóstico de situación a Comisión Nacional de Derechos Humanos de MÉXICO y Subregión Centroamericana

Fecha y Lugar: México DF, marzo de 2001

Descripción: Visita a la nueva directiva de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México con objeto de valorar su apoyo respecto del componente esencial del PRADPI, el Sistema de Gestión de Quejas.

Resumen de Informe técnico: Tras la inmediata aprobación del proyecto el CICODE se pone en contacto con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México –CNDH– detectándose cierta incertidumbre respecto de los compromisos de la anterior dirección con el Programa. Dado que la CNDH de México y su Sistema de Gestión de Quejas SGQ, resulta uno de los principales elementos del Programa, se decide una reunión de coordinación entre ambas Instituciones. Con fecha de 10-13 marzo, D. Ignacio Alonso, Coordinador de Proyectos de CICODE en misión de identificación correspondiente al Sistema de Gestión de Quejas del Programa se reúne en México DF, con D. Juan Jose Ríos Estavillo recientemente nombrado Director General de Información Automatizada nombrado recientemente responsable del Sistema de Gestión de Quejas de la

CNDH. En las reuniones mantenidas, se procura la comprensión por su parte y la nuestra, sobre cuáles fueron los términos comprometidos por la anterior directiva de la CHDH y la colaboración propuesta con el Programa. Se llega a la conclusión de que la anterior dirección de la CNDH se comprometió en el Proyecto de la Universidad de Alcalá a pesar de que en México no fue posible a la fecha el funcionamiento adecuado de un Sistema integrado de Gestión de Quejas. Se reconocen las dificultades que por razones de competencia se han tenido con cada uno de las Instituciones defensoras homólogas en cada uno de los Estados mexicanos.

Acompañado por el anterior responsable del Sistema de Gestión de Quejas de la CNDH, se mantiene una reunión técnica con el equipo de programadores que la CNDH aloja en el propio edificio. De este equipo, sólo un programador conoce la trayectoria seguida desde el inicio de la investigación. Se reconocen defectos de programación derivados de la antigüedad de programas, equipos y la propia estructura lógica de las bases de datos. Se manifiesta el interés en continuar con las labores de programación, seguridad y coordinación entre las diferentes bases de datos existentes a pesar de la escasez de recursos. A la fecha la CNDH de México trabaja con diferentes sistemas de gestión de quejas según procedencia o materia.

Como se expresa con mayor detalle en el Informe de Misión correspondiente – ANEXO I- se concluye la visita con una serie de apreciaciones que complican la ejecución del Programa tal y como estaba previsto en su cuadro de actividades y financiación. A pesar de que el anterior equipo de gobierno de la CNDH ofreció a la Universidad de Alcalá un Sistema de Gestión de Quejas ultimado, en funcionamiento, parametrizable y con un sencillo mecanismo de implantación en otras Instituciones ya comprobado se concluye que nunca existió tal Aplicación informática de calificación de violaciones, gestión de quejas y proposición de recomendaciones, como SGQ o Sistema Integrado de Gestión de Quejas y que la aplicación en desarrollo en el momento por la CNDH distaba en términos de desarrollo, parametrización e integración con un verdadero Sistema Integrado de Gestión de Quejas operativo.

1.2. Misión de presentación del PRADPI y diagnóstico previo de Subregión Centroamericana (1)

Fecha y Lugar: Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, marzo de 2001

Breve Descripción: Se persigue dar a conocer el PRADPI con ocasión de la Conferencia de Procuradores Centroamericanos. Se realiza un primer diagnóstico de situación de las Procuradurías centroamericanas

Resumen del Informe técnico:

COSTA RICA

Miembros de la Misión:

Manuel Gala, Rector de la Universidad de Alcalá

Manuel Guedán, Director del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá, y Coordinador de Formación DDHH del Programa.

Ignacio Alonso, Coordinador de Proyectos de CICODE en misión de identificación respecto del Sistema de Gestión de Quejas del Programa.

Objetivos:

1/ Puesta en común y defensa del Programa Regional de Fortalecimiento en el Congreso de Procuradores Centroamericanos, preparación del Congreso a celebrar en Copenhaghe en septiembre de este mismo año.

2/ Relación con el CESUCA, Centro Superior de Educación en Centroamérica, organismo perteneciente al Sistema de Integración Centroamericana -SICA- con quien se pretende un acercamiento conjunto con la Universidad de Alcalá para la impartición del postgrado universitario de DDHH.

3/ Con la misma intención, relación con la Universidad Nacional de Costa Rica y el Instituto Latinoamericano de DDHH de esta Universidad.

4/ Conocimiento de la herramienta de gestión informática de expedientes de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica.

5/ Contacto y conocimiento de los proyectos con contenido informacional del Instituto Interamericano de DDHH -IIDH- con objeto de coordinar una posible intervención conjunta.

Conclusiones:

1/ En el Congreso de Procuradores centroamericanos se comunica oficialmente por parte del Presidente de la FIO D. Leo Valladares y el Director del CICODE y Coordinador de Formación DDHH, D. Manuel Guedán, la definitiva aprobación por parte de la Comisión Europea del Programa Regional de Fortalecimiento del Ombudsman Latinoamericano. La visita sirve para dar a conocer el Programa y vencer ciertos obstáculos existentes por parte del IIDH que interpreta esta iniciativa como una pérdida de influencia en el entorno de la FIO. Conseguir un clima de confianza con el IIDH, Secretaría Ejecutiva de la FIO es uno de los objetivos de la misión. Para ello:

2/ D. Ignacio Alonso, visita el IIDH. En esta institución, guiados por su Director Ejecutivo, se reúne con la Oficial de Programa Dña. Mayra Ríos H. Responsable del Centro de Asesoría y Promoción Electoral, actualmente competente en el IIDH, según nos comunica D. Roberto Cuellar, de la informatización de la

legislación relativa a los DD.HH. De la visita se concluye que el Programa desarrollado por el IIDH –CAPEL- se encuentra orientado como se reconoce en su Web a cuestiones principalmente electorales. No existe solapamiento por tanto en la temática de ambos proyectos. Tampoco, dada su lejanía en los contenidos, oportunidad de confluencia.

3/ Los miembros de la misión, así como el Rector de la Universidad de Alcalá, se reúnen con D. Ricardo Sol, Director del CESUCA, organismo que coordina la formación de todas las Universidades Públicas centroamericanas. Se concluye con el interés de ambas partes de que el postgrado a realizar por la Universidad de Alcalá en DDHH contemplado en el Programa, se pueda impartir on line como mínimo en dos sedes de cada uno de los países centroamericanos.

4/ Reunión con el equipo rectoral y de coordinación de la Universidad Nacional de Costa Rica, así como con el Director del Instituto Latinoamericano de DDHH. Se busca con esta Universidad, unida a la Universidad de Alcalá con fuertes vínculos de investigación, un posible acuerdo con el Instituto Latinoamericano de DDHH, institución con experiencia en la realización de postgrados en DDHH. Se aprecia voluntad y experiencia a pesar de la escasez de medios existentes.

5/ En la Defensoría de los Habitantes de CR, D. Ignacio Alonso, evalúa el alcance e idoneidad del Sistema de Gestión de Quejas informatizado utilizado por esta institución. En la visita es acompañado por D. Juan Manuel Cordero y Ana Durán, responsables del desarrollo y sistematización legal asociada a las bases de datos. La herramienta que se evalúa resulta completa y gestiona integralmente el proceso de producción de la queja. Llama la atención, no obstante, su sencillez, pareja a la de las bases de datos asociadas relativas a calificación de las quejas así como instituciones violadoras. Dada la producción de la Aplicación por la empresa Lotus (se desconocen los términos de referencia de la contratación) se reconocen riesgos asociados al mantenimiento de la aplicación, quizá posible en la Defensoría de los Habitantes de CR pero impracticable en otras instituciones de la FIO menos favorecidas. Se solicita a la Defensoría copia de la aplicación para su revisión con detenimiento que hasta el momento no nos ha sido facilitada.

Se entiende que el trabajo realizado por la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica puede ser un referente interesante en el proceso de producción de esta misma herramienta, más completa, para el resto de los países beneficiarios del Programa.

NICARAGUA

D. Ignacio Alonso, Coordinador de Proyectos de CICODE en misión de identificación respecto del Sistema de Gestión de Quejas del Programa.

EL SALVADOR

Dada nuestra situación en la zona, la visita a El Salvador persigue el conocimiento de primera mano de la precaria situación de la PDDH de El Salvador, sin la figura de Procurador y en conflicto con los trabajadores desde un año atrás. Se visita a estos efectos al Director del Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Centroamericana, Sr. Cuéllar con intención además de coordinar la posible impartición conjunta del Postgrado en DDHH que prevé el Programa.

Se visita asimismo al Embajador de España en El Salvador para hacerle partícipe del contenido del Programa y escuchar sus recomendaciones dada la polarización social existente en el país.

HONDURAS

La visita a la Región Centroamericana concluye en Honduras con la visita al Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras CONADEH y el Servicio de Postgrado en Derecho Público de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

1/ En CONADEH, se mantiene la primera reunión de coordinación del Programa con el Presidente de la FIO, D. Leo Valladares, estableciéndose de forma conjunta las primeras actuaciones. Se pone en conocimiento del Presidente de la FIO las conclusiones extraídas de la visita a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México y su repercusión sobre el componente tecnológico del Programa, sobre todo del Sistema de Gestión de Quejas. A estos efectos, D. Leo Valladares nos remite a un momento posterior (Junio) cuando el Sistema de Gestión Automatizada de la CONADEH ya se encuentre operativo.

2/ Con referencia al componente de formación del Programa, el postgrado en DDHH, el propio Presidente de la FIO nos remite al Servicio de Postgrado de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. La reunión con D. Jacobo Cálix, Director del Postgrado en Derecho Público de la UNAH concluye con la voluntad de cooperación de ambas partes en la posible impartición de un curso de doctorado común en el seno del Programa

3/ Se visita la Embajada de España en Honduras para hacerle partícipe del contenido del Programa y la posible relevancia en el país que, en el momento, ostentaba la Presidencia de la FIO.

2. Actividades ejecución PRADPI

2.1. Cooperación técnica horizontal

La actividad denominada en el Programa de "Cooperación Técnica Horizontal", incluye los siguientes tres subapartados:

1. Programa de Gestión de Quejas (PGQ).
2. Planificación Estratégica y Gestión de las Organizaciones Defensoriales
3. Consultoría sectorial sobre DDHH

Las actividades realizadas por cada uno de éstos componentes son:

2.1.1. Programa de Gestión de Quejas

2.1.1.1. Misión de diagnóstico preliminar 2 Subregión Centroamericana

Fecha y Lugar: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, mayo-junio de 2001

Descripción: Visita a las Defensorías de los países Centroamericanos para la recopilación del material utilizado por cada Oficina en la tramitación de las quejas.

Informe técnico:

GUATEMALA

Fecha: 27-30 de mayo.

Se produce una primera visita de situación a la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala por cuanto se trata de una de las Defensorías menos preparadas tecnológicamente. En la reunión mantenida con el Procurador de los DDHH, D. Julio Arango Escobar se describe el componente tecnológico del Programa y se evalúa la posible capacidad de acogida de un sistema informatizado por parte de la Institución. Se mantienen reuniones con el Director de Computación y la Responsable de Tramitación de Quejas Dña. Dionne López.

Se constata que la PDDH no dispone de sistema digital alguno para la recepción proceso o archivo de denuncias (quejas). Se solicita y recoge en archivo una clasificación de denuncias.

NICARAGUA

Se realiza la visita aplazada a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua. Se mantiene reunión con el Procurador, SubProcurador D. Julián Corrales Munguía la Directora de Procuración Dña Flor Elena Ruiz. Todos ellos son puestos al corriente de la ejecución del Programa. Se visita la Procuraduría y se recaban opiniones de cada responsable de área.

No existe informatización de quejas más que para su orden y archivo, sin que exista sistema automatizado alguno. Sí se intentó el funcionamiento de una sencilla aplicación de bases de datos (Access) que no pudo funcionar dada su rigidez.

EL SALVADOR

Dada la precariedad de la situación en Procuraduría de los Derechos Humanos de El Salvador y la presencia en la zona, se intenta una visita a esta Institución a efectos de permitir un primer contacto que permita, con ocasión del Programa, un desbloqueo de la situación interna. No se concluyen resultados concretos.

HONDURAS

Se visita en Honduras al Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras CONADEH. Junto con el Comisionado, D. Leo Valladares, se conoce la situación del Sistema de Gestión de Quejas de la CONADEH.

A pesar de lo esperado y tras haber sufrido una serie de contratiempos con los recursos informáticos, en esta institución no se concluye en fecha con la puesta en funcionamiento real de la Aplicación. Se adjunta –ANEXO III– el Manual de prueba de dicho sistema inconcluso.

2.1.1.2. Misión de diagnóstico técnico BOLIVIA

Fecha y Lugar: La Paz – Cochabamba, agosto de 2001

Descripción: Dña. Ana Durán, abogada y antigua asesora de implantación del Sistema de Gestión de Quejas del Defensor de los Habitantes de Costa Rica, elabora el análisis y diagnóstico de implantación de un sistema similar en Bolivia.

Informe técnico: En ANEXO I.

2.1.1.3. Misión de diagnóstico técnico MÉXICO

Fecha y Lugar: México D.F., marzo de 2002

Descripción: Entre los días 19 y 23 de marzo de 2002, se lleva a cabo una misión de evaluación con el objeto de recabar información fehaciente y actualizada sobre la situación del sistema informático de gestión de quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, que permita tomar una decisión al respecto de la capacidad de dicha institución para proveer asistencia técnica dentro de este componente del Programa.

El sistema informático de gestión de quejas arrancó hace diez años con unas características tecnológicas propias de la época. Hace aproximadamente un año, el nuevo equipo de informática de la Comisión decidió efectuar una migración de todos los sistemas a una nueva tecnología fundamentada en una base de datos Oracle 8.0.5, un lenguaje de desarrollo Visual Basic, un sistema operativo WindowsNT y un generador de informes Crystal Reports.

El sistema, que está confeccionado de acuerdo con las necesidades de la Comisión y de conformidad con sus específicos requerimientos jurídico-procedimentales, presenta un alto grado de integración y usabilidad. En cuanto a su adaptabilidad, es preciso señalar que cualquier cambio sustancial que se pretenda operar sobre el mismo requerirá una intervención en el nivel del código y su posterior compilación. Otro tanto sucede a la hora de valorar su escalabilidad, aspecto que determina asimismo la intervención sobre el código a la hora de redimensionar sus funciones y características. En este sentido, es preciso señalar que el sistema no está concebido para su utilización dentro de Internet o de una Extranet, a la espera de la llegada de tecnologías que así lo permitan. Sin embargo, hay que destacar el hecho de su fácil replicabilidad, ya que se puede transportar e instalar sin que ello ocasione complicación alguna.

Su mantenimiento exige, asimismo, la intervención sobre el código y la consiguiente recompilación. El lenguaje utilizado es relativamente sencillo y el gestor de bases de datos está dentro de los estándares del mercado, circunstancia que facilita especialmente las operaciones en dicho ámbito. Los requisitos en el plano del hardware son reducidos y no plantean exigencias especiales en lo que se refiere a las máquinas que se deben utilizar. Por lo que hace al aprendizaje, la utilización de estándares Windows en la presentación del entorno facilita que el usuario pueda conocer y familiarizarse con el sistema en un espacio reducido de tiempo.

Por su parte, la eventual utilización del nuevo sistema de la Comisión para su implantación en otras defensorías iberoamericanas estaría sujeta a distintas condicionalidades, entre las que destacan (a) la continuidad del equipo responsable de la informática en la Comisión, (b) la regulación del libre acceso al

código fuente, (c) los costes de las licencias de software y (d) el diferente grado de desarrollo de las distintas defensorías beneficiarias.

De acuerdo con lo anteriormente observado y teniendo en cuenta, de manera particular, las condicionalidades señaladas, los expertos recomiendan (a) utilizar el sistema informático de gestión de quejas de la Comisión para ser implantado en otras defensorías iberoamericanas, (b) alcanzar un acuerdo con la Comisión con el fin de que ésta comparta la propiedad del código fuente del sistema con el PRADPI o se ponga a disposición de éste sin restricciones, (c) firmar un convenio entre el PRADPI y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en el que se especifique de la manera lo más detallada posible la dimensión y alcance de la colaboración de ambos en la adaptación e implantación de un sistema informático de gestión de quejas en distintas defensorías iberoamericanas y (d) colaborar estrechamente con el Defensor del Pueblo de España en el proceso de implantación con el fin de aprovechar al máximo su experiencia, así como beneficiarse de las sinergias existentes y de las que puedan aparecer en el futuro.

Informe técnico: En Anexo II.

2.1.2. Planificación Estratégica y de Gestión de la Organización

2.1.2.1. Misión BOLIVIA

Fecha y Lugar: La Paz – Cochabamba, agosto de 2001

Descripción:

La misión fue realizada por D. Pau Servera, técnico especialista en planificación de organizaciones no lucrativas y públicas. Habiendo participado en el II Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano, celebrado en Guatemala en 2001, fue solicitado personalmente por los propios funcionarios bolivianos. El análisis realizado concluyó, mediando las correspondiente metodologías participadas, en la resolución de conflictos internos y en definitiva en la propuesta de un Protocolo de Gestión para la mejora de la eficiencia del Defensor del Pueblo de Bolivia.

Informe técnico: En Anexo III.

2.1.2.2. Misión Venezuela

Fecha y Lugar: Caracas, febrero de 2002

Descripción:

El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) determinó, a solicitud del titular de la Institución receptora, el envío de una misión a la Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela. En febrero del presente año se emitieron los términos de referencia, llevándose a cabo la misión desde el 17 de febrero al 5 de marzo.

Los términos de referencia señalaban como objeto general de la misión contribuir a la mejora de la gestión en aquellos departamentos de la Defensoría relacionados con la tramitación de quejas y con la atención al mundo penitenciario. Tal cuestión se concretaba en los siguientes aspectos:

- Identificación de las necesidades de la Dirección General de Atención al Ciudadano y de la Defensoría Especial en Materia Penitenciaria.
- Identificación del Sistema de Gestión de Quejas (SGQ) y propuestas para el desarrollo de un modelo de gestión de quejas más eficiente y acorde con las necesidades institucionales.
- Propuestas para la redacción de un plan de fortalecimiento para la Defensoría Especial en Materia Penitenciaria.

La Institución receptora consideró oportuno hacer uso de la previsión contenida en los términos de referencia para que el consultor efectuase diversas visitas a centros administrativos y unidades territoriales de la propia Institución, a fin de obtener un conocimiento más directo de la realidad. Así, se visitaron tres centros: el Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF), el Internado Judicial de los Teques y el Centro Penitenciario de Yare I. También se giraron visitas a las instalaciones de las Defensorías Delegadas de Miranda, Aragua y el Distrito Capital.

Sobre esa base el informe se ha estructurado en tres bloques. En el primero, a modo de contextualización normativa, se parte del marco constitucional que ha servido para la creación de la Institución, haciendo hincapié en las disposiciones que establecen las competencias de la Institución. La razón de tal énfasis es doble: De una parte que la Defensoría ha recibido un mandato constitucional de notable amplitud y es preciso estudiarlo con detalle ya que este condiciona en gran medida su estructura organizativa y sus posibilidades de actuaciones. De otra la ausencia de un texto legal regulador de la Institución que obliga a buscar en los preceptos de la norma fundamental el anclaje directo para la actuación cotidiana de la Defensoría.

Junto a esto se analiza el conjunto de la estructura organizativa de la Institución. Dicho análisis parte de los antecedentes inmediatos del organigrama oficial vigente en el momento en que se realizó la misión y estudia tanto los servicios centrales, divididos a su vez a efectos explicativos entre el núcleo principal y las

defensorías sectoriales, como los servicios periféricos implantados en todos los Estados que integran la República.

El siguiente bloque se ocupa de estudiar de manera específica el funcionamiento de la Dirección General de Atención al Ciudadano y de la Defensoría Delegada Especial con Competencia Nacional en Régimen Penitenciario, objetos de interés preferente para la misión. Junto a esto, en aras de facilitar la adecuada comprensión de los procesos reales de trabajo, una exigencia de la práctica ha obligado a considerar otras unidades y departamentos, ya que su actuación incide o condiciona la de los anteriores. Este es el caso, por ejemplo, de la Dirección General del Servicio Jurídico, de la Dirección de Informática o de la Oficina de Información.

El informe asume en este punto una doble perspectiva; por un lado ofrece los procedimientos empleados en los departamentos aludidos y, por otro, a la vista del carácter nacional de la Institución y de su presencia en el conjunto del territorio, analiza si estos sistemas están siendo realmente utilizados por la totalidad de la organización o sólo por los servicios centrales.

En lo que se refiere a los procedimientos aplicados para la gestión de quejas, el informe hace un análisis de los mismos en sus diversas fases, con vistas a poner de manifiesto sus principales potencialidades así como sus debilidades. En especial se estudia con detalle el escaso papel que, según ha podido apreciarse, se concede a la investigación de las quejas en relación con las otras dos direcciones de línea (Recepción y Registro y Mediación). Se ilustran también las disfunciones percibidas por el hecho de separar en dos direcciones generales la investigación aplicada y la investigación que podríamos denominar investigación especulativa (que en la Defensoría venezolana depende de la Dirección de Doctrina subordinada a la Dirección General del Servicio Jurídico). Por otro lado se analiza la posición y los procedimientos de actuación de la Dirección de Mediación, ya que se ha observado que puede constituir una de las principales fortalezas del modelo que aplica esta Defensoría. No obstante, necesita de una cierta redefinición de sus procedimientos y objetivos, pues de lo contrario pueden llegar a cargar sobre sí la labor que deben asumir otras instituciones u órganos de las administraciones y no una institución supervisora y de garantía como ha de ser por definición una Defensoría del Pueblo.

El último de los bloques contiene reflexiones y propuestas con vistas al fortalecimiento de la Institución venezolana. En primer lugar, se defiende la necesidad de racionalizar y simplificar la estructura administrativa general de la misma. Otra de las prioridades propuestas es mejorar la vertebración de las defensorías delegadas de los distintos Estados de la República en el organigrama y en los procedimientos de actuación de la Defensoría del Pueblo. También se estima preciso redefinir el rol de las defensorías sectoriales para que abandone el papel ancilar que ahora parecen tener y se integren en el núcleo central de la actividad de la Defensoría. Con vistas a una ampliación de la actividad de la Institución al ámbito local, se hacen propuestas para compatibilizar ese propósito

con el mantenimiento de los recursos humanos y materiales de la Institución dentro de límites de gestión razonables. Se efectúan igualmente algunos apuntes en materia de formación del personal.

La creación de una plataforma tecnológica corporativa ha de ser una prioridad máxima para la Institución, según se razona en el informe. Sólo de esta forma podrán atenderse algunas necesidades que resultan básicas, como son la puesta en marcha de un Registro único para la Defensoría, con múltiples oficinas de recepción; la implantación de una aplicación de gestión de expedientes que homologue los procedimientos que aplican todas las oficinas, permita el conocimiento y supervisión por parte de los servicios centrales de la totalidad de las actuaciones y asegure la disponibilidad global de la información para su procesamiento estadístico con vista a la preparación de informes y otros trabajos; y la habilitación de un canal permanente para la capacitación del personal al servicio de la Institución.

En consonancia con los criterios generales ya expuestos, se hacen también propuestas para que la Dirección General de Atención al Ciudadano optimice y reordene sus recursos, evitando duplicidades entre la sede central y las delegadas territoriales. También se sugieren algunas fórmulas para variar la delimitación de competencias entre las distintas direcciones que se integran en la misma. Otras proposiciones pretenden contribuir a una mayor definición sobre los objetivos y métodos de actuación de las áreas de investigación y mediación, ya que, junto a la de recursos judiciales, se consideran los pilares básicos en donde debe sustentarse el quehacer cotidiano de la Institución.

Por último y en lo que a la Defensoría Delegada Especial con Competencia Nacional en Régimen Penitenciario se refiere, sin perjuicio de la redefinición de su papel que con carácter general se defiende para el conjunto de ellas, se hacen algunas recomendaciones sobre actuaciones concretas que podrían ser puestas en práctica al objeto de diseñar un plan para fortalecerla. Se considera adecuado el mantenimiento de una presencia constante en los centros penitenciarios, aunque se entiende que esta función debería ser atendida por las Defensorías estatales, dejando al núcleo central de la misma para labores de estudio, análisis y atención a asuntos de relevancia nacional.

En esa línea la actuación podría centrarse en tres ámbitos básicos: Incremento del control y fiscalización de la gestión y destino de los fondos públicos penitenciarios; puesta en marcha de planes de capacitación profesional para el personal penitenciario; y creación progresiva, por medio de informes monográficos, de un cuerpo de doctrina en materia penitenciaria que procurara la homologación real del sistema penitenciario con otros más avanzados. Para ello, en una primera fase, se estima que debería incidirse en conseguir una mayor efectividad de las normas regimentales, en que se pusieran en marcha actividades de tratamiento y en ir haciendo que las autoridades sanitarias se hagan cargo del control dietético y del seguimiento de programas de prevención y detección precoz de ciertas enfermedades de mayor gravedad.

Informe técnico: Pendiente de entrega. Se incluye cronología de la misión en Anexo IV.

2.1.3. Consultoría sectorial DDHH

2.1.3.1. Misión Consultoría Sectorial “Derechos Económicos y Sociales” – BOLIVIA

Fecha y Lugar: La Paz-Cochabamba, agosto 2001

Descripción: La misión, realizada por Dña. Sandra Piszcz, ex Defensora de los Habitantes de Costa Rica persiguió, a solicitud de la Defensora del Pueblo de Bolivia, el fortalecimiento específico sobre la problemática de los “Derechos Económicos y Sociales”. Supuso el desplazamiento de la consultora a La Paz y Cochabamba para la realización del diagnóstico, un trabajo compartido con los funcionarios “in situ” y un informe de recomendaciones dirigido a la protección más exitosa de los derechos económicos y sociales por el Defensor del Pueblo de Bolivia

Informe técnico: En Anexo V.

2.2. Componente de Promoción

2.2.1. Participación / Organización Seminarios nacionales de promoción de la figura del Ombudsman

2.2.1.1. Puerto Rico

Fecha y Lugar: San Juan de Puerto Rico, 5-8 de diciembre de 2001

Descripción: El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica (PRADPI) ha estado presente en la Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) a través de su Coordinador Ejecutivo, con objeto de presentar el Programa, incluido una *preview* del Portal de Internet, someterlo a la consideración de la nueva directiva, recoger las necesidades más acuciantes de algunas defensorías y desarrollar otras tareas programadas en el proyecto.

Informe: En Anexo VI.

2.2.2. Apoyo y asesoría a titulares de Oficinas emergentes

2.2.2.1. Dotación de suministros informáticos a la Oficina del Defensor del Pueblo de Paraguay

Fecha y Lugar: Asunción, febrero de 2002

Descripción: A solicitud del recientemente nombrado Defensor del Pueblo de Paraguay, se dota a esta oficina de un ordenador personal de altas prestaciones, imprescindible para el adecuado acomentimiento de su actividad

2.2.3. Publicaciones y visibilidad

2.2.3.1. Realización de folleto explicativo del Programa

Fecha: Abril de 2002

Descripción: Se realizará un folleto a partir de la presentación en Power Point que se ha venido manejando hasta el presente a efectos de difusión del Programa (En Anexo VII).

2.2.3.2. Presentación de la firma del Convenio con el Ministerio de Asuntos Exteriores en la Casa de América de Madrid

Fecha y lugar: Madrid, julio de 2001

Descripción: Se organiza en la Casa de América de Madrid, un acto solemne de firma del Convenio con la AECL y presentación Oficial del PRADPI conjunto Comisión Europea-AECL, con la presencia de distintas autoridades.

2.2.4. Dotación de fondos bibliográficos

Fecha y lugar: Alcalá de Henares (Madrid), 19 de abril a 1 de mayo de 2002

Descripción: Distribución de publicaciones en el III Curso de Fortalecimiento Institucional: "Manual de Planificación y Gestión para Oficinas de la FIO"; "El Ombudsman Iberoamericano y los Derechos de la Infancia"; "El Necesario Fortalecimiento del Ombudsman Iberoamericano".

2.2.5. Presentación del Portal FIO

Fecha y lugar: Madrid, 22 de abril de 2002

Descripción:

En el marco del Curso se ha llevado a cabo la presentación del Portal de Internet de la FIO, www.portalfio.org. Dicha presentación se realizó el día 22 de abril en la Casa de América de Madrid, contando con la presencia de autoridades, así como destacados representantes de las defensorías de Iberoamérica. Entre ellas, D. Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España, D. Eduardo Mondino, Defensor del Pueblo de la Nación Argentina y Presidente de la FIO y D. Manuel Gala, Rector de la Universidad de Alcalá. Se encontrará más información sobre el mismo en el apartado correspondiente del presente informe. Asimismo, tuvo lugar el día 30 de abril una sesión de trabajo con los asistentes al Curso y los responsables técnicos de www.portalfio.org con el fin de recibir sus sugerencias y atender a sus reacciones como usuarios cualificados del mismo. En este sentido, destacó la activa participación de los asistentes, que durante el espacio de más de dos horas realizaron valiosas aportaciones al Portal, tanto en lo que se refiere a su diseño como a su estructura y contenidos.

2.3. Componente de Formación

2.3.1. III Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano

Fecha y lugar: Alcalá de Henares (Madrid), 19 de abril a 1 de mayo de 2002.

Descripción:

La Dirección del Programa decidió encargar al profesor de Derecho Constitucional José Manuel Sánchez Saudinós, de la Universidad Carlos III de Madrid, la Coordinación Académica del Curso. Los responsables del Programa en colaboración con el Coordinador Académico se encargaron de contactar a los ponentes. Por lo que se refiere a los participantes, la Dirección del Programa se ocupó de solicitar a cada una de las defensorías que forman parte de la FIO la presencia de un representante, de preferencia, a elegir entre quienes directamente se ocupan de la elaboración del Informe. En efecto, el contenido de esta tercera edición del Curso de Fortalecimiento Institucional se ha centrado en el análisis del Informe que las Defensorías del Pueblo deben rendir a los Parlamentos de los que son, casi sin excepción, comisionadas. En el programa pueden distinguirse varias partes: la primera es la relativa a las conferencias o mesas redondas y a los talleres destinados a poner en común la mutua experiencia en la elaboración de los Informes de los Defensores; la segunda consiste en la estancia de intercambio de experiencias que los participantes en el curso llevarán a cabo en varias Defensorías de distintas comunidades autónomas españolas; la última se destina a analizar la viabilidad de un Informe regional sobre derechos humanos para América Latina en el marco de la FIO y tomando como base la experiencia de los Informes "locales" que preparan los Defensores de la región.

El acto inaugural del Curso tuvo lugar el día 20 de abril en el Salón de Conferencias Internacionales de la Universidad de Alcalá y contó con la presencia de D. Carlos J. López Nieves, Procurador del Ciudadano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y Vicepresidente Primero de la FIO. D^a María Dolores Cabañas, Decana de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Alcalá de Henares. D. José Manuel Sánchez Saudinós, Director Académico del Curso. D. Manuel Aguilar Belda, Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo en España y D. Manuel Guedán Menéndez, Director de CICODE. Posteriormente, el día 22 de abril tuvo lugar una presentación oficial con la presencia de D^a Asunción Ansorena, Directora General de la Casa de América. D. Eduardo R. Mondino, Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina y Presidente de la FIO. D. Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo de España. D. Manuel Gala, Rector de la Universidad de Alcalá de Henares. D. Miguel Ángel Cortés Martín, Secretario de Estado para la Cooperación Internacional y para Iberoamérica.

El Curso ha contado con ponentes de primer nivel, tanto europeos como latinoamericanos, especialistas todos ellos, desde diferentes ámbitos doctrinales y profesionales, en la protección de los derechos humanos. Así, un total de 20 ponentes han desfilado por la tribuna de este III Curso con el fin de aportar su visión particular de los temas sometidos a debate y servir como referente para la discusión.

Las intervenciones de los ponentes han servido, pues, de marco para la realización de sesiones interactivas con los asistentes y la conformación de grupos de discusión entre ellos mismos. Cada uno de los grupos presentaba sus conclusiones a través de uno de sus miembros con el fin de focalizar posiciones e identificar puntos para el debate.

A lo largo de todas las sesiones del Curso han estado presentes jóvenes profesores del Departamento de Fundamentos del Derecho al objeto de llevar a cabo una relatoría de cuánto se ha discutido y expuesto en el curso. A modo de actas de lo acontecido, los textos de la relatoría constituyen una manifestación tangible y concreta de los resultados arrojados por el Curso.

Además, algunos de los ponentes han presentado contribuciones por escrito que se añaden a los contenidos de la relatoría. Asimismo, muchos de los participantes han hecho entrega de distinta documentación relativa a sus respectivos informes con el fin de dar a conocer su labor. Ponencias, relatoría y documentación podrían constituir en breve un texto que, convenientemente sometido a la necesaria labor de revisión y edición, merecería ser dado a conocer, en forma de publicación en papel, en CD-ROM u on-line.

Informe: En curso de preparación. Se adjunta Programa del Curso y otra documentación en Anexo VIII.

2.3.2. Pasantías realizadas en Instituciones Regionales españolas

Fecha y lugar: 24, 25 y 26 de abril de 2002, en Barcelona, Zaragoza, Alicante y Sevilla.

Descripción:

Durante los días 24, 25 y 26 de abril los asistentes al Curso tuvieron la oportunidad de desplazarse, en grupos de cinco, a cuatro defensorías autonómicas (Sindic de Greuges de Cataluña, Justicia de Aragón, Sindico de Agravios de la Comunidad Valenciana y Defensor del Pueblo Andaluz) con el fin de realizar un stage de entrenamiento con el personal de dichas defensorías. A lo largo de las dos jornadas, los asistentes al Curso pudieron familiarizarse con los procedimientos y técnicas actualmente utilizadas en el seno de las defensorías receptoras en materia de tramitación de quejas y, de manera particular, conocer de cerca cómo se elabora el informe anual a los correspondientes parlamentos autonómicos. En el caso del Sindic de Greuges, los stagiaires pudieron asistir a la sesión de presentación al Parlament de su Informe Anual.

2.4. Plataforma Tecnológica

2.4.1. Portal FIO

Fecha y lugar: Septiembre 2001-Mayo 2002, Madrid.

Descripción:

En el mes de septiembre de 2001 se iniciaron las gestiones para la puesta en marcha de un portal en Internet de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). A tal fin se creó una comisión de trabajo en la que han participado miembros del PRADPI, expertos en informática de la Universidad de Alcalá. Como resultado de sus primeras reuniones, la comisión de trabajo entregó unos términos de referencia para la creación del portal a la Oficina de Cooperación Universitaria (OCU) con el fin de que iniciara los trabajos correspondientes.

Así, se procedió a la presentación de un prototipo de Portal en San Juan de Puerto Rico, en el marco de el VI Congreso de la FIO, celebrado del 5 al 8 de diciembre de 2002, con gran aceptación por parte de los representantes de las defensorías asistentes. A partir de enero de 2002, un grupo de expertos juristas de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá, se incorporó a la comisión de trabajo con el fin de contribuir a la recopilación, catalogación y edición de contenidos jurídicos

del Portal. Tras los avances experimentados durante los meses de febrero y marzo de 2002, el día 22 de abril de 2002 tuvo lugar la presentación oficial de www.portalfio.org en su versión beta, en presencia de autoridades y representantes de las defensorías iberoamericanas. Asimismo, tuvo lugar el día 30 de abril una sesión de trabajo con los asistentes al III Curso de Fortalecimiento Institucional y los responsables técnicos de www.portalfio.org con el fin de recibir sus sugerencias y atender a sus reacciones como usuarios cualificados del mismo. En este sentido, destacó la activa participación de los asistentes, que durante el espacio de más de dos horas realizaron valiosas aportaciones al Portal, tanto en lo que se refiere a su diseño como a su estructura y contenidos. En la actualidad se está trabajando en la versión 1.0 del portal, cuya finalización está prevista para finales de junio, fecha en la que se dispondrá de pleno acceso a la versión operativa del mismo.

El diseño y la concepción de www.portalfio.org pretende, por encima de todo, proporcionar un acceso fácil y rápido a los contenidos relevantes en materia de protección y promoción de los derechos humanos en Iberoamérica. Desde la página principal, el usuario podrá disponer de acceso inmediato a la información y los contenidos del portal, conociendo desde el primer momento –merced a la aparición de un pop-up con los logotipos- a los donantes del Programa, a cuyas páginas se puede llegar desde un vínculo contenido en el logotipo. La web se estructura en tres áreas principales: área del ciudadano, área institucional y área del funcionario, que a continuación son brevemente descritas.

La primera de ellas es de libre acceso y pretende constituir un espacio de información y encuentro para los ciudadanos de iberoamérica que quieren saber más sobre la protección de los derechos humanos o desean encontrar la institución que mejor puede acoger sus demandas. La segunda, proporciona acceso a información de las instituciones participantes en el Programa, sobre la propia FIO y sobre la totalidad de los ombudsmen que están dentro de la FIO, así como de otras defensorías del mundo y organismos internacionales de protección de los derechos humanos.

Además de la información institucional, el portal dispondrá de contenidos en forma de noticias y despachos breves sobre los principales acontecimientos relativos a la protección de los derechos humanos en el contexto iberoamericano. Desde las distintas defensorías, unos corresponsales proveerán de noticias al administrador de la web en la Universidad de Alcalá. En la tercera y última, el área del funcionario, que todavía deberá experimentar una expansión de sus contenidos, destaca el hecho de que se podrá disponer de acceso a cursos en línea mediante los cuales los empleados de las defensorías iberoamericanas podrán actualizar sus conocimientos y mejorar en su trabajo sin necesidad de moverse de su puesto. Al mismo tiempo, se pretende que los empleados de las defensorías puedan participar en foros y listas de correo sobre las temáticas que más les conciernen.

Abierto a las sugerencias de todos los que se hallan involucrados en la protección y promoción de los derechos humanos en iberoamérica, www.portalfio.org ya ha comenzado su andadura. En la siguiente fase, el objetivo es completar y mejorar su contenidos, así como hacer plenamente operativos los módulos de formación en línea cuyos contenidos están actualmente siendo elaborados por un equipo multidisciplinar de expertos de la Universidad de Alcalá.

Informe: En curso de preparación. Se adjuntan pantallas de la beta del Portal en Anexo IX.

3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

3.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN – PRESENTACIÓN POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

2001												2002				
III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V		

1. ACTIVIDADES PRELIMINARES

1.1 Misión a Comisión Nacional de Derechos Humanos de México																
1.2 Misión: Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras																

2. ACTIVIDADES EJECUCIÓN

2.1. Cooperación Técnica horizontal

2.1.1. Programa de gestión de Quejas

2.1.1.1. Misión de diagnóstico preliminar: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras																
2.1.1.2. Misión de diagnóstico técnico: Bolivia																
2.1.1.3. Misión de diagnóstico técnico México																

2001										2002				
III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V

2.1.2. Planificación Estratégica y de Gestión de la Organización

2.1.2.1. Misión Bolivia															
2.1.2.2 Misión Venezuela															

2.1.3. Consultoría sectorial DDHH

2.1.3.1. Misión Bolivia															
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.2. Componente de Promoción

2.2.1. Participación / Organización Seminarios

2.2.1.1. Santo Domingo															
2.2.1.2. Puerto Rico															

2001										2002				
III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V

2.2.2. *Apoyo y asesoría a titulares de Oficinas emergentes*

2.2.2.1. Dotación de suministro informático: Paraguay																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.2.3. *Publicaciones y Visibilidad*

2.2.3.1. Realización de folleto																
2.2.3.2. Presentación de firma de Convenio. Madrid																

2.2.4. Dotación de Fondos Bibliográficos: Alcalá																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.2.5. Presentación Portal FIO. Madrid																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2001												2002				
III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V		

2.3. Componente de Formación

2.3.1. III Curso de Fortalecimiento Institucional. Alcalá																
2.3.2. Pasantías en Instituciones Regionales Españolas																

2.4. Plataforma Tecnológica

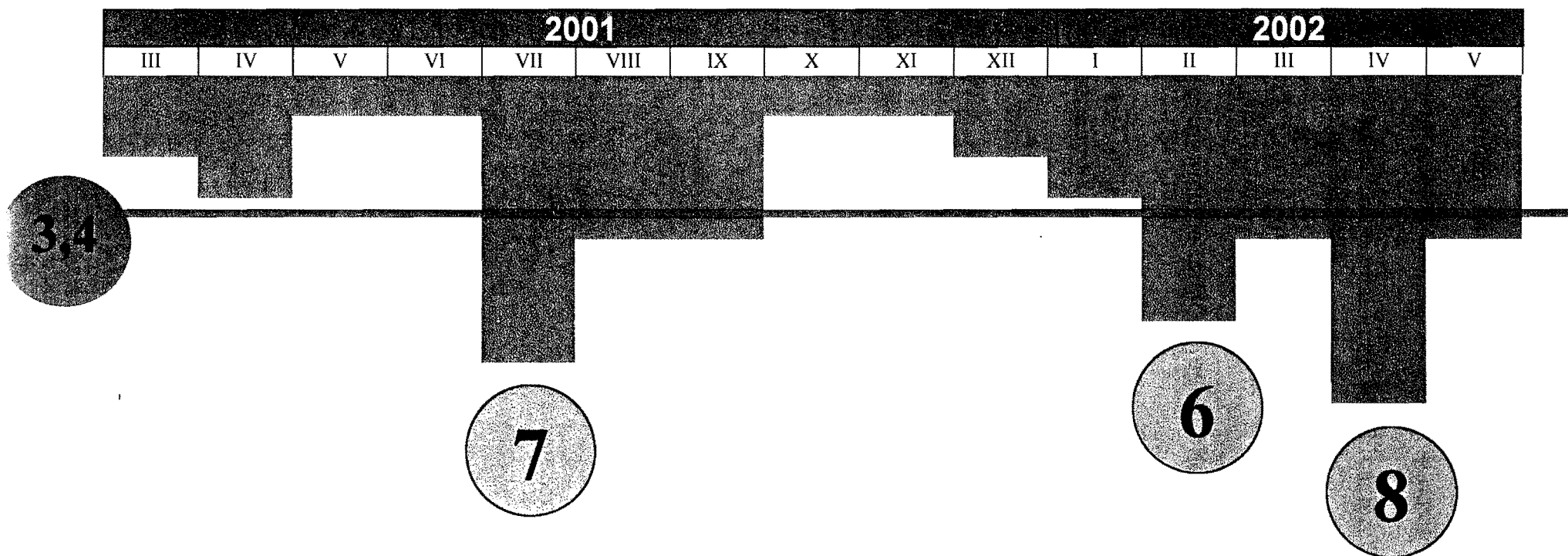
2.4.1. Portal FIO. Madrid																
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.2 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN – PRESENTACIÓN POR ORDEN CRONOLÓGICO Y ACTIVIDADES

	2001												2002				
	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V		
1.1 Misión a Comisión Nacional de Derechos Humanos de México																	
1.2 Misión: Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras																	
2.1.1.1. Misión de diagnóstico: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras																	
2.2.3.2. Presentación de firma de Convenio. Madrid																	
2.2.1.1. Santo Domingo																	
2.1.1.2. Misión de diagnóstico técnico: Bolivia																	
2.1.2.1. Misión Bolivia																	
2.1.3.1. Misión Bolivia																	
2.4.1. Portal FIO. Madrid																	
2.2.1.2. Puerto Rico																	
2.1.2.2 Misión Venezuela																	
2.2.2.1. Dotación de suministro informático: Paraguay																	
2.1.1.3. Misión de diagnóstico técnico México																	
2.2.3.1. Realización de folleto																	
2.2.4. Dotación de Fondos Bibliográficos: Alcalá																	
2.2.5. Presentación Portal FIO. Madrid																	
2.3.1. III Curso de Fortalecimiento Institucional. Alcalá																	
2.3.2. Pasantías en Instituciones Regionales Españolas																	

Acciones preparatoriasEjecuciónSeguimiento

3.3 CRONOGRAMA DE DENSIDAD DE TRABAJO



Número Medio de actividades simultáneas



Puntas más elevadas de actividad

4. PLANIFICACIÓN SIGUIENTE ETAPA

4.1 Cooperación Técnica Horizontal

4.1.1 Sistema de Gestión de Quejas

En agosto de 2002 se procederá a la selección definitiva de Defensorías beneficiarias, tras la recepción de los últimos informes que han sido encargados en relación con la situación de equipamiento informático y aplicativos para la gestión de quejas.

Entre septiembre de 2002 y mayo de 2003 se procederá a la implementación de la primera fase del sistema de gestión de quejas en la que estarán presentes entre dos y tres defensorías.

4.1.2 Planificación estratégica y de gestión de la organización

A lo largo de los próximos meses está previsto el envío de entre cinco y seis misiones en esta área. La preparación de algunas de ellas ya está en curso.

4.1.3 Consultoría Sectorial DD HH

Asimismo está previsto el envío de entre cinco y seis misiones en esta área. La preparación de algunas de ellas ya está en curso.

4.2 Componentes de Promoción

4.2.1 *Participación / Organización Seminarios nacionales de promoción de la figura del Ombudsman*

Está previsto que representantes del Programa participen activamente en la próxima Asamblea de la FIO que se celebrará en Lisboa, en diciembre de 2002.

Previamente representantes del Programa y miembros de las Defensorías participarán en el VII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), que se celebrará también en Lisboa entre 8 y el 11 de octubre de 2002, con un panel titulado: "La figura del Ombudsman en Iberoamérica: Desafíos y Perspectivas".

En el segundo semestre de 2002 se celebrarán sendos actos de promoción del Programa en Bogotá y en la Paz.

4.2.2 Publicaciones y Visibilidad

Se publicarán en breve las ponencias y la relatoría del III Curso de Fortalecimiento Institucional.

Asimismo, se publicarán distintas unidades didácticas correspondientes al Curso de Iniciación a los Derechos Humanos que se ofrecerá en línea a las Defensorías a partir del mes de octubre de 2002.

4.2.3 Presentación del Portal Fio

Una presentación para iberoamérica de www.portalfio.org tendrá lugar en Buenos Aires, a finales del mes de julio de 2002. En el mismo acto se mostrará al público los cursos en línea que se ofrecerán a las defensorías.

4.3 Formación

4.3.1 IV Curso de Fortalecimiento Institucional

Para marzo/abril de 2003 está previsto que se celebre una nueva edición del "Curso de Fortalecimiento Institucional" para el ombudsman iberoamericano, cuyo tema central y contenidos se decidirán a finales del presente año.

4.3.2 Curso de formación sectorial - D.D.H.H.

En agosto de 2002, se celebrará en Cartagena de Indias un curso de formación sectorial en derechos humanos, bajo el título "Ombudsman, Derechos Humanos y Políticas Públicas". LA Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), pone a disposición del Programa sus instalaciones, financia los desplazamientos de los alumnos procedentes de defensorías de países prioritarios de la cooperación española y corre con los gastos de alojamiento de los participantes durante los días en que se celebra el curso.

El tema central del curso gira en torno al papel del ombudsman iberoamericano en la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas desde la perspectiva de los derechos humanos

En efecto, las tareas de protección y promoción de los derechos humanos, constituyen en la actualidad la base de la actividad de las Defensorías iberoamericanas. No obstante, la realización de diagnósticos que permitan contribuir a la definición de las políticas públicas con incidencia en los derechos humanos es un reto y una oportunidad para ellas. En efecto, más allá de su mera recopilación a efectos estadísticos, los datos contenidos en los informes periódicos que las Defensorías someten a la aprobación parlamentaria, pueden sumarse a la realización de análisis y recomendaciones de políticas públicas que tiendan a modificar, con carácter previo a su ejecución, las intervenciones de la administración contrarias a los derechos que las Defensorías deben proteger. Así, de una posición reactiva, las Defensorías pasarían a ubicarse en una plano constructivo respecto de las políticas públicas en su dimensión de derechos humanos.

El Curso se plantea en torno a cinco ejes principales de reflexión:

EJE 1: Identificación de funciones comunes de los Defensores del Pueblo en Iberoamérica;
EJE 2: Del activismo reactivo a la formulación de diagnósticos y recomendaciones estructurales;
EJE 3: Los Derechos Humanos en las políticas públicas: análisis temático;
EJE 4: Modelos de evaluación y seguimiento: ejemplos prácticos;
EJE 5: Los sistemas de información y las nuevas tecnologías en las Defensorías: su aplicación al diagnóstico de políticas públicas.

4.3.3 Curso de Formación sectorial - D.D.H.H.

En Diciembre de 2002, tendrá lugar en el Centro de Formación de la AECI de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) un curso de formación sectorial cuyo tema central y contenidos se concretarán en el mes de septiembre.

4.4 Plataforma tecnológica

4.4.1 Portal FIO

- Desarrollo de Contenidos de Portal.
- Fase I Junio-Agosto 2002. Estructura definitiva del portal
- Fase II Agosto-Diciembre, 2002. Ampliación contenidos (incluyendo el módulo de noticias)
- Junio-Diciembre 2002. Puesta en red de los Cursos en línea.

Informe de misión de diagnóstico técnico - BOLIVIA

ANEXO I:

F.I.O

CICODE

Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de América Latina

INFORME FINAL

Diagnóstico del sistema informático implementado por El Defensor del Pueblo de Bolivia, realizado del 22 de julio al 5 de agosto del 2001.

**ANA DURÁN SALVATIERRA
La Paz, Bolivia
Julio-agosto 2001**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES	5
DIAGNÓSTICO DEL SAQ.....	6
METODOLOGÍA DE DESARROLLO:.....	6
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA ACTUAL: INVENTARIO DE SOFTWARE Y HARDWARE	7
ALCANCE: REQUERIMIENTOS, ÁMBITO DE ACCIÓN	8
ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN, DIVULGACIÓN.....	8
RECUPERACIÓN DE DATOS (MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ANTERIOR).	8
CAPACIDAD DE SOPORTE (ÁREA DE DESARROLLO Y USUARIO FINAL).	9
CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	9
DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	9
MÓDULO DE CONSULTAS	9
MÓDULO DE ESTADÍSTICA	11
REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO FRENTE A FACILIDADES DEL SAQ.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14
ANEXO.....	17
DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SAQ: CÓMO OPERA	17
INFORME DE ACTIVIDADES	25
ENTREVISTAS	29

Introducción

El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de América Latina tiene como fin primordial el incremento de la sostenibilidad de las Instituciones ya creadas, y se concibe como un conjunto de acciones de fortalecimiento institucional estructurado, sobre una potente base tecnológica, en tres grandes áreas de cooperación, promoción y formación, que busca a través de la mejora de los rendimientos, la sostenibilidad en la actividad de los Ombudsman latinoamericanos.

Dentro de este marco, el objetivo general del proyecto busca consolidar los procesos de democratización y respeto de los Derechos Humanos en América Latina, a través del fortalecimiento de su sistema específico de protección: El Ombudsman.

En el campo estrictamente informático se propone una estandarización e informatización de los procedimientos de quejas, principal labor de las instituciones de este tipo. Para ello se busca implementar diferentes modelos de bases de datos en INTERNET que junto a nuevos formularios informatizados y vinculados como bases de datos relacionales, permitan la inmediata tramitación de quejas, la coordinación nacional y regional de las mismas y el output instantáneo de análisis de datos y conversión en mapas de DDHH. Las bases de datos a generar son:

- De legislación
- De jurisprudencia
- De términos violatorios
- De calificación
- Banco de Recomendaciones
- Diccionarios de sinónimos (que permitan la "regionalización" de la búsqueda de información), y
- La base de datos geográfica imprescindible para el vuelco de datos temáticos sobre DDHH.

La implementación de estos elementos comunes en los sistemas de gestión de quejas apoyados en un software novedoso y sencillo permitirá:

- ✓ Reducción de costos de operación
- ✓ Incremento de la eficacia de la actuación defensorial y promotora de los Derechos Humanos

Ello debido a la generación automática de estadísticas y análisis especial que permitan, inmediatamente en INTERNET (portal FIO) una sencilla difusión, visibilidad y seguimiento en tiempo de la evolución del respeto de los Derechos Humanos.

Dentro de este marco se propone una estandarización e informatización de los procedimientos de gestión de quejas, mediante un sistema común que permita:

- Agilización de los tiempos de tramitación;
- Mejora de la calidad en el documento final de forma que la queja llevada a instancia judicial no resulte inadmitida por defectos de forma;
- Difusión pública instantánea de la violación prolongada en el tiempo de manera que se pueda producir un automático desistimiento de la autoridad en su actitud;
- Generación automática de estadísticas y análisis espacial que permitan una sencilla difusión, visibilidad y seguimiento en el tiempo de la evolución en el respeto a los DDHH;
- Categorización de autoridades;
- Establecimiento de tipologías violatorias dominantes según departamentos; etc.;
- Acceso inmediato al banco interamericano de recomendaciones ya que debido a la estandarización, la normativa utilizada podrá ser revisada desde cualquier otra institución defensora de otro país.

Aprovechando la experiencia de algunos países latinoamericanos en la implementación de sistemas informáticos que tienen como fin una mejor y más eficiente atención al quejoso, es que se busca hacer un diagnóstico de varias Defensorías latinoamericanas para determinar los factores comunes que permitan la apertura de espacios para la homologación de criterios y procedimientos y la difusión de los mismos para lograr un posicionamiento a largo plazo de la figura del Ombudsman en la región.

Desde el punto de vista informático, en esta etapa del Proyecto, la consultoría presenta un objetivo general que es la realización de un diagnóstico del Sistema de Administración de Quejas (SAQ), implementado en las oficinas del Defensor del Pueblo de Bolivia; a cuyo efecto se procedió a visitar las oficinas de dicha institución para evaluar el sistema informático; entre las fechas 22 de julio y 5 de agosto del 2001, en función de valorar dicho sistema a la luz de la propuesta general del CICODE.

Con base en ese objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Visitar tanto las oficinas centrales como las regionales adscritas al Defensor del Pueblo de Bolivia, con el fin de evaluar el alcance real del sistema actual, frente a los requerimientos generales que debiese contemplar un sistema de esta naturaleza.
- Evaluar las condiciones tecnológicas actuales con que cuenta la institución tanto para soportar la implementación, como el uso del SAQ y determinar posibles requerimientos futuros con vista al desarrollo de una plataforma tecnológica con posibilidades de acceso y utilización mediante Internet (desarrollo de un Portal de Ombudsman o sitios especializados).

Antecedentes

La Ley de Constitución del Defensor del Pueblo de Bolivia, mediante una disposición transitoria, le otorgó 180 días al titular del Defensor del Pueblo a partir de su nombramiento, para que abriera sus puertas al público. Durante dicho plazo, el jerarca tomó previsiones para formular la organización de la institución y para implementar una primera herramienta informática de trabajo con un programa ACCES, pronosticado para tramitar 10.000 quejas en cinco años. El sistema fue ideado en la parte lógica por el Defensor y sus Adjuntos y en la parte informática, por el Lic. Pablo Guzmán.

Las características generales de dicho programa eran las que a continuación se detallan:

- Atención al ciudadano en tres etapas:
 - ✓ Registro de la queja
 - ✓ Investigación Preliminar
 - ✓ Investigación Especializada
- Modalidad de investigación:
 - ✓ Investigación Especializada
 - ✓ Resolución Defensorial
 - ✓ Seguimiento Final
- Características técnicas:
 - ✓ Varias pantallas conteniendo los procedimientos y flujograma del proceso
 - ✓ Los documentos asociados a cada queja se archivaban en una carpeta externa al sistema
 - ✓ Las quejas similares en contenido y autoridad denunciada no se agrupaban informáticamente
 - ✓ No existía un módulo de consulta
 - ✓ Los datos estadísticos se actualizaban cada quince días, una vez que se sincronizaba la información de todas las oficinas

Además contenía:

- Un flujo de tramitación basado en los procedimientos establecidos en la ley.
- Un registro de queja en el sistema
- Emisión de un acta circunstanciada del contenido de la queja.
- Inclusión de información de orden estadístico.
- Clasificación y codificación de la queja para determinar a cuál área debía dirigirse.
- En caso de admisión se iniciaba un procedimiento de investigación especial que contenía tres procesos:
 - ✓ Registro de Información
 - ✓ Verificación defensorial
 - ✓ Informe final

- Conclusión de la investigación mediante dos opciones:
 - ✓ Conclusión Extraordinaria
 - ✓ Resolución Defensorial
- Tratándose de conclusión mediante resolución defensorial, podía realizarse labor de seguimiento.
- El sistema ofrecía alternativas de búsqueda por nombre o número de caso.
- Cada oficina generaba su propia información y el sistema no contenía grabado automático.
- Los documentos generados por un procedimiento de queja, se archivaban en un archivo Word.

Con tres años de funcionamiento, El Defensor del Pueblo de Bolivia ha tramitado aproximadamente 14.000 quejas. Ello trajo como consecuencia una saturación del sistema antes del tiempo pronosticado, por lo que se estructuró, unos meses antes del inicio de esta consultoría; un sistema que respondiera a los nuevos requerimientos de la institución, no solo en cuanto a capacidad de almacenamiento de información sino también en cuanto a la facilitación de los procedimientos de tramitación de quejas, con el fin de asegurar la optimización de los requerimientos de los peticionarios del servicio y de los mismos usuarios del sistema, ya que el primero suponía procesos complejos de utilización por parte de los usuarios.

El nuevo sistema también debía responder a las necesidades institucionales generadas por la apertura de oficinas regionales en todo el territorio, con el fin de homologar procedimientos y acceder con mayor facilidad la información generada por la tramitación de casos en dichas oficinas regionales.

Es así como se implementó el Sistema de Administración de Quejas (SAQ).

Diagnóstico del SAQ

Metodología de desarrollo:

La definición de requerimientos para la implementación del SAQ, se basó primordialmente en la experiencia generada por el anterior sistema y en una reorganización institucional que generó una reestructuración de sus dependencias, en cuanto a funciones y procedimientos; tanto a nivel central como regional.

Al igual que el primer sistema, el SAQ fue estructurado en la parte lógica, por un grupo de trabajo conformado por el Defensor y sus Adjuntos y para la parte informática y migración de datos se invitó también al Lic. Pablo Guzmán. En ambas partes coadyuvó la Licda. Rielma Mencías, actual Directora Nacional del SAQ.

Para la estructuración e implementación del SAQ se tomaron en cuenta los siguientes factores:

- Necesidad de una mayor capacidad de almacenamiento de la información
- Un sistema amigable con procesos informáticos sencillos y rápidos

- Un sistema que respondiera a la nueva organización institucional
- Un sistema que asegurara una comunicación fluida entre las diferentes dependencias
- Un sistema que contemplara la inclusión de estadísticas que reflejaran la labor diaria de la institución
- Un sistema que respondiera a un flujo del procedimiento de tramitación de las quejas

El procedimiento de puesta en marcha del SAQ se inició en las oficinas centrales de la Paz en las cuales se encuentra la oficina de la Dirección General de Quejas, cuya directora es la encargada de coordinar a nivel nacional, su implementación.

En el momento en que se realizó este diagnóstico el SAQ se encontraba en su fase de implementación y solo uno de sus módulos se encontraba en funcionamiento (tramitación de quejas); no así el de estadísticas.

Por lo anterior las entrevistas fueron enfocadas a la Dirección Nacional de Quejas (usuario principal) y los funcionarios del área informática (desarrolladores), sin embargo se entrevistaron otros funcionarios cuyo aporte no fue significativo dado que se encontraban en la fase inicial de capacitación y utilización del sistema.

Infraestructura tecnológica actual: Inventario de Software y Hardware

Características de los Servidores:

Modelo: Server
 Marca: Compaq, Gateway
 Capacidad de almacenamiento: 30GB
 Velocidad de procesamiento: 855 MHZ
 Número de procesadores: Un procesador por oficina

Características de las estaciones de trabajo:

Sistema Operativo: Windows 95/98
 Velocidad de procesamiento: 700 MHZ
 Capacidad de almacenamiento (HD): 10 GB

Características de la red:

Topología: Ethernet
 Velocidad: 100 mbps
 Número de estaciones: 30

Características del Sistema SAQ:

Software del sistema operativo: Windows 2000
 Software de Base de Datos: MS SQL Server 2000
 Software de Desarrollo utilizado en el sistema: Visual Basic versión 6
 Requerimientos de las estaciones conectadas al sistema: En proceso de definición.

Accesorios de comunicaciones: (MODEM, ROUTERS, TIPOS DE LINEAS DE COMUNICACIÓN).

En la actualidad la definición y selección de los accesorios de comunicaciones a implementar para integrar toda la labor y la información que de ella se genere en la totalidad de las oficinas del Defensor del Pueblo de Bolivia, se encuentra en proceso.

Alcance: requerimientos, ámbito de acción

El sistema SAQ, fue desarrollado cumpliendo los requerimientos operativos inmediatos, sobre todo en materia de tramitación de quejas. No contempla una gestión de todo el ciclo del contenido ya que la Institución posee dos sistemas:

- El sistema desarrollado en ACCES para la recepción de todo tipo de correspondencia
- El sistema SAQ para lo referido a Administración de Quejas

De acuerdo con ello, los procedimientos de recepción de correspondencia no están incluidos en el SAQ sino que se tramitan en ACCES en un sistema paralelo cuyas siglas son URDC (Unidad de Registro de Documentación).

Los alcances y requerimientos del SAQ se circunscriben únicamente a la tramitación de quejas y no incluyen manejo de correspondencia general, labor de divulgación institucional ni resultados del trámite de Orientación Ciudadana.

El módulo de Estadística se encuentra en fase de implementación.

Además, dentro del proceso de tramitación de quejas, no todos los funcionarios relacionados con el procedimiento, tienen el mismo nivel de acceso al sistema; siendo que ni el Defensor ni el Adjunto tienen privilegios para corregir o autorizar, vía informática, los documentos que requieren su aprobación y forma. De esta forma, los trámites de corrección y firma se realizan en forma manual.

Entrenamiento, capacitación, divulgación.

La Dirección Departamental de Recepción de Quejas de La Paz es la oficina encargada del procesamiento de quejas y cada oficina regional en el sistema hasta finalizar el procedimiento de Primera Línea.

Cada oficina regional cuenta con un funcionario para realizar las mismas labores antes mencionadas.

En las oficinas regionales el sistema no se había implementado y sus funcionarios se encontraban a la espera de la fase de implementación y capacitación.

Recuperación de datos (migración de datos del sistema anterior).

La migración de datos, como etapa trascendental en la implementación del SAQ para el habilitamiento de toda la información histórica de la gestión del Defensor del Pueblo de Bolivia, había sido migrada en un 98% al momento de realizarse esta consultoría, con resultados positivos.

Para la época en que se realizó la consultoría, las estadísticas solo se referían a los datos que habían estado contenidos en el primer sistema ya que como se ha señalado, el módulo de Estadísticas del SAQ no se había implementado.

Capacidad de soporte (área de desarrollo y usuario final).

La labor de soporte del SAQ es desarrollada por el personal informático de la institución en estrecha coordinación con la Dirección Nacional de Quejas; cuya directora¹ integró el equipo que formuló los requerimientos del SAQ, con base en su experiencia como Directora Departamental de Recepción de Quejas de La Paz.

El equipo de profesionales en Informática está compuesto por dos personas, que junto con la Licda. Rielma Mencias, están encargados del área de desarrollo; soporte y capacitación de los usuarios del sistema a nivel nacional.

Capacidad de almacenamiento

Actualmente con las nuevas tecnologías informáticas, el tema de la capacidad de almacenamiento de la información ha sido superado en la mayoría de los casos y obedece estrictamente a la capacidad de los servidores.

En el caso específico, las características de los servidores y en general de la plataforma tecnológica de la Institución, logran superar esta limitación.

Documentación del sistema y sus cambios.

Al momento de realizarse la presente consultoría, la fase de documentación del sistema se encontraba en proceso, por lo cual se procedió a hacer una descripción general de los pasos que contempla el proceso informático de inclusión de quejas, que se presenta como anexo. En comunicación reciente con las autoridades del Defensor del Pueblo de Bolivia, se nos informó que esta fase aún se mantiene en proceso.

Descripción funcional del sistema

Módulo de Consultas

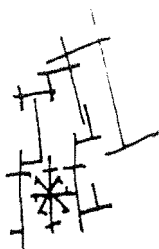
El SAQ está estructurado bajo la modalidad de los sistemas de flujos de procedimientos: con una previsión de vida útil de 7 a 10 años, según las previsiones hechas por los funcionarios encargados de la creación e implementación del sistema.

Es un sistema de registro de consultas que posee dos módulos:

- Estadística
- Consultas

En la actualidad solamente funciona el módulo de "consulta" y en el mismo se registran

¹ Rielma Mencias, Directora Nacional de Quejas



- Consultas escritas
- Consultas verbales
- Investigaciones de oficio

Se está desarrollando un sistema de comunicación en línea entre todas las oficinas, para ser implementado dentro de tres meses. En el proceso se está a la búsqueda de un medio alternativo para transferir casos de otras oficinas mientras se establece el sistema de comunicación en línea.

El SAQ incluye la modificación de varios procedimientos para facilitar al usuario su manejo y según lo señalado por los funcionarios encargados del mismo², tiene las siguientes características generales³:

- Atención al ciudadano en dos etapas
 - ✓ Primera Línea
 - ✓ Segunda Línea
- Modalidades de Investigación:
 - ✓ Gestión Directa
 - ✓ Investigación Especializada
- Características Técnicas:
 - ✓ Una sola pantalla conteniendo tanto los procedimientos como el flujo del proceso
 - ✓ Los documentos asociados a cada queja se archivan en el sistema
 - ✓ El sistema permite agrupar quejas similares
 - ✓ Se cuenta con un módulo de consulta
 - ✓ La conexión será en línea

El usuario del sistema SAQ puede acceder para la clasificación de la queja, a varios listados de opciones que involucran las siguientes materias:

- Índice de Derechos, Conductas Violatorias y Derechos Vulnerados; clasificación basada en la normativa que al respecto contiene la Constitución Política de Bolivia.
- Listado de autoridades sujeto a modificaciones según cambien los funcionarios que ostentan los diferentes puestos o bien se den modificaciones en las estructuras organizacionales de las diferentes instituciones gubernamentales.
- Lista de peticionarios establecida por el nombre completo del gestionante y que se alimenta de conformidad con la aparición de nuevos solicitantes. Este listado evita duplicidad de trámites iguales a nombre de una misma persona y permite la agrupación de casos con temática similar.

² Idem.

³ El documento anexo al presente incluye una descripción de los procesos que incluye el SAQ.

- Lista de Organizaciones Peticionarias que se va alimentando de acuerdo a la aparición de nuevas organizaciones solicitantes. Este listado evita duplicidad de trámites iguales a nombre de una misma organización y permite la agrupación de casos con temática similar.
- Los formularios de gestión que han sido redactados con un formato general al cual se le puede añadir información específica.⁴
- Listado de grupos vulnerables, para efectos estadísticos.

Por otra parte, el SAQ no contempla bancos de datos referidos a jurisprudencia institucional; legislación; recomendaciones; diccionarios de sinónimos ni datos geográficos.

Módulo de Estadística

Según lo señalado por los funcionarios encargados del SAQ, la cantidad de datos que genera estadísticas se restringió para facilitar no solo la recopilación de datos al momento de entrevistar al gestionante, sino también para facilitar la migración de la información recopilada por el antiguo sistema al SAQ.

El módulo de Estadística no había sido implementado al momento de realizar la consultoría y tampoco existían proyecciones respecto de la estructura de dicho módulo ni de la información que debía sustraerse del mismo.

Aunado a lo anterior, las dificultades presentadas por los problemas de comunicación para la actualización de datos aportados por las oficinas regionales fue otra de las razones para suspender temporalmente la implementación de dicho módulo.

El cuadro que se presenta a continuación, resume los requerimientos del proyecto, en contraste con las limitaciones que se evidenciaron en la descripción del sistema informática SAQ, contenida en los acápites anteriores.

En una tercera columna se señalan las posibles soluciones para enfrentar dichas restricciones y realizar los primeros avances hacia los objetivos contenidos en el proyecto.

Requerimientos del Proyecto frente a facilidades del SAQ

Propuestas del proyecto		SAQ	Soluciones
Standardización e informatización de los procedimientos de quejas		Un sistema estructurado en lenguaje Visual Basic no genera acceso total a INTERNET, por tratarse de un sistema cliente-servidor que no es posible recrear en un ambiente WEB	1.- Rediseño total del sistema mediante un análisis de bases de datos 2.- Creación de una interfase gráfica del SAQ para INTERNET
BASES DE DATOS: Implementación de diferentes bases de datos junto a nuevos formularios informatizados y vinculados como bases de datos relacionales, para la inmediata tramitación de quejas, la coordinación nacional y regional de las mismas y el output instantáneo de análisis de datos y conversión en mapas de DDHH	Legislación	No contiene banco de datos de legislación	Plataforma informática con capacidad para implementar una base de datos de legislación
	Jurisprudencia	No contiene bancos de datos de jurisprudencia	Plataforma informática con capacidad para implementar una base de datos jurisprudencial
	De términos violatorios	Contiene un listado de Derechos y Conductas Violatorias	
	De calificación	Contiene un banco de datos de Derechos Vulnerados	
	Banco de Recomendaciones	No contiene banco de datos de recomendaciones	Plataforma informática con capacidad para implementar una base de datos de recomendaciones
	Diccionarios de sinónimos (que permitan la "regionalización" de la búsqueda de información)	No contiene Diccionario de sinónimos	Plataforma informática con capacidad para implementar un diccionario de sinónimos

	La base de datos geográfica imprescindible para el vuelco de datos temáticos sobre DDHH.	No indica la procedencia de la queja por región	Plataforma informática con capacidad para implementar una base de datos geográfica
	Categorización de autoridades	Contiene un listado modificable de autoridades denunciadas	
Agilización de los tiempos de tramitación*			
Mejora de la calidad en el documento final de forma que la queja llevada a instancia judicial no resulte inadmitida por defectos de forma*			
Difusión pública instantánea de la violación prolongada en el tiempo de manera que se pueda producir un automático desistimiento de la autoridad en su actitud*			
Generación automática de estadísticas y análisis espacial que permita una sencilla difusión, visibilidad y seguimiento en el tiempo de la evolución en el respeto a los DDHH		El módulo de estadística está en fase de implementación	
Establecimiento de tipologías violatorias dominantes según departamentos; etc.		El sistema contiene un listado de conductas violatorias	
Acceso inmediato al banco interamericano de recomendaciones ya que debido a la estandarización, la normativa utilizada podrá ser revisada desde cualquier otra institución defensora de otro país.		Un sistema estructurado en lenguaje Visual Basic no genera acceso total a INTERNET, por tratarse de un sistema cliente-servidor que no es posible recrear en un ambiente WEB	1.- Rediseño total del sistema mediante un análisis de bases de datos 2.- Creación de una interfase gráfica del SAQ para INTERNET

* Debido a que el sistema se encuentra en fase de implementación, actualmente no existen datos que permitan analizar estas variables.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la metodología de desarrollo del sistema, según se desprende de las entrevistas realizadas a los funcionarios encargados de la implementación del SAQ, para la creación del sistema no se recurrió a la utilización de alguna metodología formal de desarrollo, sustentada en un análisis previo de requerimientos para su conformación, sino que más bien fue el resultado de las necesidades de continuación de operaciones por cuanto el sistema anterior colapsó debido a sus características de repositorio de datos. Este primer sistema había sido desarrollado en condiciones similares al inicio de operaciones de la Institución. Ello permite concluir que el requerimiento principal haya sido el de asegurar la capacidad de almacenamiento del sistema sin que necesariamente se reflejen en el análisis, otras previsiones a mediano y largo plazo, que ingieren en el funcionamiento de la institución y por ende en la operatividad del sistema, como son las variaciones en los flujos de acceso a los servicios de la institución de conformidad con el grado de posicionamiento y credibilidad que vaya adquiriendo con el paso del tiempo; las proyecciones que de las variaciones de esos flujos se hagan, de conformidad con el grado de conocimiento de las funciones de la misma por parte de la sociedad civil; la capacidad de respuesta de los recursos humanos institucionales en momentos críticos; etc.
2. Dentro del marco de funcionalidad el Sistema de Administración de Quejas del Defensor del Pueblo de Bolivia es un sistema amigable que requiere únicamente conocimientos de Word por parte del usuario. No obstante, las facilidades de un sistema, cualquiera que sea, no deben traducirse únicamente en un aspecto específico como sería la sencillez del programa. Debe ante todo preverse su documentación y la elaboración de manuales para una utilización óptima del sistema, por parte del usuario primario. En este campo el Defensor del Pueblo de Bolivia está en proceso de elaboración de dichos manuales. A dicho efecto, se aporta como anexo a este documento, una descripción de los pasos requeridos para la tramitación de una queja; mismo que puede utilizarse como base.
3. Con respecto al primer sistema, el SAQ presenta como mejoras, las siguientes:
 - El ciudadano es atendido por el mismo servidor público y solo cuando su caso es trasladado a la fase de Investigación Especializada, la atención de su queja es atendida por otro funcionario.
 - Mediante un proceso informal de investigación denominado Gestión Directa, se pretende atender la queja, reservándose los procedimientos formales para los casos que por su complejidad jurídica y técnica ameriten una investigación especializada.
 - El usuario accede de manera directa a todos los procedimientos
 - Existe total consistencia mediante referencias en el sistema entre el expediente informático y el expediente físico.
 - Las quejas agrupadas son tramitadas como un solo caso y resueltas de manera conjunta.
 - El módulo de Consulta permite conocer el estado de los casos en trámite y la información producida tanto en los casos en curso como en los archivados

4. El SAQ carece de una gestión completa del ciclo de tramitación de quejas debido a que la Institución posee dos sistemas paralelos:
 - El sistema ACCES para la recepción de todo tipo de correspondencia
 - El sistema SAQ para lo referido a Administración de Quejas

Es así como los procedimientos de recepción de correspondencia no están incluidos en el sistema sino que se tramitan en ACCES en un sistema paralelo cuyas siglas son URDC (Unidad de Registro de Documentación).

Esto ha generado algunos problemas en la optimización de la tramitación de quejas debido a que en algunas ocasiones, correspondencia que se relaciona con ese procedimiento, no llega en forma oportuna al usuario del SAQ.

Por otra parte, la aprobación manual de los documentos y las limitaciones en cuanto a privilegios de uso del sistema, para algunos funcionarios (el Adjunto y el Defensor no pueden modificar los documentos dentro del sistema sino que deben hacerlo manualmente) le resta facilidades de integración y comunicación a los procesos.

Aunado a lo anterior, no está claramente definida dentro del sistema, una cadena jerárquica de transferencia para revisión y aprobación de un documento de un funcionario a otro; como tampoco métodos de control que aseguren privilegios específicos según categoría de usuario.

El sistema debería posibilitar la gestión de todo el ciclo del contenido: Creación, revisión, aprobación distribución y archivado ya que estas facilidades son un factor crítico a la hora de reducir los costes y de facilitar la integración y comunicación de procesos relacionados.

5. Por otra parte, la labor realizada por el Centro de Orientación Ciudadana no queda plasmada en el SAQ, debido a que no se contempla ninguna forma de registro de las actuaciones referidas a estos casos; que en la mayor parte de las ocasiones, en la fase de posicionamiento de Instituciones como las defensorías, constituyen un porcentaje muy importante de su labor diaria; en tanto se educa a la población y se difunde la específica labor de la institución como contralora de legalidad y defensora de los derechos humanos de los habitantes ante las actuaciones de la Administración Pública.
6. En cuanto a las facilidades de acceso, si bien se ha asegurado el acceso al SAQ desde cualquier ubicación, aún subsisten problemas de comunicación entre las diferentes dependencias en cuanto al trasiego de la información. Actualmente se encuentra en proceso de implementación la sincronización diaria mediante MODEMS y se realizan pruebas para lograr ese objetivo, debido a la mala calidad de las líneas de comunicación. La sincronización se realizaría una vez al día. Para la etapa final se está desarrollando un sistema de comunicación en línea entre todas las oficinas, para ser implementado dentro de tres meses. En el proceso se está a la búsqueda de un medio alternativo para transferir casos de otras oficinas mientras se establece el sistema de comunicación en línea. El ejemplo más grave lo constituye la sede regional del Defensor del Pueblo en El Chapare, debido a las frecuentes tormentas eléctricas que afectan la zona, situación que ha requerido la implementación de un centro de energía independiente para el lugar. Debido a las constantes caídas del

sistema, muchas veces los asuntos no pueden registrarse en fechas específicas. En las demás oficinas también existían algunos problemas de acceso debido a que se estaba en la fase de implementación y aún estaba en etapa de análisis el procedimiento a utilizar para la transferencia de datos.

7. Respecto de la existencia de bases de datos, por tratarse de un sistema limitado a la tramitación de quejas, no tiene previstas bases de datos como las requeridas por el Proyecto, aunque sí cuenta con listados de términos violatorios, de calificación, de categorización de autoridades y de grupos vulnerables. No se contemplan bases ni listados de legislación, jurisprudencia, bancos de recomendaciones, diccionarios de sinónimos ni bases de datos geográficos, a pesar de que la plataforma informática lo permite. Siendo una institución creada recientemente, es recomendable analizar la factibilidad de incluir dichas bases, en un momento en que la alimentación de las mismas sería sustancialmente más rápida y de menor costo.
8. Por último, con referencia a la plataforma tecnológica, el SAQ es un sistema estructurado en lenguaje Visual Basic, por lo cual no genera acceso total. Se trata de un sistema cliente-servidor que no es posible recrear en un ambiente WEB debido a esa característica específica y por ende tampoco puede serlo en un portal que cuenta con administradores de contenido, múltiples bases de datos distribuidas geográficamente por diversos sitios y en el cual sus miembros pueden no solo acceder sino también incluir información de todo tipo mediante el identificador que los reconoce como asociados al sitio. Por ello aunque la base tecnológica (calidad y vigencia de los equipos, capacidad de almacenamiento, etc) lo permite, no el hecho de haber sido estructurado en lenguaje visual basic; por lo que sería necesario a nivel de sistema, la valoración de una de las siguientes opciones:
 - Rediseño total del sistema mediante un nuevo análisis de bases de datos
 - Creación de una interfase gráfica del SAQ para INTERNET.

ANEXO

Descripción funcional del SAQ: cómo opera

Primera Línea

En la actualidad el 80% de las quejas que ingresan al Defensor del Pueblo de Bolivia se resuelven en Primera Línea.

El funcionamiento del sistema inicia con el registro de la queja, para cuyo efecto la pantalla del ordenador contendrá una representación del flujograma de primera línea, una serie de quince íconos que deberán abrirse en orden lineal de izquierda a derecha según se agoten los pasos del proceso y una serie de campos a rellenar (en plomo los datos que hay que llenar y en blanco las estadísticas)

I.- Primer proceso: Registro

1. Caso (Datos generales).

Datos estadísticos

- Número de queja (automático)
- Nombre del caso (nombre del peticionario o del caso)
- Fecha de recepción (automática)
- Área del caso
 - a) Derechos Humanos
 - b) Administración Pública
 - c) Servicios Públicos
 - d) Orientación ciudadana
- Medio de presentación
 - a) Escrita
 - b) Verbal
 - c) En blanco si es de oficio
- Forma de presentación
 - a) Petición directa
 - b) Determinación Interna
 - c) Remisión de Mesas Defensoriales

- Fecha de ingreso al último procedimiento

1. Petición.

Ficha del peticionario: Si son varios peticionarios, el sistema genera varias fichas. En ese mismo icono se genera la lista para determinar si el peticionario ya ha planteado quejas ante la Defensoría y se transfieren los datos a la nueva ficha del nuevo caso. Si el peticionario nunca se ha presentado, se le da "siguiente" y aparece una ficha nueva.⁵

Incluye:

- a) Nombre del denunciante
- b) Identificación
- c) Fecha de nacimiento
- d) Dirección
- e) Teléfono
- f) Grupo vulnerable
- g) Nivel de escolaridad
- h) Estrato de edad
- i) Ocupación
- j) Estado civil

1. Organizaciones Peticionarias:

- a) Nombre e la Organización
- b) Representante
- c) Carné de identidad
- d) Dirección
- e) Teléfonos
- f) Fax
- g) Ciudad, Provincia o Departamento
- h) Personería jurídica
- i)

1. Autoridad denunciada (lista cerrada)

No se agrega sino que se selecciona:

- a) Funcionario (se pueden incluir otros nombres por parte de cualquier funcionario)
 - b) Cargo Actual
 - c) Oficina
 - d) Dirección
 - e) Teléfono
 - f) fax
 - g) Ciudad/Provincia/Departamento
-

1. Resumen de la queja
2. Notas internas o block de comentarios.
3. Documentos presentados

Contiene dos extremos: Documento y Descripción. Pueden incluirse los datos del documento, contenido resumido y referencia al número de "fojas" que trae el documento, así como las fechas. Existe una lista de grupos vulnerables, para efectos estadísticos.

8. Hechos denunciados

Hecho, descripción, fecha y se puede numerar.

9. Codificación

Índice de derechos y conductas violatorias

- a) Código
- b) Conducta vulneratoria
- c) Derechos vulnerados

(Ficha: Se extiende la lista de derechos, se escoge uno y luego se extiende la conducta vulneratoria).

II.- Segundo proceso. Admisión, Rechazo o COC.

1. De seguido al registro de la queja, el funcionario determinará si proceden las siguientes operaciones.
 - a) Admisión de queja
 - b) Rechazo de queja
 - c) Orientación al ciudadano

- ✓ El rechazo de la queja debe ser fundamentado, se notifica, no tiene recurso alguno y se traslada al final a un archivo electrónico y a uno físico.
- ✓ La orientación ciudadana debe ser fundamentada, no tiene recurso y se traslada a archivo electrónico y físico.
- ✓ La admisión de la queja también es fundamentada, se notifica y pasa a gestión directa o a segunda línea.

Las tres generan un acta circunstanciada, procedimiento que conlleva los siguientes pasos:

- Generar Acta circunstanciada
- Modificar acta circunstanciada (para ver el documento) – Se abre un documento Word que puede modificarse.

- Seleccionar el destino de derivación del caso
- Carta de Admisión para segunda línea
 - ✓ Número
 - ✓ Fecha
- Generar / Modificar documento

1. Notificación al peticionario

Tanto la resolución de rechazo como la admisión de la queja para gestión directa y para segunda línea, conllevan la notificación de la decisión. El sistema genera el acta y ésta es impresa, firmada por el funcionario que notifica y entregada al gestionante, en un mismo acto.

III.- Tercer Proceso: Gestión Directa

1. Requerimiento:

El funcionario que recibe la queja resolverá si el asunto específico debe ser tramitado por Gestión Directa y así lo determinará en el flujo del sistema.

A ese efecto emitirá un documento de requerimiento a la autoridad denunciada. La pantalla accesada para la emisión de ese requerimiento, contiene:

- Tipo de requerimiento
- Funcionario requerido
- Resumen del requerimiento
- Fecha del requerimiento
- Generar / Modificar requerimiento
- Número de requerimiento
- Fecha de respuesta
- Resumen de la Respuesta
- Documentación que la acompaña

1. Acción defensorial

Si el caso requiere además alguna acción defensorial específica, esta se indicará en la pantalla específica, la cual indicará:

- El tipo de acción Defensorial
- La fecha de realización
- Un resumen de la información recibida

1. La información recopilada en el requerimiento y en las acciones defensoriales, generarán un informe de Gestión Directa. La pantalla correspondiente incluye

- La redacción de un documento de Informe
- la fecha de realización
- Generar / Modificar el Informe

1. En la eventualidad de que el caso deba ser concluido en forma extraordinaria, el sistema contiene una pantalla que incluye:
 - Tipo de proveído de archivo
 - Fecha de conclusión extraordinaria
 - Número de proveído de Archivo
 - Redacción de proveído de Archivo
 - Generar / Modificar Proveído de Archivo

Segunda línea

El trámite de segunda línea se genera a raíz de tres posibles supuestos:

- Que se determine al admitir el caso y proceder con los pasos del primer proceso, que por su complejidad y profundidad debe ser conocido por un área específica sin necesidad de realizar el trámite de gestión directa.
- Que después de realizar el procedimiento de Gestión Directa, el caso por su complejidad y profundidad no pudo ser resuelto en esa instancia y requiere ser tramitado por un área especializada.
- Por apertura de una Investigación de Oficio, a instancia del Despacho del Defensor del Pueblo o de una Defensoría Adjunta.

I.- Primer Proceso: investigación

1. Requerimiento

Bajo el mismo formato de flujograma, el sistema ofrece una pantalla que contiene el flujo de segunda línea en el margen izquierdo. En el margen superior izquierdo aparecerán en la línea superior, los iconos referidos al procedimiento de primera línea y en la segunda línea ocho iconos que contendrán los pasos de la segunda línea o Investigación especializada.

Esta primera pantalla contiene además en el margen inferior izquierdo, el inicio del procedimiento, con el Requerimiento de Informe verbal o de informe escrito, que incluye:

- Funcionario recurrido
- Resumen del requerimiento
- Generar / Modificar requerimiento
- Fecha de respuesta (a la par de la carta está un cuadro que indica si se respondió y cómo)
- Tipo de respuesta
- Documentos que la acompañan

1. Acción Defensorial

- Tipo de Acción Defensorial
- Fecha
- Resumen de la información recibida

II.- Segundo Proceso: Informe Final de Investigación y Resolución Defensorial

1. Informe Final de Investigación

El sistema tiene integrada una pantalla que genera el Informe Final de Investigación y contiene:

- Un espacio para la redacción del Informe
- Fecha de redacción
- Generar / Modificar Informe Final de Investigación

El contenido de este informe es única y exclusivamente para trámite interno de la Institución y contiene todas las apreciaciones emitidas por el funcionario que ha tramitado el caso en Segunda Línea.

1. Resolución Defensorial

La Resolución Defensorial se constituye en el documento oficial que emite el Defensor del Pueblo de Bolivia al finalizar la investigación de una queja.

Al igual que con la generación de los otros documentos, el sistema genera una pantalla que contiene:

- Fecha de Resolución Defensorial
- Número de Resolución Defensorial
- Contenido de Resolución Defensorial
- Generar / Modificar documento

La notificación de ese documento se hace en forma manual, así como las correcciones que del mismo realicen el Adjunto y el Defensor. En su contenido no se incluye cita de normativa legal.

III.- Tercer Proceso: Notificación y Seguimiento

La Resolución Defensorial generará la notificación y el procedimiento de seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Institución.

1. Seguimiento I:

A la primera autoridad: Notificación y seguimiento de resolución defensorial.

El sistema genera una pantalla de Primera Notificación y Seguimiento de la Resolución Defensorial que contiene:

- Tipo de carta (Al funcionario, al superior jerárquico, a la máxima autoridad institucional, al petionario, otros).
- Fecha de la carta
- Número
- Fecha de notificación
- Funcionario notificado

- Generar / Modificar carta
- Informe de seguimiento de las notificaciones
- Tipo de respuesta (Acatada o no acatada. En este último caso pasa a Seguimiento II).
- Fecha de respuesta
- Fecha del Informe
- Resumen de las respuestas
- Generar / Modificar Informe de Seguimiento I

1. Seguimiento II:

En caso de que la respuesta de la institución denunciada sea contraria a las recomendaciones contenidas en la Resolución Defensorial, procederá un segundo seguimiento.

El Seguimiento II también está contemplado en el sistema, bajo un formato similar al Seguimiento I:

- Tipo de carta (Al funcionario, al superior jerárquico, a la máxima autoridad institucional, al peticionario, otros).
- Fecha de la carta
- Número
- Fecha de notificación
- Funcionario notificado
- Generar / Modificar carta
- Informe de seguimiento de las notificaciones
- Tipo de respuesta (Acatada o no acatada. En este último caso, se emite una Carta al Congreso, denunciando el no acatamiento).
- Fecha de respuesta
- Fecha del Informe
- Resumen de las respuestas
- Generar / Modificar Informe de Seguimiento II

1. Carta al Congreso de la Nación

El no acatamiento de la Resolución Defensorial genera la emisión de una Carta al Congreso denunciando la situación; para que en esos estrados se tomen las medidas correspondientes.

Al efecto en el sistema aparece una pantalla que contiene:

- Redacción de la Carta
- Generar / Modificar Carta al Congreso Nacional
- Fecha de envío al Congreso
- Número de Carta al Congreso

1. Seguimiento Final del Caso

El Seguimiento Final del Caso constituye un resumen de la forma de conclusión del trámite. La última pantalla del sistema incluye dos opciones:

- Resolución favorable
- Informe al Congreso de la Nación
- Fecha de conclusión del caso

Posteriormente, el caso se remite al Archivo electrónico y al archivo físico.

**INFORME DE ACTIVIDADES
22 DE JULIO-05 DE AGOSTO
2001-09-03**

LUNES 23 DE JULIO

09:00 A 11:00	Reunión con la Licda. Ana María Romero de Campero Defensora del Pueblo de Bolivia Licda. Carmen Beatriz Ruiz, Adjunta de Promoción y Análisis Dra. Nardy Suxo, Adjunta de Programas y Acciones Especiales Dr. Carlos Derpic, Adjunto de Atención a la Ciudadanía Sr. Antonio Aramayo, Secretario General
11:00 a 13:00	Reunión para exponer el tema referido al Sistema de Atención de Quejas Dr. Carlos Derpic, Adjunto de Atención a la Ciudadanía Dra. Rielma Mencias, Directora Nacional de Quejas Dra. Hilda Rada, Directora Departamental Dra. Irene Quisbert, Profesional especializada en Derechos Humanos Dra. Fátima Luna, Profesional especializada en Administración Pública y Servicios Públicos
15:00 a 16:00	Reunión para tratar el tema del SAQ informático Dra. Rielma Mencias, Directora Nacional de Quejas Oscar Segarra, Jefe de la Unidad de Sistemas Sr. José Luis Centellas, Técnico en Informática
16:00	Análisis General Dra. Fátima Luna

Martes 24

9:30 a 13:00	Presentación y análisis de experiencias sobre el manejo de quejas, seguimiento de resoluciones, actuaciones urgentes, casuística y casos estructurales Licda. Ana María Romero de Campero, Defensora del Pueblo de Bolivia Dra. Nardy Suxo, Adjunta de Programas y Acciones Especiales Licda. Carmen Beatriz Ruiz Dr. Carlos Derpic Dra. Rielma Mensias Dra Hilda Rada
--------------	--

Dra. Irene Quisbert
Dra. Fátima Luna
Licda. Teresa Quesada

14:45 a 16:00 Reunión con la Licda. Carmen Beatriz Ruiz
Información y Análisis de experiencias referidas a la
Adjutoría de Promoción y Análisis.

16:00 Reunión de Análisis con la Dra. Rielma Mensias.

Miércoles 25

09:30 a 12:00 Información y Análisis de experiencias respecto de la
Adjutoría de Programas y Acciones Especiales Dra. Nardy
Suxo y personal técnico

15:00 a 16:30 Información y Análisis de experiencias respecto de la
Adjutoría de Atención a la Ciudadanía.
Dr. Carlos Derpic y personal técnico

17:00 Sistema SAQ
Dra. Rielma Mencias, Directora Nacional de Quejas
Oscar Segarra, Jefe de la Unidad de Sistemas
Sr. José Luis Centellas, Técnico en Informática

Jueves 26

07:00 Salida de La Paz a Cochabamba

09:00 Visita a la Representación de Cochabamba
Intercambio de experiencias sobre los componentes de la
misión
Reunión con el Dr. Ricardo Pol, Representante
Departamental

13:00 Salida de Cochabamba a El Chapare

17:00 Llegada a El Chapare

Viernes 27

08:30 Visita de campo
Recopilación de información respecto de la situación de los
cocaleros.
Dr. Godofredo Reinecken, Representante Especial del
Defensor del Pueblo.

11:00	Intercambio de experiencias sobre componentes de la misión Dr. Godofredo Reinecken y funcionarios de la oficina de El Chapare
14:30	Regreso a Cochabamba
Sábado 28	
11:00	Regreso a La Paz Trabajo de escritorio
Lunes 30	
09:00 a 12:00	Visita a la Representación Especial de El Alto Reunión con el Dr. Roberto Quiroz, Representante Especial de El Alto y funcionarios de la Oficina para tratar temas relacionados con los componentes de la misión
14:30 a 20:00	Reunión de coordinación y preparación de presentación conjunta de la misión.
Martes 31	
10:00 a 12:00	Reunión de análisis preliminar y recomendaciones con la la Defensora, los Adjuntos, el Secretario General y la Directora Nacional de Quejas
14:30 a 16:00	Análisis sobre mecanismos de exigibilidad de los DESC Dra. Kathia Saucedo, Asesora en Asuntos Constitucionales y Legislativos
16:30	Análisis sobre el funcionamiento de los Programas Especiales Dra. Griselda Sillerco
Miércoles 01	
09:00 a 12:00	Trabajo de escritorio
14:00 a 17:00	Participación en actividad de capacitación para la utilización del SAQ. Personal de la Adjuntoría de Programas y Acciones Especiales Dra. Rielma Mencias, Directora Nacional de Quejas

Jueves 02

- 09:30 a 11:00 Reunión de información sobre el funcionamiento de las Mesas Defensoriales y las Unidades Móviles
Sr. Antonio Aramayo
- 11:00 a 13:00 Reunión de información sobre el funcionamiento del SAQ
Dra. Rielma Mencías, Directora Nacional de Quejas
Oscar Segarra, Jefe de la Unidad de Sistemas
Sr. José Luis Centellas, Técnico en Informática
- 14:30 a 17:00 Capacitación a funcionarios de la Dirección Departamental de Tramitación de Quejas de La Paz, en materia de Orientación Ciudadana.

Viernes 03

- 9:30 a 12:00 Informe de misión al Comité de Coordinación. Discusión y Análisis de propuestas de los tres consultores.
Defensora, Adjuntos y personal técnico y administrativo
- 14:30 Análisis de recomendaciones

Sábado 04

Trabajo de escritorio

Domingo 05

Salida de La Paz, Bolivia

Derechos Humanos de Exigencia Individual

1. Derechos Civiles
2. Derechos Políticos
3. Derechos Económicos, Sociales y Culturales
4. Derechos del Niño y la Niña
5. Derechos de la Mujer
6. Derechos de la Tercera Edad
7. Derechos al Medio Ambiente

1. DERECHOS CIVILES

1.1.DERECHO A LA VIDA

HECHOS VIOLATORIOS

- Consumada.
- Fallida.
- ☐ Muerte arbitraria.
- ☐ Amenazas de muerte.
- ☐ Desapariciones forzadas o involuntarias.

1.2.DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Tortura.
- ☐ Tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.
- ☐ Malos tratos.
- ☐ Uso desproporcionados de la fuerza.
- ☐ Trato inhumano a los detenidos.

1.3. DERECHO A LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD PERSONAL

1.3.1.DERECHO A LA SEGURIDAD

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Coacción o intimidación.
- ☐ Allanamiento de morada.

1.3.2.DERECHO A LA PRIVACIDAD

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Intervenciones telefónicas, cablegráficas o de correspondencia
- ☐ Indagaciones policiales injustificadas.
- ☐ Registros ilegales de información.

1.4.DERECHO A LA LIBERTAD PERSONAL

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Detención arbitraria.
- ☐ Detención por falta de policía.
- ☐ Falta de garantías procesales.
- ☐ Detención por hechos no tipificados en la ley.
- ☐ Reclutamiento arbitrario.

1.5. DERECHO A LA LIBERTAD DE TRANSITO

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones a la libre circulación.
- ☐ Restricciones arbitrarias para entrar, permanecer o salir del territorio nacional.

1.6. DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones a la libre difusión de las ideas.
 - a. Censura de prensa.
 - b. Restricciones a la libertad de investigación.
 - c. Restricciones a manifestarse públicamente.
 - d. Negación o restricciones al derecho de respuesta.

1.7. DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y REUNIÓN

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones al derecho de asociarse libremente.
- ☐ Restricciones al derecho de reunión.

1.8. DERECHO A DOCUMENTACIÓN PERSONAL

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones para la obtención de documentos de identidad personal.
- ☐ Restricciones para la obtención de documentos de estado familiar.
- ☐ Despojo o retención de documentación.

1.9. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

1.9.1. Violación de las garantías procesales.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Violación del derecho de audiencia y defensa.
- ☐ Violación del derecho a ser llevado sin demora ante juez competente.
- ☐ Violación del derecho a ser juzgado por juez competente e imparcial.
- ☐ Violación del derecho a la revisión de la instancia.
- ☐ Violación a los principios de legalidad e irretroactividad.

1.9.2. Derecho a la justicia independiente, pronta y debida.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Denegación de justicia ordinaria.
- ☐ Denegación de justicia constitucional (Habeas corpus, amparo, recurso de inconstitucionalidad)
- ☐ Retardación de justicia

2. DERECHOS POLÍTICOS

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Impedimento restricción de participar en la dirección de los asuntos políticos.
- ☐ Impedimento o restricción de votar y ser elegidos por voto secreto.
- ☐ Impedimento o restricciones para acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas.
- ☐ Impedimento o restricción al libre ejercicio del sufragio.

3. DERECHOS ECONÓMICOS Y SOCIALES

3.1.DERECHO A LA SALUD.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Denegación de atención médica.
- ☐ Abandono de paciente.
- ☐ Negligencia médica.
- ☐ Omisión de acciones oportunas y eficaces por parte del Estado en caso de epidemias o de enfermedades infecto contagiosas.
- ☐ Autorización ilícita o falta del debido control en la venta, distribución o suministro de productos químicos, farmacéuticos, veterinarios nocivos a la salud.

3.2.DERECHO A LA EDUCACIÓN.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Discriminación educacional.
- ☐ Denegación del derecho a la educación parvularia, básica y especial gratuita.
- ☐ Establecimiento de colegiaturas y pagos obligatorios ilegales.
- ☐ Cierre ilegal o arbitrario de centros de enseñanza e instrucción públicos.
- ☐ Retiro y reducción ilícita de suministros a centros educativos estatales y falta de condiciones mínimas de infraestructura e instalaciones.
- ☐ Obstaculización ilegal del proceso de enseñanza-aprendizaje en los centros educativos.
- ☐ Violación del derecho a la libertad de cátedra.

3.3. DERECHO AL TRABAJO.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Tolerancia estatal ante despidos ilegales en centros de trabajo públicos y privados.
- ☐ Denegación arbitraria de los derechos o prestaciones laborales reconocidas por la ley.
- ☐ Discriminación laboral.
- ☐ Actos ilegales o arbitrarios atentatorios contra la estabilidad laboral de trabajadores públicos o privados.
- ☐ Inobservancia de las medidas de seguridad e higiene obligatorias en los centros de trabajo.
- ☐ Incumplimiento de los contratos colectivos de trabajo.

3.4. DERECHOS SINDICALES.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Denegación o cancelación arbitraria de la personalidad jurídica, a sindicatos o asociaciones de trabajadores.
- ☐ Obstrucción ilegal de la actividad sindical o de asociación laboral.
- ☐ Actos ilícitos que afectan los derechos de dirigentes laborales.
- ☐ Perturbación del derecho de organización y filiación sindical o gremial.

3.5. DERECHO A LA PROPIEDAD.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Confiscación o apropiación ilícita.
- ☐ Restricción ilegal o arbitraria al ejercicio del derecho a la propiedad.

3.6. DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Desprotección ilegal o arbitraria en materia de seguridad social.
- ☐ Denegación ilícita de los beneficios o de instituciones estatales encargadas de la materia.

3.7. DERECHO A LA CONSTITUCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA FAMILIA.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones ilegales a la libre opción de constitución familiar.
- ☐ Actos contra la unidad e integración familiar.

3.8. DERECHO A LOS BENEFICIOS DE LA CULTURA.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Restricciones ilegales al desarrollo de actividades culturales y científicas.
- ☐ Clausura ilícita de centros de difusión científica y cultural.
- ☐ Destrucción del patrimonio histórico y cultural.
- ☐ Tráfico ilegal de piezas arqueológicas, obras artísticas, literarias, históricas y científicas.
- ☐ Prohibición, restricción o interferencias ilícitas de los diferentes medios de difusión cultural.

4. DERECHOS DEL NIÑO Y DE LA NIÑA

4.1. DERECHO A CONOCER A SUS PADRES NATURALES, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Ocultamiento de la identidad de los padres naturales.
- ☐ Ocultamiento de cualquier dato referente a la localización de los padres naturales.
- ☐ Impedimento u obstaculización de la relación con sus padres naturales.

4.2. DERECHO A PERMANECER CON SUS PADRES NATURALES, EXCEPTO POR RESOLUCIÓN JUDICIAL.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Traslados ilícitos del menor.
- ☐ Retención ilícita del menor.

4.3. DERECHO A MANTENER CONTACTO CON SUS PADRES, SALVO SI ELLO ES CONTRARIO AL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Impedir la visita de sus padres.
- ☐ Impedir, censurar o limitar la comunicación con sus padres a través de carta, teléfono, fax o cualquier otro medio.

4.4. DERECHO A ACCEDER A LA INFORMACIÓN OFICIAL SOBRE EL PARADERO DE SUS PADRES.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Ocultamiento de la información oficial.
- ☐ Destrucción de la documentación que haga referencia al paradero de sus padres.
- ☐ Denegación del acceso a la documentación oficial que haga referencia del paradero de sus padres.

4.5. DERECHO A LA ADOPCIÓN, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS POR LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Obstaculización ilícita para la adopción dentro de territorio nacional.
- ☐ Falta negligente de investigación de las condiciones familiares que ofrecen los adoptantes.
- ☐ Denegación ilegal o arbitraria de la adopción.
- ☐ Falta negligente de seguimiento de las condiciones familiares del adoptado al interior del territorio nacional.
- ☐ Falta negligente de mecanismos que permitan el seguimiento de las condiciones familiares del adoptado fuera del territorio nacional.

4.6. DERECHO A NO SER RECLUIDO, EN NINGÚN CASO, EN LUGARES O CENTROS DESTINADOS PARA LA DETENCIÓN DE PERSONAS SOMETIDAS BAJO LA JURISDICCIÓN DE LA LEY PENAL COMÚN.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Detención administrativa en recintos comunes con adultos.
- ☐ Registro e internamiento en un centro penal.

4.7. DERECHO A LA PROTECCIÓN DEL NIÑO CONTRA TODA FORMA DE PERJUICIO, ABUSO FÍSICO O MENTAL, DESCUIDO O TRATO NEGLIGENTE, MALOS TRATOS O EXPLOTACIÓN.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Maltrato infantil.
- ☐ Explotación económica.
- ☐ Explotación sexual.
- ☐ Denegación de medidas de protección.
- ☐ Denegación de asistencia y acceso a programas sociales.

4.8. DERECHO A LA PROTECCIÓN A NIÑOS PRIVADOS TEMPORAL O PERMANENTEMENTE DE SU ENTORNO FAMILIAR.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Denegación de protección.

5. DERECHOS DE LA MUJER

5.1 DERECHO AL ACCESO Y A LA ESTABILIDAD EN UN EMPLEO EN IGUALDAD DE CONDICIONES

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Existencia de desigual remuneración y trato con respecto a un trabajo de igual valor.
- ⊗ Restringir, impedir o excluir del acceso a la seguridad social.
- ⊗ Exigir prueba de embarazo para acceder o mantener el empleo.
- ⊗ Restringir, impedir o excluir del acceso al trabajo o a un ascenso por motivos de maternidad, edad, atributos físicos y estado familiar.
- ⊗ Excluir del acceso al trabajo por requisito expreso de pertenencia al sexo masculino.

5.2. DERECHO A UNA EDUCACIÓN QUE PROMUEVA LA IGUALDAD DE DERECHOS

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Exclusión o restricción del sistema educativo por motivos de embarazo y estado familiar.
- ⊗ Restringir, impedir o excluir el acceso de las mujeres a la educación formal e informal, a la obtención de becas y otras subvenciones de carácter educativo por motivos de maternidad, edad, atributos físicos y estado familiar.

5.3. DERECHO A OBTENER SERVICIOS DE SALUD ESPECIALIZADOS

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Exclusión o restricción del uso de servicios especializados para la atención de la salud propia de la condición de mujer.
- ⊗ Exclusión o restricción de información objetiva y completa sobre la utilización de métodos de planificación familiar.

5.4. DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN SIN DISCRIMINACIÓN ALGUNA

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Exclusión o restricción de la difusión de opiniones o de rectificación sobre patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

5.5. DERECHO A LA PROPIEDAD Y AL DESARROLLO

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Discriminación en la participación activa en el diseño de las políticas nacionales, comunales y locales
- ⊗ Exclusión o restricción para la obtención de créditos bancarios por motivos de estado familiar
- ⊗ Discriminación en la tenencia y propiedad de la tierra y en los procesos de reparto de tierras
- ⊗ Discriminación en la prestación de servicios básicos de transporte

5.6. DERECHO A PARTICIPAR EN LA VIDA POLÍTICA Y PÚBLICA DEL PAÍS EN IGUALDAD DE CONDICIONES

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Discriminación en el empadronamiento electoral, en la documentación electoral, emisión del voto, afiliación a partidos políticos y en el acceso a sus órganos de dirección.
- ⊗ Discriminación para ser elegibles como candidatas a cargos de elección popular
- ⊗ Discriminación en la participación para la formulación de anteproyecto de leyes que protejan a las mujeres
- ⊗ Restricción para el desempeño de cargos públicos en el ámbito gubernamental o en la representación del gobierno ante organismos internacionales

5.7. DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SIN DISCRIMINACIÓN ALGUNA

HECHOS VIOLATORIOS

- ⊗ Restringir o impedir la legalización de asociaciones, el acceso o membresía en los mismos y a cargos de dirección

5.8. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Rechazo o no aceptación de denuncias sobre delitos sexuales o violencia familiar.
- ☐ Negligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres.
- ☐ Ausencia negligente de la autoridad pública en la prestación del debido auxilio o atención a la o las víctimas de violencia.
- ☐ Ausencia o negligencia por parte de la autoridad pública en la intervención al tener conocimiento del hecho de violencia.
- ☐ Tolerancia de la autoridad pública de cualquier forma de violencia en contra de las mujeres.

5.9. DERECHO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA Y SEXUAL, TANTO EN EL ÁMBITO PÚBLICO COMO EN EL PRIVADO

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Violencia intrafamiliar.
- ☐ Violencia ejercida en los centros de estudio y de trabajo.
- ☐ Violencia en la prestación de servicios de salud y asistencia.
- ☐ Violencia carcelaria: municipal, policial y centros penales.
- ☐ Violencia comunal.
- ☐ Violación o abuso sexual por parte de agentes, funcionarios o autoridades del Estado, utilizando las prerrogativas de su función pública.

6. DERECHOS DE LA TERCERA EDAD

6.1. DERECHO A LA INTEGRIDAD

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Tratos crueles, inhumanos o degradantes en razón de la edad.
- ☐ Violencia intrafamiliar.

6.2. DERECHO A LA SALUD

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Negación de atención médica.
- ☐ Discriminación por motivos de edad o salud.

6.3. DERECHO AL TRABAJO

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Discriminación laboral por motivo de edad, en el trabajo, cargo o empleo.
- ☐ Desigual remuneración por motivo de edad.
- ☐ Despidos arbitrarios por motivo de edad.

6.4. DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Violación de las normas legales sustantivas y del debido proceso legal en las coberturas de seguridad social.

6.5. DERECHO A LA IGUALDAD

HECHOS VIOLATORIOS

- ☐ Discriminación en el acceso a la justicia.

6.6. DERECHO DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD A RESIDIR EN SU PROPIO DOMICILIO O DOMICILIO FAMILIAR POR TANTO TIEMPO COMO SEA POSIBLE.

HECHOS VIOLATORIOS

- ☉ Exclusión del propio domicilio o del domicilio familiar contra la voluntad de la persona de la tercera edad existien recursos materiales para su manutención y cuidado.

7. DERECHOS AL MEDIO AMBIENTE**7.1. DERECHO AL MEDIO AMBIENTE SANO Y ECOLÓGICAMENTE EQUILIBRADO**

HECHOS VIOLATORIOS

- ☉ Contaminación atmosférica.

- a. Contaminación sónica (ruidos y vibraciones).
- b. Contaminación por gases, humos, partículas, suspendidas y olores.
- c. Contaminación electromagnética.
- d. Contaminación por agroquímicos y plaguicidas.

- ☉ Contaminación de aguas.

- a. Contaminación de aguas superficiales.
 - b. Ríos y arroyos.
 - c. Quebradas.
 - d. Lagos y lagunas.
 - e. Contaminación de aguas subterráneos.
 - f. Contaminación de aguas costeras.
 - g. Contaminación de humedades.
 - h. Calidad y abastecimiento de agua potable.
- Contaminación por agroquímicos y pesticidas.
 - Contaminación por desechos peligrosos.

- ☉ Contaminación del suelo.

- Vertido de desechos sólidos.
- Basuras municipales.
- Ripio u otros desechos de construcción.
- Desechos hospitalarios.
- Desechos peligrosos.

- ☉ Contaminación de áreas de trabajo.

- ☉ Uso no sostenible de recursos naturales.

- a. Sobre explotación de recursos biológicos.
- b. Recursos pesqueros y captura de especies amenazadas.
- c. Recursos forestal y corte de especies amenazadas.
 - Deforestación.
 - Tala.
 - Quema.

- ☉ Vida silvestre.

- a. Extracción, comercio y tráfico de especies silvestres amenazadas
- b. Sobre explotación de recursos abióticos.

- ☉ Pérdida de suelos.

- a. Recurso minero.
- b. Recurso hídrico.
 - Superficial.
 - Subterráneo.

☒ Modificación del territorio.

- a. Modificación y destrucción de ecosistemas y hábitats naturales.
- b. Modificación en los usos del suelo.
- c. Introducción de especies exóticas o modificadas.

☒ Carencia negligente de instrucción, planes y programas encaminados a la mitigación y reducción de los efectos negativos de desastres.

☒ Transporte, depósitos, almacenamiento, procesamiento y uso de sustancias peligrosas sin tomar las medidas precautorias requeridas.

☒ Construcción e instalación de infraestructura sin la realización de un estudio de impacto ambiental.

REGRESAR A LA PAGINA PRINCIPAL

Informe de misión de diagnóstico técnico - MÉXICO

ANEXO II:



**Programa Regional de Apoyo
a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica**
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

INF-CSGQ-1/2002

INFORME FINAL DE MISIÓN

“Evaluación del Sistema Informático de Gestión de Quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos - México”

México, 19-23 de marzo de 2002

por

Enrique MARTÍNEZ GUTIÉRREZ
*Coordinador del Sistema de Gestión de Quejas -
Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica*

y

Carlos de la FLOR FLORES
Experto independiente – Analista de Sistemas y Programación

con la colaboración de

Francisco GARCÍA ATANES
Director de los Servicios Informáticos - Defensor del Pueblo de España

Nº de orden de la misión CSGQ-1/2002

Clipper™, Crystal Reports™, Dbase™, Ethernet™, MsDos™, Oracle™, Visual Basic™, Visual Studio™ y Windows™ que aparecen en el texto, son Marcas Registradas.

Copyright:

del Informe y de los Anexos 1, 2 y 3

© Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI)

del Anexo 4

© Defensor del Pueblo (España)

del Anexo 5

© Comisión Nacional de Derechos Humanos (México)

del Anexo 6

© SICONET S.L.

ÍNDICE

SUMARIO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. EL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE QUEJAS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO**
- 3. ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS RELATIVOS A SU EVENTUAL UTILIZACIÓN COMO SISTEMA PARA SER IMPLANTADO EN OTRAS DEFENSORÍAS IBEROMERICANAS**
- 4. ANÁLISIS DE OTROS FACTORES RELEVANTES**
- 5. CONDICIONALIDADES**
- 6. RECOMENDACIONES**

ANEXOS

- Anexo 1: Términos de Referencia de la Misión
- Anexo 2: Composición de la Misión
- Anexo 3: Plan de Trabajo
- Anexo 4: "Análisis del Sistema Integrado de Información de la CNDH de México", Informe redactado por D. Francisco García Atanes, Asesor Responsable del Área de Informática del Defensor del Pueblo
- Anexo 5: Documentación aportada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México)
- Anexo 6: Arquitectura de Informes con *Crystal Reports*

SUMARIO

Por encargo del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica se ha desarrollado en la Ciudad de México, entre los días 19 y 23 de marzo de 2002, una misión de evaluación al objeto de recabar información fehaciente y actualizada sobre la situación del sistema informático de gestión de quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, que permita tomar una decisión al respecto de la capacidad de dicha institución para proveer asistencia técnica dentro de este componente del Programa.

El sistema informático de gestión de quejas arrancó hace diez años con unas características tecnológicas propias de la época. Hace aproximadamente un año, el nuevo equipo de informática de la Comisión decidió efectuar una migración de todos los sistemas a una nueva tecnología fundamentada en una base de datos *Oracle 8.0.5*, un lenguaje de desarrollo *Visual Basic*, un sistema operativo *WindowsNT* y un generador de informes *Crystal Reports*.

El sistema, que está confeccionado de acuerdo con las necesidades de la Comisión y de conformidad con sus específicos requerimientos jurídico-procedimentales, presenta un alto grado de integración y usabilidad. En cuanto a su adaptabilidad, es preciso señalar que cualquier cambio sustancial que se pretenda operar sobre el mismo requerirá una intervención en el nivel del código y su posterior compilación. Otro tanto sucede a la hora de valorar su escalabilidad, aspecto que determina asimismo la intervención sobre el código a la hora de redimensionar sus funciones y características. En este sentido, es preciso señalar que el sistema no está concebido para su utilización dentro de Internet o de una Extranet, a la espera de la llegada de tecnologías que así lo permitan. Sin embargo, hay que destacar el hecho de su fácil replicabilidad, ya que se puede transportar e instalar sin que ello ocasione complicación alguna.

Su mantenimiento exige, asimismo, la intervención sobre el código y la consiguiente recompilación. El lenguaje utilizado es relativamente sencillo y el gestor de bases de datos está dentro de los estándares del mercado, circunstancia que facilita especialmente las operaciones en dicho ámbito. Los requisitos en el plano del *hardware* son reducidos y no plantean exigencias especiales en lo que se refiere a las máquinas que se deben utilizar. Por lo que hace al aprendizaje, la utilización de estándares *Windows* en la presentación del entorno facilita que el usuario pueda conocer y familiarizarse con el sistema en un espacio reducido de tiempo.

Por su parte, la eventual utilización del nuevo sistema de la Comisión para su implantación en otras defensorías iberoamericanas estaría sujeta a distintas condicionalidades, entre las que destacan (a) la continuidad del equipo responsable de la informática en la Comisión, (b) la regulación del libre acceso al código fuente, (c) los costes de las licencias de *software* y (d) el diferente grado de desarrollo de las distintas defensorías beneficiarias.

De acuerdo con lo anteriormente observado y teniendo en cuenta, de manera particular, las condicionalidades señaladas, los expertos recomiendan (a) utilizar el sistema informático de gestión de quejas de la Comisión para ser implantado en otras defensorías iberoamericanas, (b) alcanzar un acuerdo con la Comisión con el fin de que ésta comparta la propiedad del código fuente del sistema con el PRADPI o se ponga a disposición de éste sin restricciones, (c) firmar un convenio entre el PRADPI y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en el que se especifique de la manera lo más detallada posible la dimensión y alcance de la colaboración de ambos en la adaptación e implantación de un sistema informático de gestión de quejas en distintas defensorías iberoamericanas y (d) colaborar estrechamente con el Defensor del Pueblo de España en el proceso de implantación con el fin de aprovechar al máximo su experiencia, así como beneficiarse de las sinergias existentes y de las que puedan aparecer en el futuro.

Tabla I –Relación entre recomendaciones y condicionalidades

Recomendaciones	Condicionalidades especialmente relacionadas	Condicionalidades
Utilización del sistema informático de gestión de quejas de la CNDH-Mex para ser implantado en otras defensorías iberoamericanas	1,2,3 y 4	1. Continuidad del actual equipo de informática de la CNDH-Mex 2. Dependencia respecto a la disponibilidad de los técnicos de la CNDH-Mex con acceso al código fuente para adaptar y escalar 3. Costes de licencias de <i>software</i> 4. Grados de desarrollo diversos en las defensorías beneficiarias
Acuerdo con la CNDH-Mex sobre el conocimiento, acceso y uso del código fuente	1 y 2	
Convenio con la CNDH-Mex sobre alcance de la cooperación en materia de sistema de gestión de quejas	1, 3 y 4	
Estrecha colaboración con el Defensor del Pueblo de España en materia de sistema de gestión de quejas	1 y 4	

1. INTRODUCCIÓN

Durante los días 19 a 23 de marzo de 2002 ha tenido lugar una misión de evaluación del Sistema Informático de Gestión de Quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (en adelante "la Comisión"), de acuerdo con los Términos de Referencia (TdR) de la misión nº CSGQ-1/2002.

Los expertos llegaron a Ciudad de México el día 19 y terminaron su misión el día 23, aunque debieron regresar el día 24, dada la no disponibilidad de billetes aéreos de vuelta a España hasta ese día.

De acuerdo con los Términos de Referencia de la misión¹, "se considera imprescindible contar con información fehaciente y actualizada sobre la situación del sistema informático de gestión de quejas de que dispone la CNDH-Mex, con el fin de tomar una decisión al respecto de su capacidad de proveer asistencia técnica para este componente del Programa. A tal fin se ha estimado necesario enviar una misión a la CNDH-Mex que emitirá informe de acuerdo con los presentes términos de referencia".

A tal fin, los expertos han evaluado el *hardware* y el *software* con que cuenta la Comisión, y han realizado entrevistas con el personal directamente implicado en el desarrollo y la gestión de los sistemas informáticos de la institución.

A lo largo de la misión, los expertos han contado con el apoyo incondicional de la Comisión y de su personal, en particular, del Ing. Francisco Illanes Solís, Director General de Información Automatizada. Asimismo, han podido tener acceso a las personas, así como a la información necesaria para el correcto desenvolvimiento de la misma.

De este modo, se presenta a continuación el Informe previsto en los TdR. En el epígrafe siguiente se procede a realizar una descripción detallada del sistema de gestión de quejas de la Comisión, haciendo hincapié en la evolución seguida por el mismo desde hace diez años. Más adelante, en los epígrafes 3 y 4, se lleva a cabo un análisis de los factores que inciden a la hora de valorar su eventual utilización como sistema para ser implantado en otras defensorías iberoamericanas. A continuación, epígrafe 5, se describen las condicionalidades o supuestos que deben darse para que su eventual implantación pueda realizarse con éxito. Finalmente, epígrafe 6, se formulan varias recomendaciones a la luz de los resultados de la misión y atendiendo a las condicionalidades anteriormente descritas. Al cuerpo principal del informe acompañan unos anexos que contienen los TdR, la composición de la misión, su plan de trabajo, así como distinta información complementaria que se considera de interés para la mejor comprensión del informe.

¹ Ver ANEXO I.

2. EL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE QUEJAS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO

2.1 Antecedentes

El sistema informático de gestión de quejas arrancó hace diez años con unas características tecnológicas propias de la época. Utilizando como lenguaje de desarrollo *Clipper* y sobre una base de datos *DbaseIII* se creó una aplicación para *MsDOS*. Durante el tiempo transcurrido desde su puesta en marcha hasta hoy, el sistema ha venido siendo adaptado periódicamente a las necesidades de los usuarios. En paralelo al sistema de gestión de quejas se han desarrollado otros sistemas de documentación y ayuda a los empleados con las mismas características tecnológicas.

Hace un año, el nuevo equipo de informática de la Comisión decidió efectuar una migración de todos los sistemas a una nueva tecnología fundamentada en los siguientes parámetros:

- Base de Datos: *Oracle 8.0.5*.
- Lenguaje de Desarrollo: *Visual Basic*.
- Sistema Operativo: *WindowsNT*.
- Informes: *Crystal Reports*.

En la actualidad parte de los sistemas están migrados y el sistema de gestión de quejas se encuentra en el proceso de migración. El tiempo estimado para completar dicha migración es de dos meses.

Tras la migración del sistema y de acuerdo con las conversaciones mantenidas, el plan de desarrollo contempla la integración del sistema con los demás subsistemas de apoyo (por ejemplo el sistema de documentación jurídica) de tal modo que pueda interactuar y apoyarse en dichas aplicaciones secundarias. Asimismo, en breve se prevé una mejora en lo que se refiere a la base de datos, contemplando la migración de *Oracle 8.0* a *Oracle 8i*. Por último, se pretende conseguir la plena integración de las diferentes bases de datos de cada uno de los sistemas en una sola base de datos capaz de servir a cada uno de ellos.

2.2 Descripción del sistema

Para la descripción correcta del sistema se debe tomar en consideración tanto la aplicación actual, que ya cuenta con diez años de vida, como la nueva aplicación que la Comisión se encuentra finalizando.

Es importante destacar que la migración de una a otra es de carácter exclusivamente tecnológico y no altera, en lo sustancial, los contenidos. Por lo tanto, se hará referencia a la antigua aplicación cuando se traten los asuntos

relativos a los contenidos y se tendrá en consideración la nueva aplicación cuando se aborden las cuestiones correspondientes a los requisitos tecnológicos.

Por lo que hace a la estructura, la solución propuesta sigue una configuración cliente servidor, en dos capas, desarrollada en entorno *Microsoft* y pensada para trabajar en una red local.

A la hora de desarrollar la solución se ha utilizado:

- *Oracle* para el diseño de la base de Datos
- *Visual Studio* para compilar en lenguaje Visual Basic
- *Crystal Reports* para diseñar las plantillas de informes

El programa cliente se instala en cada una de las máquinas. Tiene una interfaz gráfica igual a cualquier programa *Windows* del mercado y es el encargado de presentar los datos al usuario. Cuando el usuario desea introducir un cambio en los datos, o solicita datos nuevos, el cliente establece una comunicación con el programa servidor y solicita o envía la información. Cuando el servidor le responde presenta el resultado o los nuevos datos al cliente.

El programa servidor es el encargado de acceder a los datos de la base de datos vía ODBC, así como de darles forma y enviarlos al programa cliente que lo solicitó. Es decir es el encargado tanto de la transmisión como de la lógica de negocio.

La comunicación se realiza a través de un protocolo TCP/IP estándar (con soporte en una red *Ethernet*) con la información sin codificar (texto en claro).

El sistema tiene un método de seguridad, de tal manera que cada usuario a la hora de conectarse y autenticarse tiene permisos de lectura o escritura de los diferentes datos, así como determinadas operaciones de los mismos.

Para ello, en la parte servidora se instala un sistema de administración en el que se gestionan los usuarios de la aplicación y se les concede diferentes permisos por funcionalidades.

El sistema en la parte del servidor tiene un módulo que permite la inclusión, modificación o borrado de elementos de catálogos (lista de ciudades, tipos de agravios, cargos, regiones...) así como parte de las reglas de presentación según dichos catálogos.

El sistema está dividido en cuatro grandes elementos:

- a) Quejas
- b) Impugnaciones
- c) Recomendaciones
- d) Lucha contra la Impunidad

Para cada sección se puede buscar con filtros (éstos pueden ser múltiples) y sacar los informes resultantes de las búsquedas.

a) Quejas

El sistema presenta un historial de una o más quejas. El usuario puede dar de alta una queja, ver una ya existente, modificarla, añadir elementos tales como:

- Datos generales;
- Sujetos;
- Narración de los Hechos;
- Autoridades;
- Hechos Violatorios;
- Programas Especiales;
- Materias;
- Grupos Sociales;
- Organizaciones;
- Publicaciones;
- No Competencia;
- Artículos.

Algunas de estas características son optativas (por ejemplo Grupos Sociales). En otros casos, están relacionadas con la presencia de campos activos en otras (ejemplo "Publicaciones" solo aparece si "Datos generales" en el campo fuente aparece como publicación).

Una vez creada una queja se puede añadir una lista de actuaciones y documentos solicitados o remitidos para ver o completar el proceso de una queja.

b) Impugnaciones

El sistema presenta un historial de una o más impugnaciones. El usuario puede dar de alta una impugnación, ver una ya existente, modificarla y añadir elementos tales como:

- Datos generales;
- Sujetos;
- Narración de los Hechos;
- Autoridades;
- Inconformidades;
- Programas Especiales;
- Materias;

- Grupos Sociales;
- Organizaciones;
- Publicaciones;
- No Competencia.

Al igual que en el apartado anterior, algunas de estas características son optativas. Asimismo, una vez creada una queja se puede añadir una lista de actuaciones y documentos solicitados o remitidos para ver o completar el proceso de una impugnación.

c) Recomendaciones

El sistema presenta un historial de una o más recomendaciones. El usuario puede dar de alta una recomendación, ver una ya existente, modificarla, añadir elementos tales como:

- Datos generales;
- Síntesis;
- Autoridades;
- Resolutivos;
- Pendientes.

d) Lucha contra la Impunidad

El sistema presenta un historial de una o más sanciones entre funcionarios y sanciones por autoridades responsables, vinculando la queja a la recomendación.

3. ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS RELATIVOS A SU EVENTUAL UTILIZACIÓN COMO SISTEMA PARA SER IMPLANTADO EN OTRAS DEFENSORÍAS IBEROMERICANAS

Tal y como se halla establecido en los Términos de referencia de la misión existen cuatro factores críticos que inciden en la valoración del sistema informático de gestión de quejas de la Comisión, a saber: Nivel o grado de integración, adaptabilidad, replicabilidad y escalabilidad.

Por lo que respecta al grado de integración, todos los elementos del sistema están en una misma base de datos, de manera que el sistema es autocontenido y los datos son coherentes entre sí. El nivel de integración viene avalado, asimismo, por el grado de usabilidad alcanzado tras diez años de utilización. La base de datos está diseñada para el sistema y éste lee de esa base de datos, por lo tanto la integración con otros sistemas obliga a realizar un esfuerzo de programación. De acuerdo con el plan de desarrollo, los otros sistemas, entre ellos el de información jurídica, se verán progresivamente integrados en un solo sistema principal.

En lo que hace a su adaptabilidad, cualquier cambio en el sistema depende de un cambio en el código y una recompilación del mismo. Ello supone que para realizar dichos cambios en la aplicación se precisa un programador con amplios conocimientos del sistema. Como quiera que el nuevo sistema debe absorber datos procedentes de la antigua aplicación, éste contempla la posibilidad de incluir información procedente de otras bases de datos con formato ligeramente distinto. En cualquier caso, si el sistema se instalase en una red con una aplicación similar, pero con diferente estructura, la adaptación de los datos se complicaría de manera exponencial.

En relación con su replicabilidad, hay que decir que el sistema es fácilmente instalable, ya que se puede transportar compilado previamente (archivos ejecutables) o transportar las herramientas de compilación y recompilarlo en la nueva red. La creación de la base de datos se puede hacer de manera automática, con el ahorro de tiempo que esto conlleva.

Finalmente, por lo que se refiere a su escalabilidad, es preciso señalar que cualquier operación que implique un cambio en el sistema implica la recompilación del código. Si bien dicho proceso es relativamente rápido, ello obliga no obstante a disponer de un equipo de desarrolladores para cada nueva aplicación o versión de la misma. Dependiendo de la complejidad de la ampliación que se pretenda realizar, se precisará un número mayor o menor de desarrolladores. Exclusivamente a efectos de establecer un cálculo estimativo, puede decirse que un grupo completo de desarrollo para llevar a cabo cambios cualitativos en el sistema estaría compuesto por un analista y por dos a tres programadores.

Tabla II - Requisitos y dificultad de implantación por escenarios

ESCENARIO	REQUISITOS	DIFICULTAD
1. Oficina sin datos ni sistema de tramitación de quejas	Hay que instalar los componentes del sistema y entrenar a los usuarios	MUY BAJA
2. Oficina sin red ni sistema de tramitación de quejas	En este caso, es necesario tender una red local e instalar los componentes del sistema. Sería necesario entrenar a los usuarios para trabajar según el método mexicano.	BAJA
3. Oficina sin datos, con sistema de tramitación de quejas	En este caso, es necesario recompilar e instalar los componentes del sistema.	Depende de la cantidad de cambios por realizar

4. Oficina sin red, con sistema de tramitación de quejas	En este caso, es necesario tender una red local, recompilar e instalar los componentes del sistema	Depende de la cantidad de cambios por realizar
5. Oficina con datos y sistema de tramitación de quejas	En este caso hay que recompilar e instalar la aplicación. Posteriormente hay que migrar los datos existentes a la nueva base de datos.	MUY ALTA

4. ANÁLISIS DE OTROS FACTORES RELEVANTES

Además de los factores que hemos calificado de críticos a la hora de implementar un sistema informático de gestión de quejas basado en el desarrollo realizado por los servicios informáticos de la Comisión, es preciso atender a la presencia de otros que, en algunos casos, pueden tener una influencia determinante a la hora de contemplar la viabilidad de la implantación.

En primer término, el mantenimiento aparece como uno de los aspectos fundamentales cuando se trata de valorar una aplicación. Para cada cambio o adaptación que se pretenda realizar en la aplicación es necesario recompilar el código. El lenguaje empleado, *Visual Basic*, es uno de los lenguajes de programación más sencillos del mercado, circunstancia que permite la realización de cambios en el código de manera relativamente cómoda. Por su parte, el gestor de base de datos está ampliamente documentado y sigue los estándares del mercado, lo que permite un fácil mantenimiento.

En segundo lugar, los requisitos para el correcto funcionamiento del sistema no son muy exigentes. El *hardware* necesario sigue los estándares *WIN32* existentes en el mercado. Ello determina que la instalación del sistema sea sencilla, siempre y cuando no se introduzcan cambios sustanciales. Los requisitos mínimos irán en función del número anual de quejas que deberán ser gestionadas. A los solos efectos de disponer de una base de cálculo estimativa, puede decirse que para tramitar y almacenar unas 12.000 quejas al año se precisaría como mínimo, del *hardware* reseñado en la Tabla III.

Tabla III - Requisitos mínimos de *hardware* por sistema

Red	<i>Ethernet</i>
Servidor	<i>Pentium IV 800 Mhz, 512 Megas RAM, 16 Gigas Disco Duro</i>
Estaciones	<i>Pentium I 166 Mhz, 64 Megas RAM, 1 Giga Disco Duro</i>

En tercer lugar, la facilidad o dificultad de aprendizaje del sistema es otro de los aspectos que se debe tener en cuenta. El sistema no es guiado, pues se trata de un historial de quejas, de manera que es fácil aprender su manejo, aunque exige un cierto dominio por parte del administrador del sistema. La utilización de estándares *Windows* en la presentación del entorno facilita el conocimiento y la familiaridad por parte del usuario.

Asimismo, es preciso hacer referencia a la compatibilidad con Internet. El sistema no ha sido concebido para trabajar en Internet o con una Extranet, por lo que, en caso de promover una adaptación se precisaría crear una nueva aplicación tanto en el lado servidor como en el lado cliente, a la espera de la llegada de tecnologías que así lo permitan. En principio, pudiera ser que mediante la nueva tecnología *.net* de *Microsoft* ello se pudiera llevar a cabo en breve, aunque no es posible describir cómo será la solución ni cuál será su coste final. Por lo que se refiere a la base de datos, ésta se halla preparada para aceptar distintos tratamientos, de ahí que no sea necesario cambiar los contenidos de la misma para adaptar el sistema a Internet.

Finalmente, han de tenerse en cuenta las necesidades de formación. En este sentido, los usuarios deben ser personas familiarizadas con el entorno *Windows* y sus aplicaciones más comunes. El tiempo de formación medio del personal usuario de la aplicación debería estar en torno a las 20 horas.

Por su parte, los desarrolladores encargados de los cambios que se precise operar en el sistema deben tener amplios conocimientos en el desarrollo de aplicaciones bajo el entorno *WIN32* (*WindowsNT/2000* y *Visual Basic*), así como conocimientos en materia de bases de datos relacionales. El perfil ideal es el de un Técnico en Informática de Gestión o similar. El período de formación en el código de la herramienta debería estar en torno a las 40 horas. El desarrollo del sistema permite obtener con facilidad informes de la base de datos. El proceso que se debe seguir consiste en desarrollar los ficheros de formato con *Crystal Reports* e incluirlos en el sistema. Un desarrollador cualificado y con conocimientos sobre las herramientas (*Visual Basic* y *Crystal Reports*) puede necesitar entre 8 y 20 horas por informe.

El administrador del sistema debe tener amplios conocimientos en instalación y mantenimiento de sistemas *WIN32* (*WindowsNT/2000*) y de *Oracle*. El perfil ideal es el de un Técnico en Informática de Sistemas o similar. El período de formación en la configuración del sistema debería estar en torno a las 40 horas.

5. CONDICIONALIDADES

La utilización del sistema informático de gestión de quejas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos estaría sujeta a un conjunto de condicionalidades o supuestos que comienzan por el hecho de que, al menos durante el próximo año, se mantenga el actual equipo de trabajo del Servicio de Información

Automatizada de dicha institución, el cual ha mostrado, en distintas ocasiones a lo largo de la misión, su disponibilidad y compromiso para cooperar en la implantación de su sistema en otras defensorías iberoamericanas.

Asimismo, se considera indispensable el cumplimiento de los plazos previstos para su finalización (dos meses a contar desde primeros de abril de 2002) con el fin eventualmente de poder iniciar antes del verano el proceso de implantación en las primeras defensorías seleccionadas, y así poder cumplir con lo previsto en el marco lógico del programa. A este efecto, los responsables de la Comisión se han pronunciado en el sentido de estar en condiciones de cumplir con tales plazos.

Por otra parte, es preciso atender a la valoración del coste que ocasione el otorgamiento de las licencias de *software* necesarias para el funcionamiento del sistema. En especial, conviene conocer las posibilidades existentes de adquirir dichas licencias con carácter transnacional para distintos países al mismo tiempo. El sistema, que está desarrollado en *WIN32*, exige seguir esta línea en la instalación. Conseguir que funcione en alguna plataforma de libre acceso, como *Linux*, es extremadamente complicado. En lo que se refiere a la base de datos, existe la posibilidad de cambiar a estándares de libre acceso, como *MySQL*, siempre y cuando el volumen de información que se deba tratar así lo permita. Por ejemplo, la cantidad de datos manejada por la Comisión se encuentra en el límite del tamaño máximo permitido por *MySQL*. Por su parte, desde el punto de vista del desarrollo se precisa, además de las licencias de implantación, las licencias de desarrollo. Como quiera que el precio de éstas es relativamente elevado, lo ideal sería tener centralizado el desarrollo de modificaciones e informes en un único punto, es decir, con una sola licencia por cada aplicación.

Además, ha de tenerse en cuenta que la propiedad del código fuente del sistema corresponde a la Comisión. Por lo tanto, sólo su personal informático se encuentra habilitado para efectuar cambios en el mismo. En algunos casos, pudiera ser necesario que fuese otro personal el que interviniera cambios en el sistema con el fin de adaptarlo a las diferentes exigencias de las defensorías beneficiarias. En especial, cuando el personal mexicano no estuviese disponible o no fuese viable desde el punto de vista presupuestario su desplazamiento al lugar de implantación. En principio, las modificaciones se podrían operar en México, enviándose los archivos compilados por correo electrónico, pero este proceder no sería por completo operativo ya que, por lo común son varios los cambios que se deben introducir, realizándose uno detrás de otro, de manera que la presencia del programador *in situ* es recomendable. De requerirse, por tanto, que otros técnicos distintos a los de la Comisión fueran los responsables de operar los cambios en el sistema, la disponibilidad por parte del PRADPI del código fuente se haría imprescindible.

Finalmente, ha de tomarse en consideración la existencia y/o el diferente grado de desarrollo de los sistemas de gestión de quejas en las defensorías beneficiarias, para lo que es necesario obtener información detallada al respecto. De acuerdo con lo expresado en la Tabla II, a mayor número de cambios por operar, mayor

será la dificultad de implementación del sistema y viceversa, medida dicha dificultad fundamentalmente en términos de tiempo y recursos humanos totales requeridos.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expresado en el presente informe y, en especial, teniendo en cuenta las condicionalidades señaladas en el epígrafe anterior, los expertos están en condiciones de formular las siguientes recomendaciones².

Recomendación nº 1

- a) Un sistema informático de gestión de quejas viene funcionando en la Comisión desde hace diez años. Llegado el momento de su renovación y adaptación a las actuales tecnologías, la Comisión ha desarrollado un nuevo sistema en entorno *Windows*, sobre base de datos *Oracle* y con un sistema de informes *Cristal Reports*.
- b) A falta de algunos trabajos de finalización, la Comisión prevé iniciar su implantación en el plazo de dos meses hasta concluir la plena sustitución del sistema antiguo por el nuevo que ya se encuentra operativo para su utilización por los servicios informáticos.
- c) El sistema cumple con las exigencias mínimas para ser implantado con éxito en otras defensorías iberoamericanas, particularmente en términos de su grado de integración, su adaptabilidad, su replicabilidad y su escalabilidad.

Por ello, los expertos recomiendan:

"Utilizar el sistema informático de gestión de quejas de la Comisión para ser implantado en otras defensorías iberoamericanas"

Recomendación nº 2

- a) El sistema de gestión de quejas de la Comisión, a pesar de que existía el acuerdo previo de participar en el "Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo Iberoamericanas" (PRADPI), ha sido concebido sin prever su escalabilidad a través de un método distinto al de la modificación del código fuente y su ulterior compilación.

² Estas cuatro recomendaciones presentan un grado de jerarquía entre ellas, si bien cabe la posibilidad de que el contenido de la recomendación nº2 pueda ser incluido en el convenio reseñado en la recomendación nº 3. En cualquier caso, de no poder alcanzarse lo recomendado en esta última, la atención a lo recomendado en la nº 2 cobraría todavía mayor importancia.

- b) Ello determina que para cada cambio sustancial que se pretenda operar en el sistema con el fin de propiciar su adaptación a las exigencias y requerimientos de las distintas defensorías beneficiarias determinará la necesidad de que un programador conocedor del sistema intervenga en el código fuente y lo compile tras las modificaciones.
- c) Hasta el presente, tan sólo el personal adscrito al Servicio de Información Automatizada de la Comisión tiene acceso al código fuente, cuya propiedad corresponde a dicha institución. De ahí que será preciso contar siempre con ese personal para la adaptación e implantación del sistema en otras defensorías iberoamericanas, a no ser que se proporcione conocimiento y acceso al código por parte de otros programadores.
- d) Ante la eventualidad de que el personal especializado de la Comisión no se encuentre disponible cuando el Programa lo requiera o el volumen de trabajo requerido haga poco viable desde el punto de vista presupuestario recurrir a su concurso,

los expertos recomiendan:

“Alcanzar un acuerdo con la Comisión con el fin de que ésta comparta la propiedad del código fuente del sistema con el PRADPI o se ponga a disposición de éste sin restricciones”

Recomendación nº 3

- a) A lo largo de los dos últimos años se han producido cambios sustanciales en la composición de los equipos de trabajo de la Comisión. Aparentemente, ello ha determinado la existencia de una relativa descoordinación en el acceso de la información disponible sobre su sistema informático de gestión de quejas.
- b) A la vista de que en los próximos dos años existe siempre la posibilidad de que dichos cambios puedan producirse de nuevo y de que de la cooperación entre el personal de la Comisión y los responsables del PRADPI depende, en gran medida, el éxito de la operación de implantación de un sistema informático de gestión de quejas en otras defensorías iberoamericanas:
- c) y tomando en consideración el hecho de que el concurso del personal cualificado de la Comisión es imprescindible para dicha implantación requiriéndose, de manera específica, su desplazamiento a las defensorías beneficiarias por períodos de tiempo de duración variable,

los expertos recomiendan:

“La firma de un convenio entre el PRADPI y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en el que se especifique de la manera lo más detallada posible la dimensión y alcance de la colaboración de ambos en la adaptación e implantación de un sistema informático de gestión de quejas en distintas defensorías iberoamericanas”.

Recomendación nº 4

- a) Habida cuenta de que el Defensor del Pueblo de España se halla en la actualidad a punto de iniciar el desarrollo de su nuevo Sistema Integral de Información de Defensorías (SIdID), proyecto que se sitúa un paso más adelante que el sistema de la Comisión desde el punto de vista conceptual y de progreso tecnológico,
- b) y tomando en consideración su amplia experiencia en el plano de la informatización de las defensorías, así como las sinergias existentes y las que puedan aparecer en el futuro entre ambos proyectos,

los expertos recomiendan:

“colaborar estrechamente con el Defensor del Pueblo de España en el proceso de implantación del sistema de gestión de quejas en distintas defensorías iberoamericanas”.

ANEXOS

Anexo 1: Términos de Referencia de la Misión

1. Introducción

El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) cuenta entre sus objetivos fundamentales la implantación de un sistema informático de gestión de quejas en algunas defensorías iberoamericanas. Para ello, es preciso contar con un modelo adaptable, replicable y ampliable, debido al diferente grado de desarrollo que presentan las instituciones potencialmente beneficiarias.

El contrato suscrito con la Comisión Europea y con la AECl incluye a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH-Mex) como socio del proyecto, aportando al mismo la tecnología de que dispone en materia de gestión de quejas. Llegado el momento de iniciar los primeros trabajos de cara a la implantación del sistema en defensorías iberoamericanas, se pudo constatar la no disponibilidad por parte de la CNDH-Mex del sistema tal y como estaba reflejado en los documentos contractuales.

De ahí que se tratara de encontrar soluciones alternativas a la delicada situación planteada. En este sentido, se iniciaron en 2001 conversaciones a este respecto con el Defensor del Pueblo de España (DdP-E), con el que ya se venía cooperando activamente en otras áreas. El DdP-E, que se encontraba abordando la definición de un proyecto de nuevo Sistema de Gestión de Quejas, invitó a participar al PRADPI en algunas fases de su concepción, en especial el Workshop "E-Discovery" organizado por el DdP-E con el fin de diseñar un plan de acción.

Pasado un año desde la renovación del equipo directivo y de gestión de la CNDH-Mex, se decide invitar con motivo de la celebración del Workshop anteriormente citado a un representante de dicha institución con el fin de que conozca los avances realizados por el DdP-E, así como de que transmita a los responsables del PRADPI cual es el estado actual del sistema de gestión de quejas de la CNDH-Mex y qué avances se han producido en los últimos doce meses. La persona enviada por la CNDH-Mex fue D. Francisco Illanes, Jefe de los Servicios Informáticos de la institución. El Sr. Illanes explicó, en reunión mantenida con responsables del PRADPI y en presencia de personal de los servicios informáticos del DdP-E, que el sistema de gestión de quejas existente en la CNDH-Mex es similar al que dispone en la actualidad en el DdP-E, con algunas salvedades, ya que algunos módulos se encuentran todavía en estado de desarrollo.

Por otra parte, ante la pregunta formulada en dicho sentido por el Director y Coordinador Ejecutivo del PRADPI, el Sr. Illanes confirmó de manera genérica la disponibilidad de la CNDH-Mex para movilizar recursos humanos en el caso de

que se le solicitara contribuir a la implantación de un sistema de gestión de quejas en algunos países de Iberoamérica.

Sin embargo, a pesar de las seguridades que el Sr. Illanes proporcionó en el sentido de lo anteriormente expresado, desde el PRADPI se echó en falta que la CNDH-Mex comisionara a su jefe de informática con un mandato más claro al respecto de informar de manera detallada, incluso a través de una demostración práctica, sobre el funcionamiento del aplicativo que permitiera valorar, siquiera parcialmente, el rendimiento del sistema. Al mismo tiempo, en el transcurso de los últimos doce meses, el PRADPI no ha recibido comunicación alguna por parte de la CNDH-Mex informando sobre los avances experimentados durante ese tiempo en la implantación de un sistema de gestión de quejas.

Por todo ello, y a la vista de la necesidad urgente de comenzar a trabajar en la puesta en marcha del componente “Sistema de Gestión de Quejas” del PRADPI, se considera imprescindible contar con información fehaciente y actualizada sobre la situación del sistema informático de gestión de quejas de que dispone la CNDH-Mex, con el fin de tomar una decisión al respecto de su capacidad de proveer asistencia técnica para este componente del Programa. A tal fin se ha estimado necesario enviar una misión a la CNDH-Mex que emitirá informe de acuerdo con los presentes términos de referencia.

2. Naturaleza y objeto de la misión

La presente misión tiene la consideración de misión de evaluación y su objeto será proceder a evaluar en su conjunto el sistema informático de gestión de quejas de que dispone en la actualidad la CNDH-Mex y sus planes de desarrollo de cara al futuro, de acuerdo con los presentes términos de referencia.

3. Descripción de la misión

La misión constará de una sola fase estructurada en torno a tres módulos:

a) Módulo de evaluación de *hardware*

Los expertos realizarán una valoración de las características del *hardware* en funcionamiento y de su disposición dentro del sistema informático.

b) Módulo de evaluación de *software*

Los expertos realizarán una valoración de las características de el/los aplicativo/s en funcionamiento dentro del sistema de gestión de quejas de la CNDH-Mex, en particular, de su nivel de integración, de su adaptabilidad, de su replicabilidad y de su escalabilidad. A tal fin, procederán a operar con el sistema en libre acceso, respetando, en cualquier caso, las restricciones que, por razones de seguridad,

confidencialidad u otras de naturaleza análoga, les pueda imponer la CNDH-Mex. Asimismo, procederán a obtener los datos necesarios para realizar una valoración de los eventuales costes de implantación del sistema en otras defensorías de Iberoamérica.

c) Módulo de entrevistas

Los expertos realizarán cuantas entrevistas estimen oportunas con el personal del área de Informática de la CNDH-Mex y, en la medida de lo posible, con usuarios del mismo dentro de la institución.

Con el fin de facilitar el desarrollo de la misión y para que los expertos puedan realizar su trabajo en las mejores condiciones, el PRADPI solicitará de la CNDH-Mex las autorizaciones necesarias para que éstos accedan a las instalaciones y sistemas informáticos y puedan celebrar entrevistas con el personal y usuarios del sistema.

4. Composición de la misión

La misión estará compuesta por un Jefe de Misión y un Adjunto. Como Jefe de Misión se designará al Coordinador del Sistema de Gestión Quejas del PRADPI. Acompañará al Jefe de Misión un Adjunto, experto en informática, de preferencia un analista de sistemas y programación de nivel técnico superior.

Acompañará a ambos el Jefe de los Servicios Informáticos del DdP-E, en calidad de representante de esta institución, con el fin de contribuir a la mejor comprensión de la situación, así como a la adecuada coordinación de la evaluación por realizar con el contexto general en el que se debe desenvolver el PRADPI.

El Jefe de misión será el responsable de la conducción de las acciones a lo largo de la misma y representará al PRADPI en cuantas conversaciones se establezcan con los responsables de la CNDH-Mex, dentro del marco de los presentes términos de referencia.

5. Lugar y calendario

La misión se realizará en México D.F. entre el 19 y el 24 de marzo de 2002.

6. Presentación de resultados

En los treinta días siguientes a la finalización de la misión, los expertos emitirán informe completo sobre los resultados de la misma. Dicho informe contendrá una evaluación de la situación actual del sistema de gestión de quejas de la CNDH-

Mex en el sentido de los presentes Términos de Referencia, figurando en los anexos las siguientes informaciones:

- Términos de Referencia de la Misión
- Composición de la Misión
- Plan de Trabajo

así como cualesquiera otras informaciones y documentación que los expertos estimen necesaria para la mejor comprensión del contenido del informe.

Siempre que las circunstancias lo permitan, los expertos presentarán un avance del informe con el fin de agilizar el proceso de toma de decisiones, en el bien entendido de que sólo el informe final que será presentado por lo expertos recibirá la consideración de definitivo.

Anexo 2: Composición de la Misión

De acuerdo con lo previsto en los Términos de Referencia de la Misión, ésta ha estado compuesta por las siguientes personas:

D. Enrique Martínez Gutiérrez, Coordinador del Sistema de Gestión de Quejas del PRADPI, en calidad de Jefe de la Misión y *D. Carlos de la Flor Flores*, experto independiente e informático analista de sistemas y programación, en calidad de Adjunto, acompañados por *D. Francisco García Atanes*, Director de los Servicios Informáticos del Defensor del Pueblo de España, en calidad de representante de dicha institución.

El Jefe de la Misión quiere destacar de manera particular la excelente disposición que ha existido en todo momento por parte de D. Francisco García Atanes a la hora de colaborar en la realización de la misma, constatándose durante su desarrollo la existencia de una leal cooperación y un perfecto entendimiento entre ambos.

Anexo 3: Plan de Trabajo

Miércoles, 9 de marzo

Los expertos llegan al aeropuerto de México D.F. a las 17:30 h., en donde, por gentil ofrecimiento de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH) un automóvil de dicha institución les esperaba.

A las 19:30 h. viene a su encuentro en el hotel de residencia el Lic. Francisco Illanes, Director General de Servicios Automatizados de la CNDH, con el que los expertos cambian impresiones durante aproximadamente una hora sobre el Plan de Trabajo. Allí mismo, les comunica que el jueves, día 21 de marzo, es festivo en todo el país, de manera que no será posible trabajar en las instalaciones de la CNDH ya que éstas se encontrarán cerradas. Este ligero contratiempo obliga a concentrar en el miércoles, día 20 de marzo, algunas parcelas de trabajo que se pensaba desarrollar a lo largo de ese día.

Jueves, 20 de marzo

8:30 h. Briefing con los componentes de la misión en el hotel de residencia. El objeto del mismo fue coordinar su acción de cara a la jornada.

09:30 h. Reunión en las Oficinas del Servicio de Información Automatizada de la CNDH con el Ing. Francisco Illanes, Director General de dicho servicio, y el Lic. Eduardo Alejandro López Sánchez, Director de Sistematización Jurídica, quien se encargó de asesorar a los presentes en el funcionamiento de la CNDH.

11:00 h. Presentación del nuevo "Sistema Integral de Información de la CNDH" por D. Noe González, Jefe del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Información Automatizada de la CNDH, asistido por el Contador. El procedimiento seguido fue el de presentación paso por paso de todos los componentes del sistema con algunas interrupciones por parte de los expertos para obtener aclaraciones sobre algunos puntos.

13:30 h. Entrevista a D. Noe González por parte de los expertos con el fin de completar la información obtenida y solicitar informes complementarios de naturaleza técnica.

17:00 h. Reunión de los expertos con D. Andrés Calero Aguilar, Director General de Quejas y Orientación de la CNDH, D. Francisco Illanes, Director General de Información Automatizada y D. Eduardo San Miguel Aguirre, Director de Área de Quejas y Orientación de la CNDH. A lo largo de la misma, los expertos tuvieron ocasión de interpelar a los responsables de

dicha Dirección General sobre distintos aspectos del funcionamiento del sistema.

- 19:00 h. Visita por la CNDH, acompañados por D. Andrés Calero, repitiendo el mismo recorrido que realiza una queja desde que entra en la Comisión hasta que se concluye el expediente. A lo largo de la misma, se tuvo ocasión de realizar una pequeña entrevista a los responsables de la tramitación del expediente en cada uno de los puestos. Asimismo, se pudo ver en funcionamiento el actual sistema informático de gestión de quejas, que viene funcionando, con mejoras periódicas, desde hace diez años.
- 20:00h. Breve entrevista con D. Francisco Olguín Uribe, Secretario Ejecutivo de la CNDH, con el que los expertos tuvieron ocasión de cambiar algunas impresiones sobre el objeto de su visita. El Sr. Olguín se prestó amablemente a atender cualquier asunto que se ofreciera a los expertos.

Jueves, 21 de marzo

Como ha sido señalado anteriormente, los expertos fueron informados *in situ* de que el 21 de marzo era día festivo en todo el país, de modo que no era posible trabajar en las instalaciones de la CNDH ni establecer contacto con su personal.

- 9:00h. Briefing con los componentes de la misión en el hotel de residencia. El objeto del mismo fue hacer una primera valoración de los resultados de la jornada anterior y coordinar su acción para el día 22 de marzo. Asimismo, se decidió que a lo largo del día los expertos dedicarían algún tiempo a la redacción de notas para la preparación del informe.

Viernes, 22 de marzo

- 8:30h. Briefing con los componentes de la misión en el hotel de residencia. El objeto del mismo fue coordinar su actuación de cara a la jornada.
- 10:00h. Reunión en las Oficinas del Servicio de Información Automatizada con el Ing. Francisco Illanes, D. Noe González y el Lic. Eduardo López para asistir a la presentación del nuevo portal de internet de la Comisión, que les fue mostrado por el informático que se ocupa de su diseño.
- 11:00h. D. Noe González muestra a los expertos el sistema de información jurídica de que dispone la Comisión.
- 12:00h. D. Carlos de la Flor es acompañado por D. Noe González a realizar una vista para conocer el *hardware* de que dispone el sistema de gestión de quejas de la Comisión. Entretanto, D. Enrique Martínez se entrevista con

la Dra. Susana Thalía Pedroza de la Llave, Secretaria Técnica del Consejo, con la que tiene ocasión de intercambiar puntos de vista sobre el funcionamiento de la Comisión, especialmente en lo que se refiere a sus relaciones con elementos de la sociedad civil, así como a la cooperación existente a la hora de asesorar y asistir al quejoso, al objeto de valorar la eventual importancia de internet en el acercamiento de las defensorías al ciudadano.

13:00h. Reunión de los expertos con el Ing. Francisco Illanes con el fin de ultimar las informaciones requeridas para la elaboración del informe y comprometer el envío de todas aquéllas que no pudieran ser facilitadas en el acto.

14:00h. *Debriefing* final con los expertos previo a la partida de D. Francisco García Atanes hacia Madrid.

Sábado, 23 de marzo

9:30h. Debriefing con D. Carlos de la Flor, con el objeto de precisar la forma y el alcance de su informe escrito.

11:00h. Fin de la misión.

Anexo 4: “Análisis del Sistema Integrado de Información de la CNDH de México”, Informe redactado por D. Francisco García Atanes, Asesor Responsable del Área de Informática del Defensor del Pueblo



Análisis del Sistema Integrado de Información de la CNDH de México

Francisco García Atanes
Asesor Responsable del Área de Informática del Defensor del Pueblo



Objeto del informe

En este informe se analiza el **Sistema Integrado de Información de la CNDH de México**, así como el análisis comparativo con la situación actual del Defensor del Pueblo y la situación prevista con los nuevos sistemas.

Situación de partida

El Defensor del Pueblo disponía desde hace años de un sistema de gestión de Expedientes, basado en sistemas antiguos y con tecnología obsoleta.

En el año 2001 actualizó el citado sistema, convirtiéndolo a sistemas basados en Oracle 8.0, que en la actualidad está funcionando a satisfacción de los usuarios.

Este sistema no contempla ni soporta la utilización de nuevas tecnologías de la información, ignorando por completo Internet y las posibilidades de comunicación con los ciudadanos.

Adicionalmente no contemplaba las últimas leyes, algunas de ellas previstas de forma inmediata, tales como la LOPD y la anunciada ley de Firma Digital

Ante esta situación el Defensor del Pueblo se ha planteado el desarrollo e implantación de un nuevo sistema, que además de contemplar todas las carencias del sistema actual, sea de tal manera flexible y parametrizable que pueda convertirse en un estándar dentro del ámbito de las Defensorías.

En estas circunstancias han surgido las necesidades del Proyecto PRADPI, en el que está prevista la implantación en distintas Defensorías Ibero Americanas.

En las jornadas iniciales de planificación del sistema de gestión de quejas, participó entre otros el Director Informático de la CNDH de México, en la que comentó sus trabajos para el desarrollo de un nuevo sistema de GEX. Ante esta situación, los miembros participantes por parte de la Universidad de Alcalá de Henares y PRADPI manifestaron su interés por conocer más del sistema mexicano, a fin de valorar el sistema que podría adaptarse mejor a sus necesidades.

Antecedentes

Como consecuencia de lo descrito en el epígrafe anterior se planteó la conveniencia de estudiar el sistema de México para evaluar su alcance y posibilidades.

Con este fin se ha realizado un viaje a México en el mes de Marzo por parte del Asesor Responsable del Área de Informática del Defensor del Pueblo, acompañado por representantes del PRADPI, en el que se ha estudiado el sistema previsto de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México.

Este estudio se ha realizado teniendo como base la toma de datos por parte del Asesor Responsable del Área de Informática del Defensor del Pueblo en esa visita.



Concretando más los objetivos establecidos para esa visita se pretendía conocer con un cierto detalle el estado del nuevo proyecto de la CND, desde el punto de vista de estandarización y tecnológico.

Situación actual de los Proyectos.

La situación actual de los proyectos de estos dos organismos es la siguiente:

1. Se ha realizado un Plan Director del "Sistema Integrado de Información del Defensor del Pueblo de España (en adelante SIIdID)". Este Plan Director ha definido como principal objetivo del SIIdID el paso hacia la integración de la gestión automatizada de la tramitación de quejas, posibilitando la creación de una red de colaboración con otras Defensorías, lo que aumentará la eficacia de los servicios al ciudadano. En estos momentos se está procediendo a la redacción de los pliegos de contratación de los primeros proyectos del SIIdID. Este sistema dispondrá de un proyecto piloto en un plazo de 4 meses, iniciándose su implantación antes de fin de año..
2. La CNDH de México está desarrollando un nuevo sistema de gestión de quejas, que espera tener implantado en el plazo de 4 meses, con un equipo de trabajo de 8 personas.

Principales diferencias

El SIIdID desea aprovechar las oportunidades que emanan de los aspectos más innovadores del proyecto, con el objetivo de adaptar los servicios del Defensor del Pueblo a las nuevas tecnologías, crear una base de conocimiento en las tramitaciones y además, teniendo en cuenta que desea minimizar los costes de inversión en licencias de software.

El nuevo sistema de la CNDH de México es una nueva versión de un producto desarrollado a la medida de este organismo. Sus funcionalidades no están consensuadas con otros posibles usuarios de este sistema, y utiliza las tecnologías que dispone en la actualidad este organismo, sin tener en cuenta el estado del arte de las tecnologías actuales. Es nuestra opinión que este Sistema es semejante al existente en la actualidad en el Defensor del Pueblo, tanto desde el punto de vista de tecnología como de flexibilidad para otras implantaciones.

Las principales diferencias entre estos dos sistemas son:

1. Mejorar la relación con el ciudadano, agilizando sus trámites y creando nuevos canales de servicios generales y personalizados.

En este aspecto, el nuevo sistema de la CNDH de México realza los aspectos de tramitación interna en vez de realzar la creación de nuevos canales para comunicar personalmente con los ciudadanos.



2. Optimizar el entorno de trabajo de los empleados, utilizando una herramienta ágil y amigable.

El nuevo sistema de la CNDH de México no provee de una herramienta de ayuda al empleado, siendo su principal funcionalidad la de registrar las tramitaciones de forma centralizada en la oficina de la Secretaría. Al contrario, el SIIdID pretende ser una herramienta de ayuda al empleado del Defensor del Pueblo, mediante la incorporación de sistemas de Gestión del Conocimiento, acceso a fondos documentales, etc.

3. Implantar un modelo de servicio colaborativo, que agilice las comunicaciones entre el ciudadano, el Defensor del Pueblo y otros organismos.

Esta es una clara diferencia entre los dos sistemas. El sistema de la CNDH de México es un sistema propietario, que se está desarrollando internamente sin tener en cuenta las nuevas formas de trabajo que nos permite la era de Internet. Sin embargo, el SIIdID se ha planteado como un sistema colaborativo, en donde todos los agentes que intervienen en una tramitación (ciudadanos, empleados, y otros organismos) puedan acceder a un punto de encuentro (el SIIdID) en donde colaborar en la tramitación de la queja.

El SIIdID por lo tanto, se está planteando como sistema abierto, un estándar en la tramitación de quejas de las Defensorías, al contrario que el sistema de la CNDH de México que es un sistema cerrado y propietario.

El sistema de tramitación de quejas del SIIdID se basará en un motor de flujos de trabajo (workflow) que facilite la tramitación de las quejas. El sistema de la CNDH de México que es un registro de las tramitaciones y no posee ninguna funcionalidad que agilice la tramitación.

4. Adaptar los servicios que ofrece el Defensor del Pueblo a los nuevos canales de información.

El SIIdID se construirá utilizando tecnologías de Internet (Java, XML, HTML, etc.), lo que permitirá adaptar los servicios del Defensor del Pueblo a los nuevos canales de comunicación con el ciudadano. Al contrario que el sistema de la CNDH de México que es un sistema cliente / servidor (Visual Basic, Oracle y Cristal Reports) sin conexión por sí mismo a Internet.

5. Crear un entorno securizado que permita la creación de servicios de información personalizados para el ciudadano.

El SIIdID utilizará tecnologías de firma digital avanzada para la aceptación y tramitación de quejas. El sistema de la CNDH de México no utiliza este tipo de tecnologías.



6. El sistema debe permitir su implantación mediante sistemas de parametrización, con escasas o nulas modificaciones.

El sistema del SidID está basado en tecnologías de flujo de datos, permitiendo definir nuevos caminos y nuevos procesos cambiando prácticamente parámetros. El sistema de CNDH de México necesita adaptarlo, programando cualquier nueva función o proceso y compilando las nuevas versiones.

7. El sistema deberá estar integrado con los otros sistemas de la institución.

El sistema de SidID contempla la posibilidad de crear un portal que integrará la totalidad de los sistemas del Defensor del Pueblo, así como, la creación de un Portal Integrador de todas las Defensorías Ibero Americanas. El sistema de CNDH de México, contempla como elemento integrador la base de datos, si bien no se plantea, por el momento la integración de otros sistemas ajenos a la Gestión de Expedientes.

Conclusiones

El sistema del SidID será un sistema modular, que podrá utilizar software free (es decir, software gratuito que puede descargarse de Internet sin coste), lo que permitirá crecer, gracias a su modularidad, e incluso implantar esta solución en otras Defensorías, adaptándose tanto a necesidades simples, como complejas, con un coste bajo, debido a la posible utilización de software free y a la parametrización del mismo, sin exigir importantes redefiniciones y desarrollos complementarios.

El desarrollo del SidID debe conseguir afianzar un modelo de gestión de tramitaciones que, usando las nuevas tecnologías, pueda aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

El desarrollo del SidID nace con vocación de poder llegar a ser un estándar dentro del ámbito de las Defensorías.

El Área de Informática del Defensor del Pueblo recomienda continuar con el proyecto de desarrollo del SidID, debido a las grandes ventajas que aportará en los servicios ofrecidos a los ciudadanos del mundo iberoamericano.

Anexo 5: Documentación aportada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México)

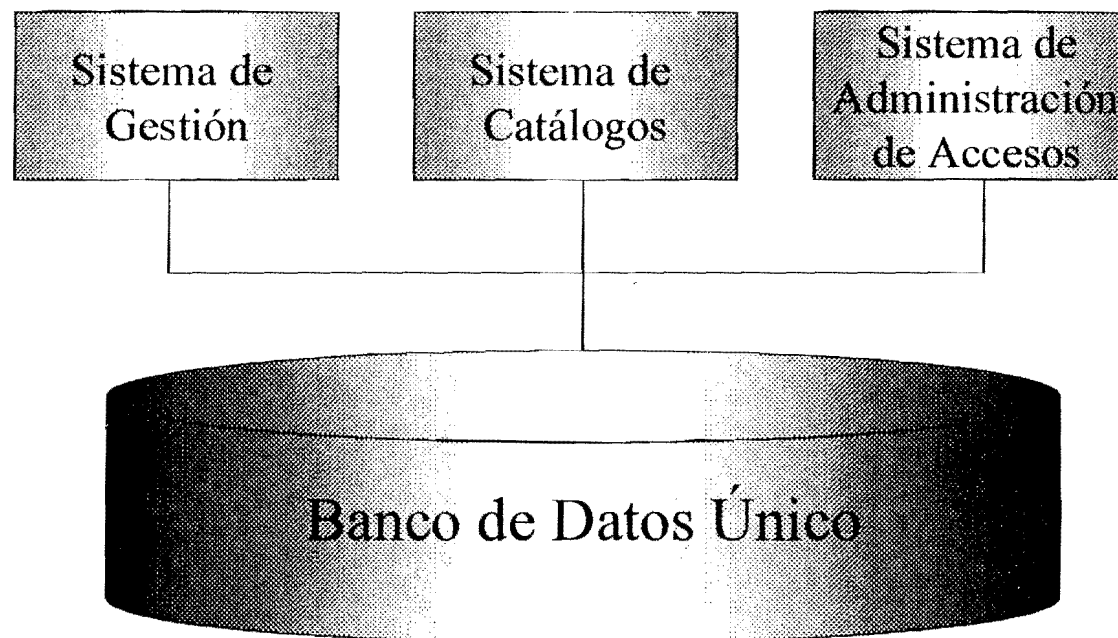
Sistema Integral de Información de la CNDH





Sistema de Integral de Información de la CNDH

Se compone de tres aplicaciones y un banco de datos único:

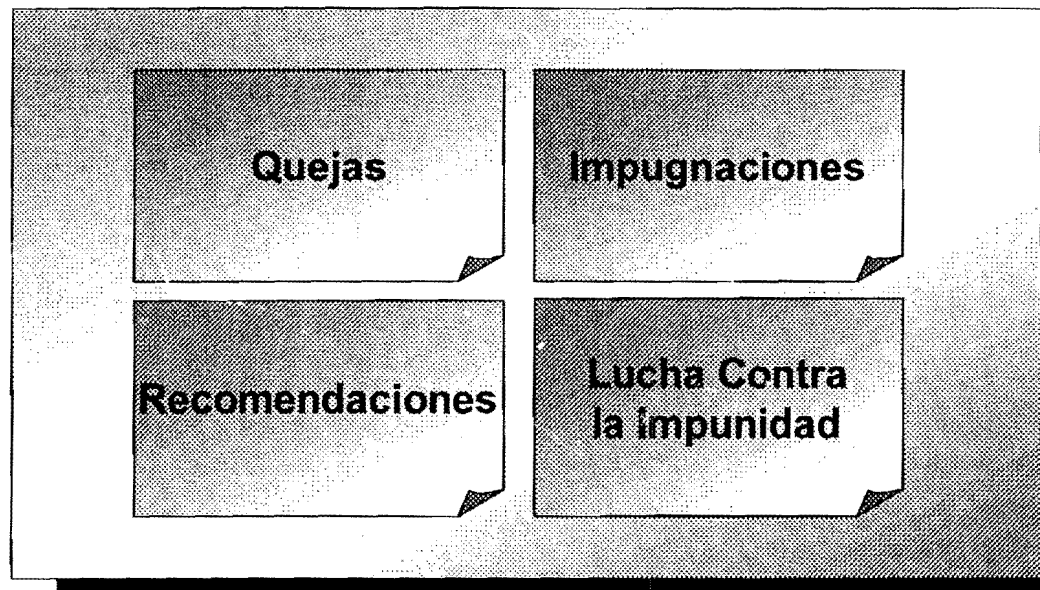




COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

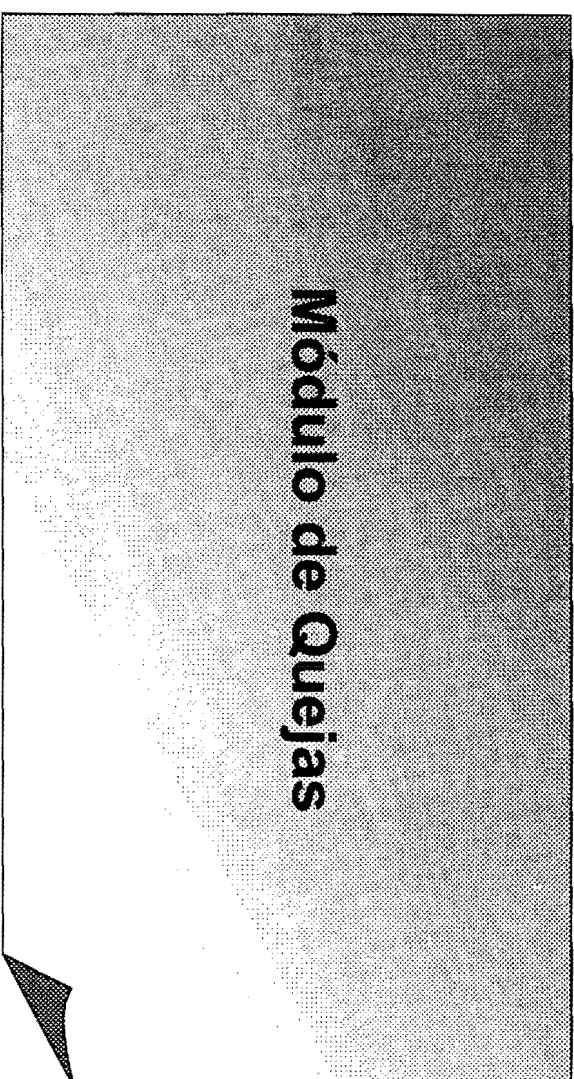
Sistema de Gestión

Está conformado por cuatro módulos principalmente:





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Datos Generales)

Expediente de Queja

Archivo Integración

Expediente: Año: Número: Registro

Inicio Social | Organización | Publicación | No Competencia | Actores |

Datos Generales | Sujetos | Narración de los Hechos | Autoridades | Hechos Violentos | Programa Especial | Materias

Registro: / /

Foto: 0

Visitación: PRIMERA VISITADURIA GENERAL

Lugar donde se cometió la violación:

País: MEXICO

Estado:

Municipio:

Calificación: NO COMPETENCIA Calificada: / /

Tipo Eje: (SIN DATO)

Vía de Entrada: PRENSA

Acción:

Agregar Borrar

☐ Expediente Especial ☐ Expediente de Oficio



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Sujetos)

Expediente de Queja

Archivo Integración

Exp. No. Año Número

Registro

Historial Social | Organización | Publicación | No Competencia | Artículos

Donde Ocurre | Sujetos | Narración de los Hechos | Actividades | Hechos Violentos | Programa Especial | Materia

Sujetos

Nombre	Apellido	Tipo	Estado
--------	----------	------	--------

Inicio

Fin

Nuevo



Expediente de Queja

Archivo Integración

Nuevo Abrir Guardar Imprimir Salir

Año Número

Expediente

Registro

Unidad Social Organización Publicación No Competencia Autocritica

Datos Generales Subjetos Narración de los Hechos Autoridades Hechos Violatorios Programa Especial Materia

Nuevo Salir Imprimir



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Autoridades)

Expediente de Queja

Archivos Integración

Expediente: Año: Mes:

Registro

Unión Social | Organización | Publicación | No Competencia | Artículos

Datos Generales | Sujetos | Narración de los Hechos | Autoridades | Hechos Violentos | Programa Especial | Materias

Agregar

Quitar

Funcionarios

Número: 140-15-117



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Hechos Violatorios)

Expediente de Queja

Archivos | Herramientas

Expediente: Año: Nombre:

Registro

Inicio Sesión | Registración | Publicación | No Competencia | Actuales | Datos Generales | Suntos | Hechos de los Hechos | Actividades | Hechos Violatorios | Programa Especial | Matón

Agregar

Quitar

Nombre: | Fecha: | Hora:



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Programas Especiales)

Expediente de Queja

Archivo | Integración

Expediente: Año: Nombre:

Registro

Último Suceso | Organización | Publicación | No Competencia | Antiguos |
Datos Generales | Sujetos | Hechos de los Hechos | Autoridades | Hechos Violatorios | Programa Especial | Materias

Agregar
Quitar

Nuevo



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Materias)

Expediente de Queja

Activar | Ingresar

Expediente: Año: Meses:

Registro

Inicio Social | Organización | Publicación | No Competencia | Actores

Datos Generales | Subjetos | Narración de los Hechos | Autoridades | Hechos Violatorios | Programa Especial | Matriz

Agregar

Quitar

Nuevo | Buscar | Borrar



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Grupos Sociales)

Expediente de Queja

Archivo | Herramientas

Inicio | Buscar | Ayuda

Expediente: Año: Número: Registro

Inicio | Garantías | Sujetos | Historial de las Quejas | Autoridades | Hechos Violentos | Programa Especial | Matrimonios

Grupos Sociales | Organización | Publicación | No Competencia | Artículos

Apaga

Quitar

Nuevo | Buscar | Ayuda



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Organizaciones)

Expediente de Queja

Archivo | Integración

Expediente: Año: Meses:

Registro

Datos Generales | Sujetos | Historial de los Hechos | Autoridades | Hechos Violatorios | Programas Especiales | Mapas

Grupos Sociales | Organizaciones | Publicaciones | No Correspondencia | Artículos

Buscar:



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Publicación)

Expediente de Queja

Archivo | Integración

Expediente: Año: Número: Registro

Datos Generales | Siguen | Nacimiento de los Hechos | Autoridades | Hechos Violentos | Programa Especial | Matriz

Grupo Social | Organización | Publicación | No Compromisos | Artículos

Publicación: []

Responsable: []

Fecha: []

Sección: []

Página: []

Numero: 342-15 115



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (No Competencia)

Expediente de Queja

Subir Imagen

Expediente: Año: Meses:

Registro

Datos Generales | Suplico | Narración de los Hechos | Antecedentes | Hechos Violatorios | Programa Especial | Materia

Grupo Étnico | Organización | Calificación | No Competencia | Artículo

Agregar
Quitar

Inicio | Menú | Búsqueda



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Quejas (Artículos)

Expediente de Queja

Archivos Integración

Expediente: Año: Número:

Registro

Datos Generales | Sujetos | Narración de los Hechos | Autoridades | Hechos Violentos | Programa Especial | Matriz

Grupo Social | Organización | Publicación | No Competencia | Artículos

Agrega

Quita

Nombre: Fecha: Hora:



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Datos Generales)

Expediente Impugnación

Inicio | Integración

Expediente: Año: Mes:

Registrar

Unión Social | Organización | Publicación | No Competencia | Datos Generales | Sección | Narración de los Hechos | Autoridades | Incompetencias | Programa Especial | Matante

Registro:

Foto:

Violadores:

Lugar donde se cometió la violación:

País: MEXICO

Estado:

Municipio:

Calificación: PENDIENTE

Calificado:

Tipo Cas: (SIN DATO)

Tipo Impug:

Vía de Entrada: PRENSA

☐ Expediente Grupal ☐ Expediente de Oficio

Nuevo | Modificar | Borrar



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Sujetos)

Expediente Impugnación

Inicio Impugnación

Expediente Año Meses

Registro

Grupos Sociales | Impugnaciones | Publicación | No Competencia | Datos Generales | Datos | Narración de los Hechos | Autoridades | Instrucciones | Programa | Sesión | Materia

Expediente

Nombre	Apellido	Sexo
--------	----------	------

Nuevo
Editar
Ver
Borrar

Nuevo Modificar Borrar



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Narración de los Hechos)



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Autoridades)

Expediente Impugnación

Archivo | Integración

Expediente: Año: Número:

Registro

Grupo Social | Organización | Publicación | No Competencia |

Datos Generales | Seguimiento | Historial de los Hechos | Autoridades | Incapacitaciones | Programa Especial | Mensajes

Agenda

Grupos

Expedientes

Nuevo | 14/07/12 | 11:19



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Inconformidades)

Expediente Impugnación

Activo Inactivo

Expediente: AN: Número:

Registro

Grupo Social | Organización | Publicación | No Competencia |
Datos Generales | Datos | Narración de los Hechos | Actividades | Inconformidades | Programa Especial | Materia

Agregar
Quitar

Nuevo



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Programas Especiales)

Expediente Impugnación

Archivos | Herramientas

Expediente: Año: Meses:

Registro

Expediente Social | Expediente | Publicación | No Competencia

Datos Generales | Expediente | Historial de los Hechos | Actividades | Intervenciones | Programa Especial | Notas

Agregar

Quitar

Inicio | Menú | INI



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Materias)

Expediente Impugnación

2010-10-10

Expediente: Año: Número:

Registrar

Resolución | Organización | Publicación | No Competencia |
Datos Generales | Fuente | Narración de los Hechos | Autoridades | Incapacidades | Programa Especial | Materias

Agregar
Quitar

Nombre: Estado: CNDH



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Grupos Sociales)

Expediente Impugnación

Año: Número:

Expediente:

Registro

Datos Generales | Signos | Nominación de los Hechos | Autoridades | Incertidumbres | Programa Especial | Materia |
Grupo Social | Organización | Publicación | No Correspondencia

Agrupar
Quitar

Nombre: Fecha: ID:



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Organizaciones)

Expediente Impugnación

Inicio Impugnación

Expediente: Año: Número:

Requiere

Datos Generales | Síntesis | Narración de los Hechos | Autoridades | Incertidumbres | Programa Especial | Materia | Grupo Social | Organización | Publicación | No Competencia

Nuevo Mod. B. INS



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (Publicación)

Expediente Impugnación

Expediente: Año: Número:

Publicación:

Responsable:

Fecha:

Sesión:

Página:

Nombre: Matrícula: ID:



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Impugnaciones (No Competencia)

Expediente: Impugnación

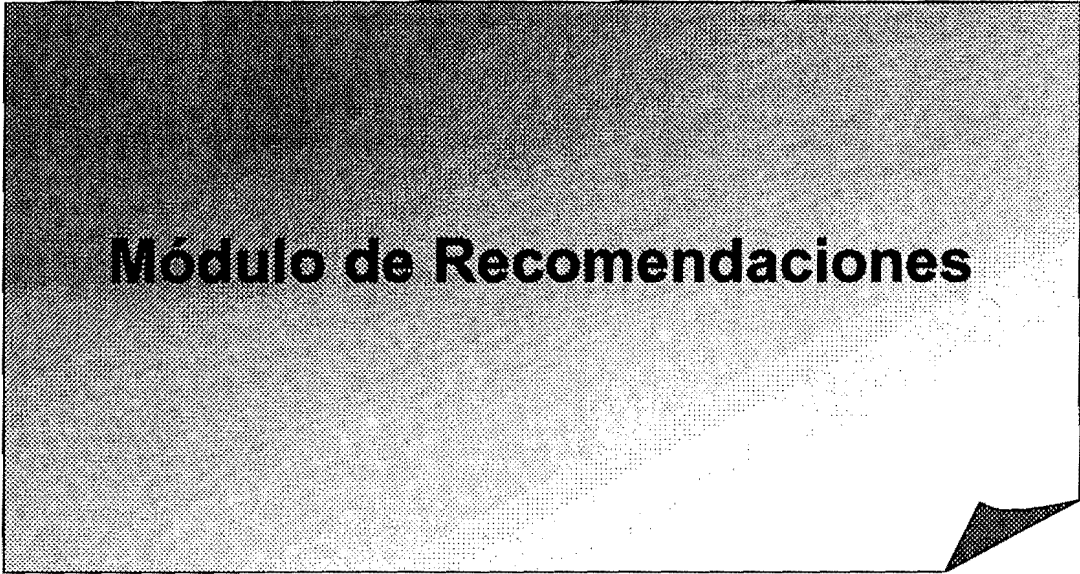
Expediente: Año: Número:

Datos Generales | Sujetos | Narración de los Hechos | Autoridades | Incriminaciones | Programa Especial | Medios

Causa Social | Organización | Publicación | No Competencia



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

A large rectangular graphic with a dark, textured background and a white diagonal stripe. The text 'Módulo de Recomendaciones' is centered in the white area. The bottom right corner of the graphic is folded over, revealing a white surface.

Módulo de Recomendaciones



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Recomendaciones (Datos Generales)

The screenshot displays a web application window titled 'Recomendación'. Below the title bar, there is a navigation menu with the following tabs: 'Datos Generales', 'Síntesis', 'Detalles', 'Historial', and 'Perfiles'. The 'Datos Generales' tab is currently selected. The form contains several input fields: 'Recomendación' (with a dropdown arrow), 'Fecha de Emisión' (with a date picker), 'Caso' (a long text input field), 'Votación' (a long text input field with a small button to its right), and 'Descripción' (a long text input field). The interface has a standard Windows-style layout with a title bar, menu, and form fields.



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Recomendaciones (Síntesis)

Recomendación

Integración

Recomendación:

Datos Generales | **Síntesis** | Diálogo | Resolución | Perdona

Síntesis de la recomendación

[Empty box for recommendation text]



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Recomendaciones (Autoridad(es) a la(s) que se dirigió la Recomendación)

Recomendación

Archivo Integración

Recomendación: [] []

Datos Generales Síntesis **Detalles** Resultados Pendientes

Autoridad(es) a quien (as) se dirigió la recomendación.

[]

Agregar
Eliminar
Ver
Imprimir



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Recomendaciones (Resolutivos)

Documentación

Inicio | Integración

Recomendación:

Desde Generación | Desde | Desde | **Financiación** | Desde

Resolución:

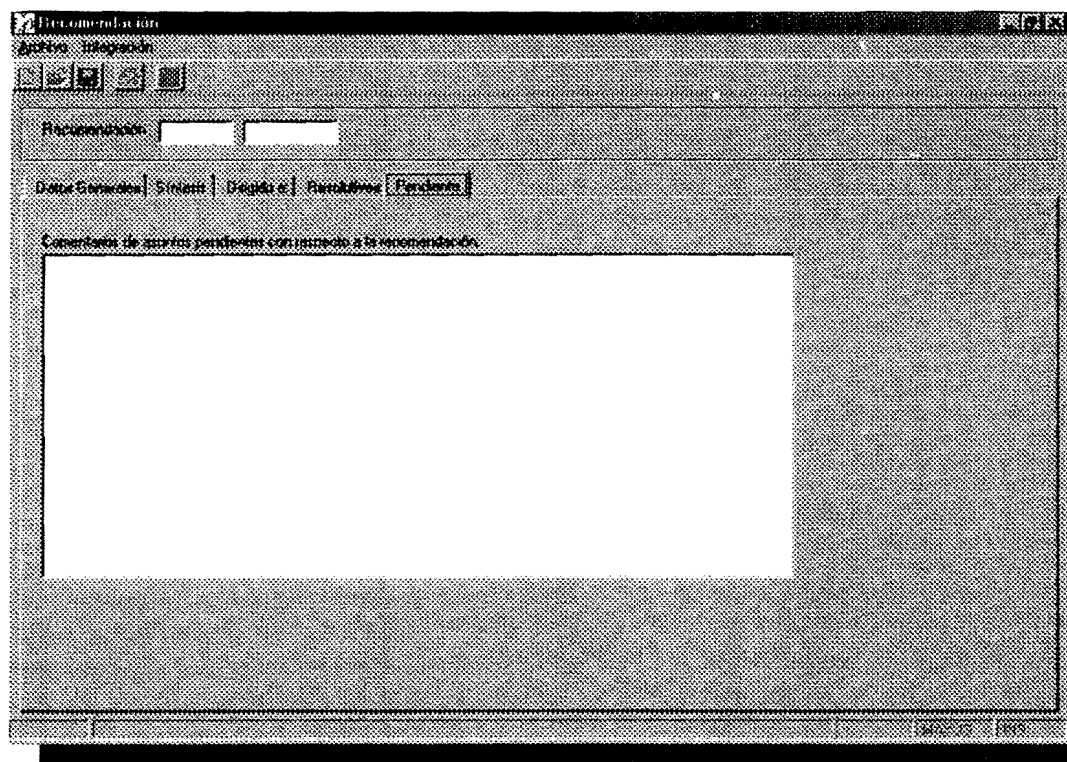
Nivel de Cumplimiento

Autoridad o entidad a la que se le emite	Cumplimiento	Agente
		Agregar Editar Borrar



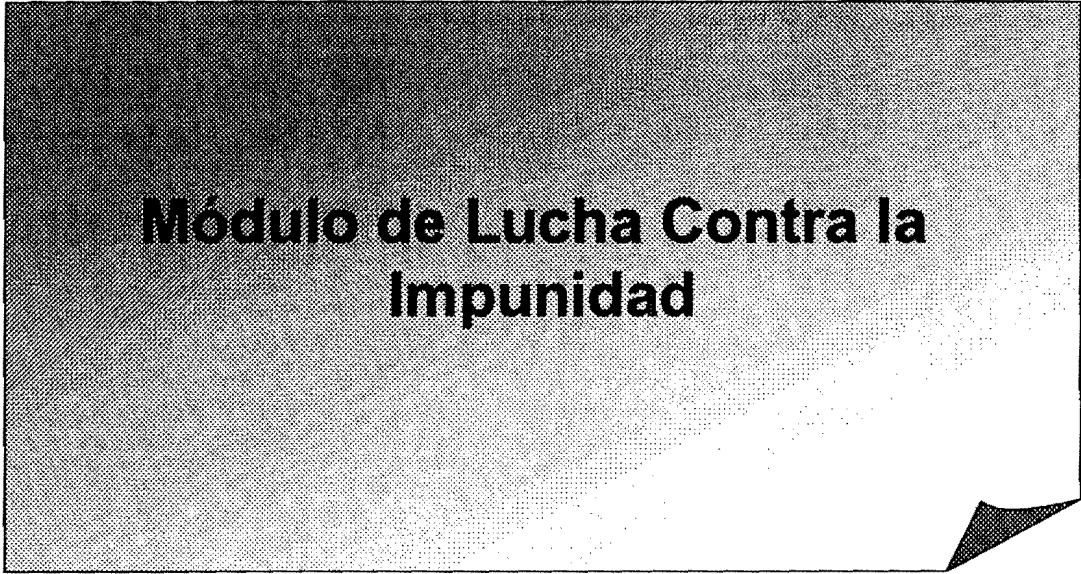
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Recomendaciones (Pendiente)





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

A large rectangular graphic with a textured, grey background. The bottom right corner of the rectangle is folded over, revealing a white surface underneath. The text "Módulo de Lucha Contra la Impunidad" is centered on the grey background.

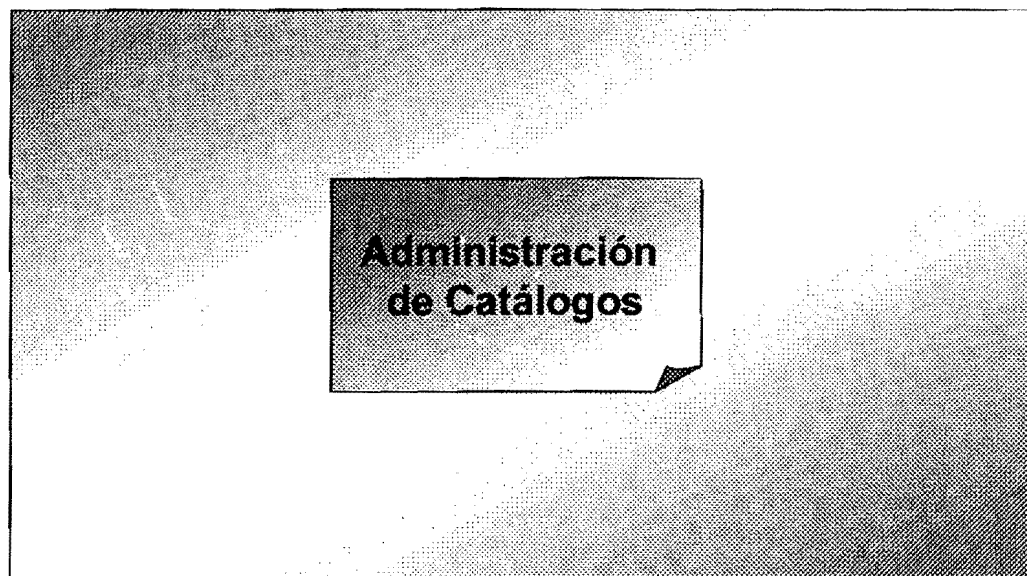
Módulo de Lucha Contra la Impunidad

[illegible]



Sistema de Catálogos

Está conformado por un módulo :





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Sistema de Catálogos

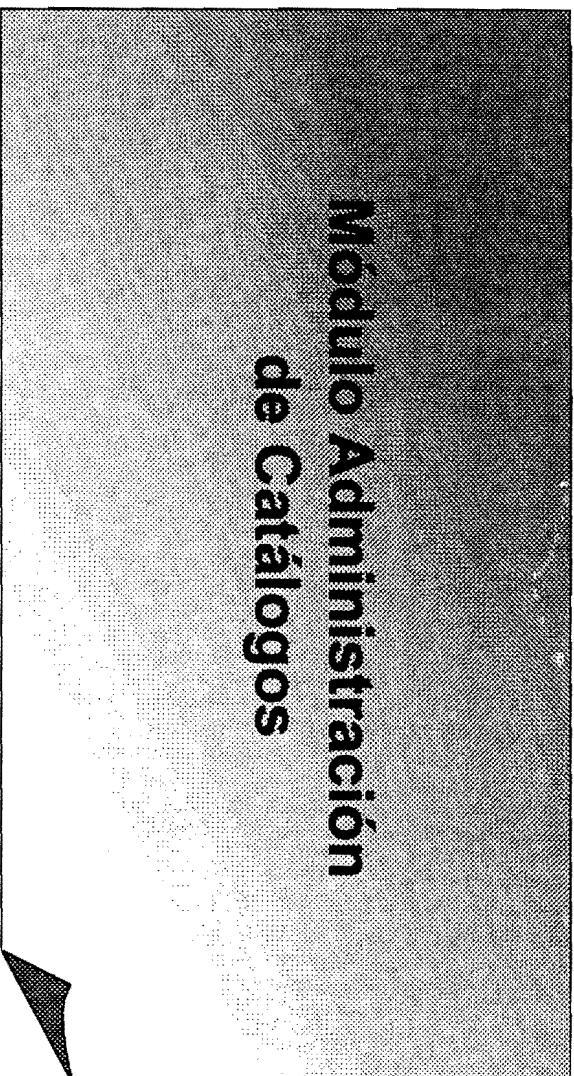
Administra los catálogos que son utilizados por el Sistema Integral de Información.

Listado de los catálogos utilizados actualmente por el Sistema Integral de Información.

1 Acciones	11 Conclusiones de Queja	21 Municipios	31 Roles del Sujeto
2 Área	12 Empleados	22 Nacionalidades	32 Sanciones
3 Artículos	13 Estado Civil	23 Nivel de Cumplimiento	33 Sedes
4 Asuntos del Expediente	14 Estados	24 No Competencias	34 Tipos de Documento
5 Autoridades	15 Estudios	25 Ocupaciones	35 Tipos de Expediente
6 Calificaciones de Recursos de Impugnación	16 Etnias	26 Organizaciones	36 Tipos de Recurso de Impugnación
7 Calificaciones de Queja	17 Grupos Sociales	27 Países	37 Tipos de Sujeto
8 Carácter del Documento	18 Hechos Violatorios	28 Parentesco	38 Trámites del Documento
9 Cargos	19 Inconformidades	29 Programa Especial	39 Vía de Entrada
10 Conclusiones de Impugnación	20 Materias	30 Puestos	



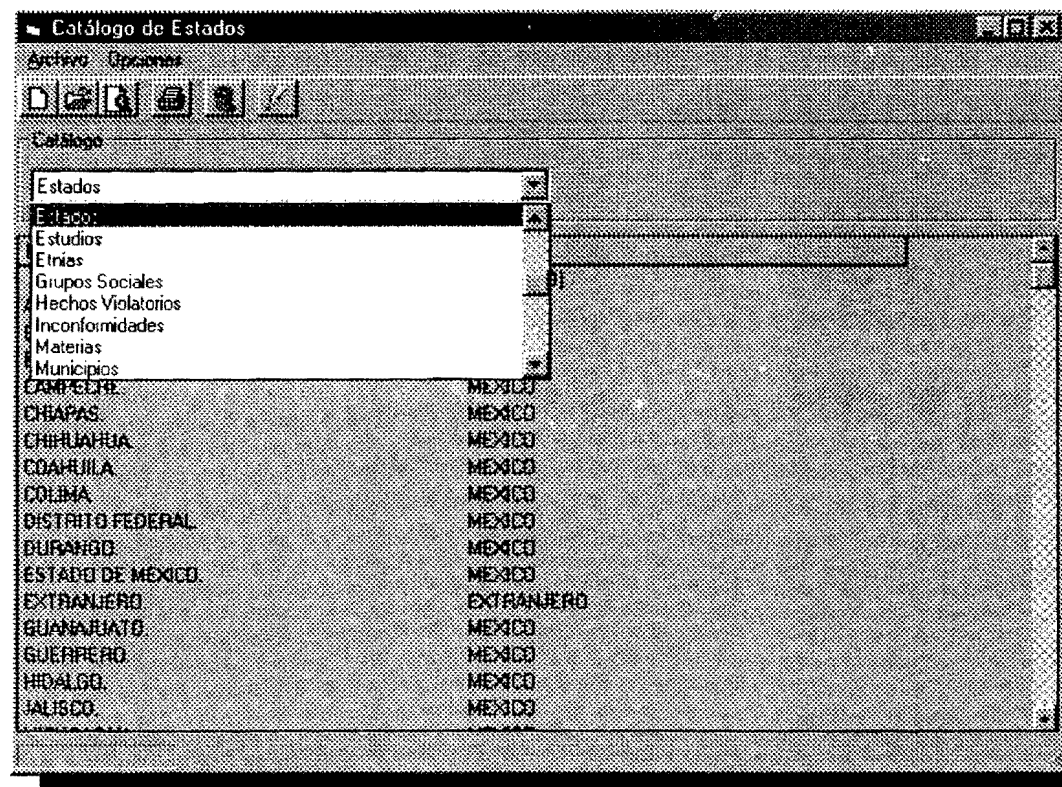
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Administración de Catálogos

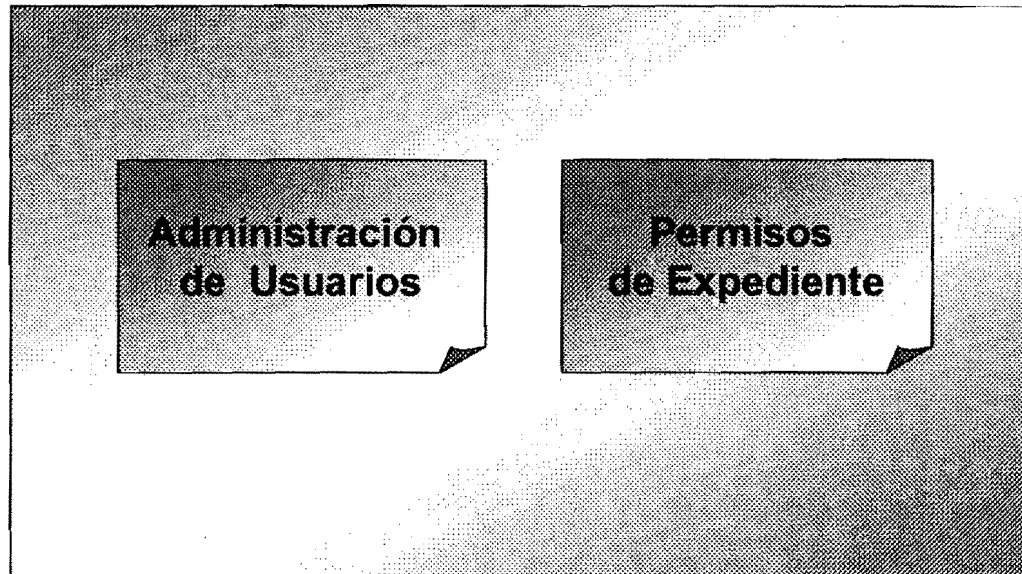




COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Sistema de Administración de Accesos

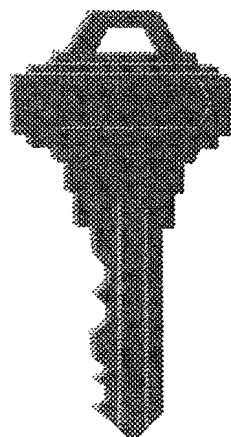
Está conformado por dos módulos :





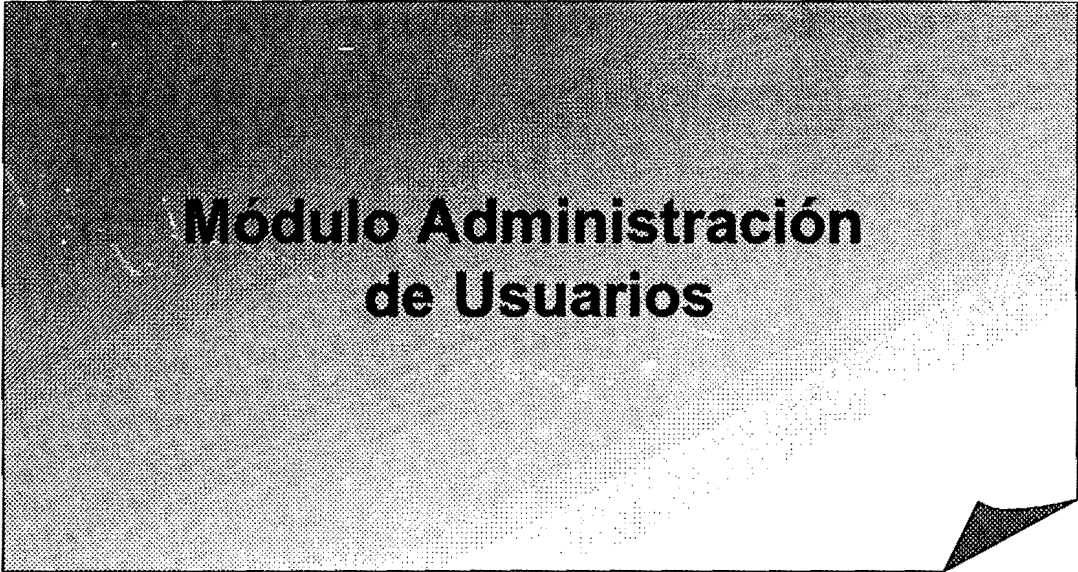
Sistema de Administración de Accesos

Se encarga de administrar el acceso de los usuarios a cada uno de los sistemas que conforman el Sistema Integral de Información, así como la auditoría de las tareas realizadas por los mismos.





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

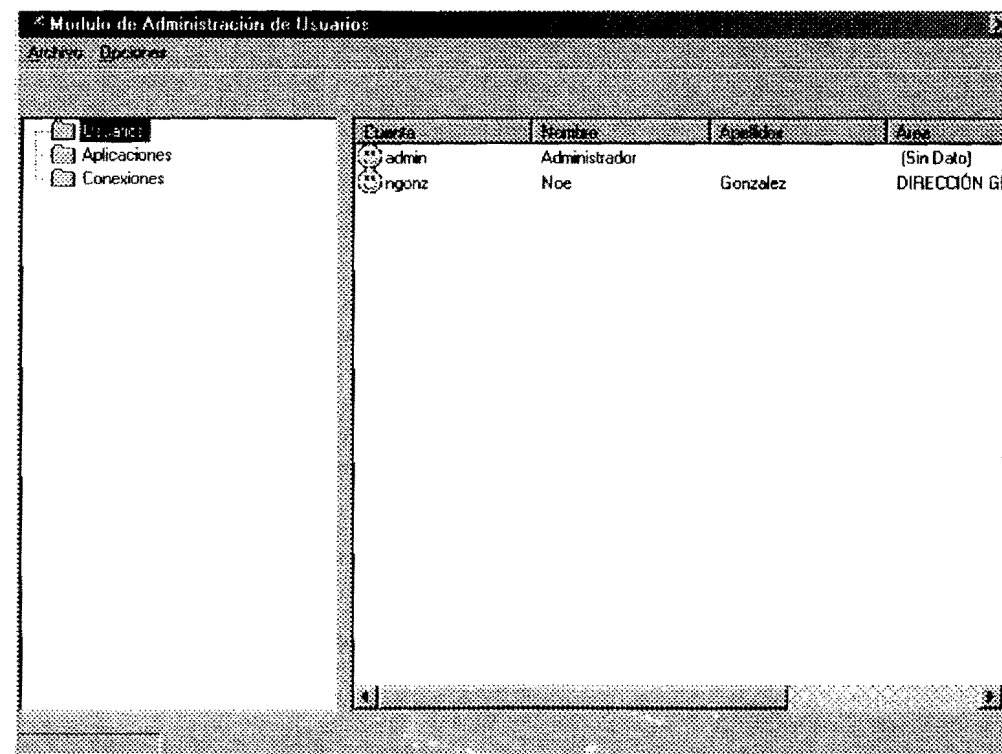
A graphic representing a document or module cover. It has a dark, textured background with a lighter, wavy diagonal band across the bottom right. The text 'Módulo Administración de Usuarios' is centered in a bold, sans-serif font. The bottom right corner of the graphic is folded over, revealing a white underside.

Módulo Administración de Usuarios



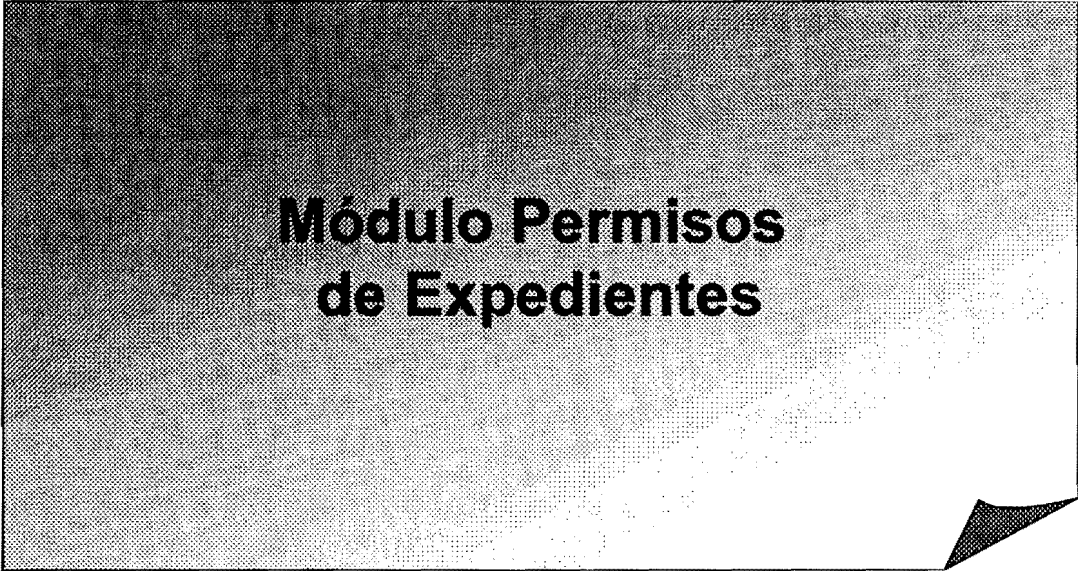
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Administración de Usuarios





COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

A graphic of a document with a folded corner, containing the text 'Módulo Permisos de Expedientes'.

Módulo Permisos de Expedientes



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Módulo de Permisos de Expedientes

Expedientes

Usuario: Administrador

Módulo: Registro y Control de Quejas

☒ Acceso Total

Acción:

TERCERA VISITADURÍA GENERAL

Agregar

Quitar

Cancelar

Aceptar

Anexo 6: Arquitectura de Informes con *Crystal Reports*

ANEXO I

Arquitectura de informes con Crystal Reports

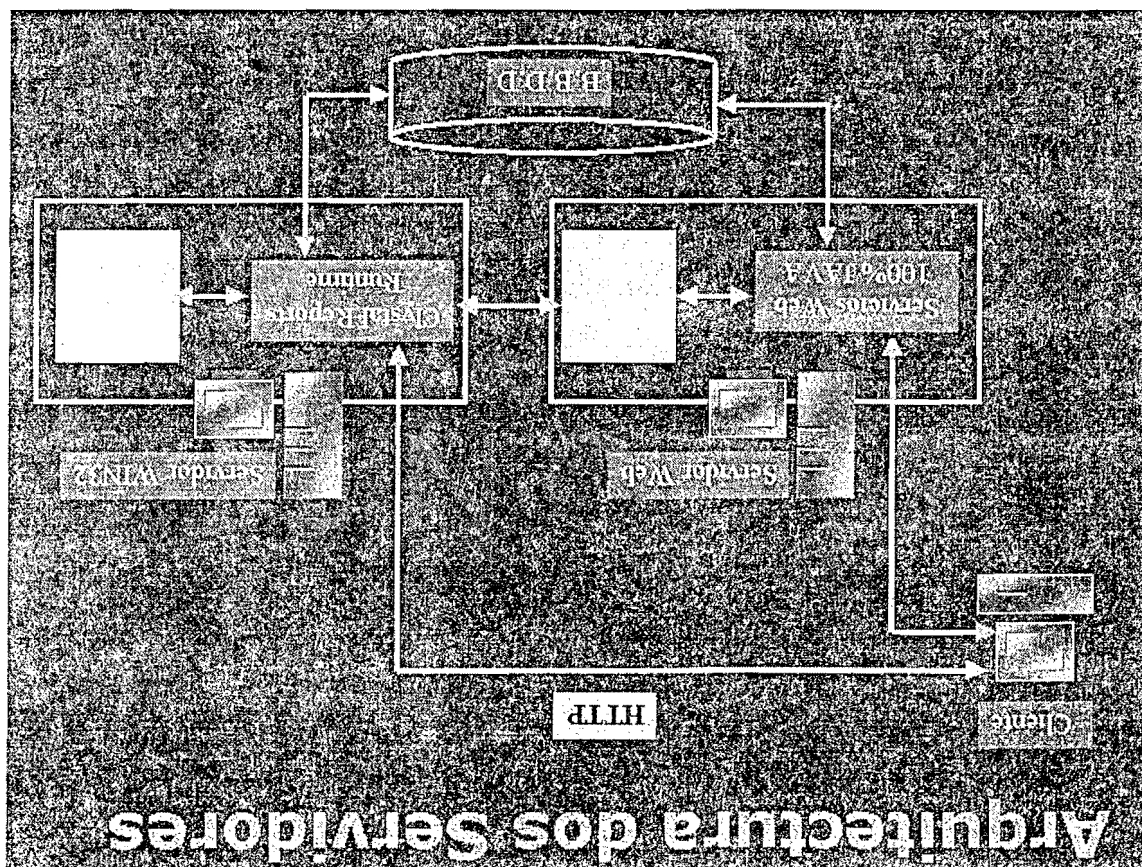
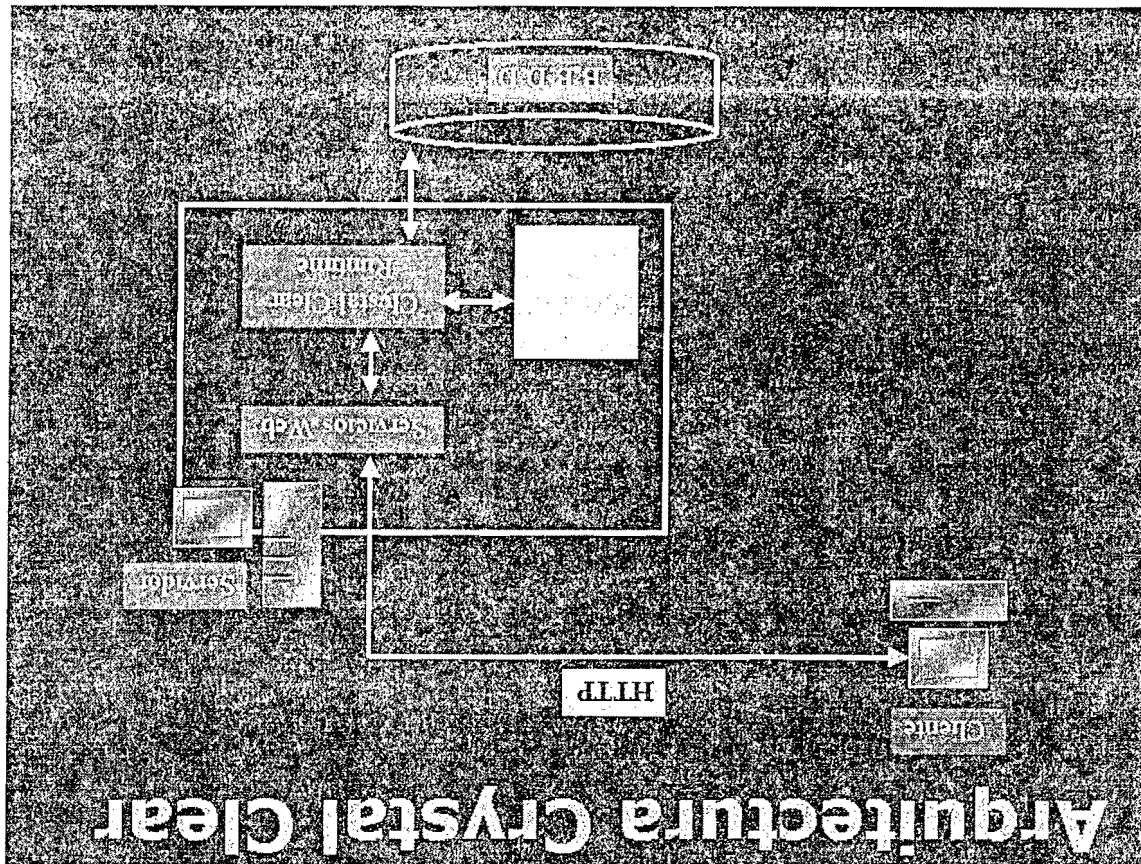


[illegible]

Características

- ◆ Editor de Diseño sobre Win32
- ◆ Entorno de ejecución via HTTP
- ◆ Utiliza plantillas de informes
 - > Con el formato del informe
 - > Con la sentencia SQL
- ◆ Solución Nativa Win32
- ◆ Tiene Visor para clientes
- ◆ Api java via JNI para conectarlo a un servidor web 100% java
- ◆ Existen paquetes (de otros fabricantes) para "Incluirlo" en un servidor Web (Crystalclear)

- ◆ Editor de Diseño sobre Win32
- ◆ Entorno de ejecución via HTTP
- ◆ Utiliza plantillas de informes
- Con el formato del informe
- con la sentencia SQL
- ◆ Solución Nativa Win32
- ◆ Tiene Visor para clientes
- ◆ Api java via JNI para conectarlo a un servidor web 100% java
- Existen paquetes (de otros fabricantes) para "Incluirlo" en un servidor Web (Crystalclear)



Ventajas e Inconvenientes

- ◆ La herramienta de diseño es muy completa y amigable.
- ◆ Desarrollado para win32.
- ◆ Dificultad de generar informes dinámicos.
- ◆ Necesidad de un visor para la previsualización de informes.
- ◆ Coste Crystal Report:
 - > De 500 a 3.200 Euros
- ◆ Coste Crystal Clear:
 - > De 850 a 4.950 Dolares

