



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO



**Programa
Anual de
Evaluación**

2021



Programa Anual de Evaluación 2021

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 129 de la Constitución Política del Estado de México, y al Décimo Quinto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas, Proyectos y Subproyectos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, a efecto de dar cabal cumplimiento a la normatividad aplicable en la materia se determinó el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio 2021 de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Tipo de evaluación a realizar: Evaluación de Procesos

- La evaluación de procesos se realizará a partir de mayo 2021, al Subproyecto "Mediación y Conciliación ante probables violaciones a los derechos humanos", la cual será concluida en el presente ejercicio.
- Se analizará mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente, y si contribuye al mejoramiento de la gestión. En este sentido, por medio de las evaluaciones de procesos se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas.

Tipo de evaluación:

- Procesos

Proceso a evaluar: Subproyecto "Mediación y Conciliación ante probables violaciones a los derechos humanos"

- Proceso: Mediación y conciliación como medios alternativos de solución de conflictos en materia de derechos humanos.
- La evaluación se enfocará de manera específica a la medición de la calidad en la prestación del servicio, a efecto de fomentar y fortalecer los medios alternativos de solución de conflictos entre particulares y los servidores públicos del Estado de México y municipios.

Resultados

- Publicación de Informe de resultados en la página web institucional.

Nota: La evaluación se realizará atendiendo lo establecido en los Términos de Referencia que emite el Gobierno del Estado de México.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Objetivo General:

- Contar con la evidencia e información para fortalecer y mejorar la gestión operativa del proceso de medición de la calidad de los medios alternativos de solución de conflictos otorgados en el proceso de “Mediación y conciliación ante probables violaciones a derechos humanos”, toda vez que éste es un componente importante de las acciones sustantivas de la Comisión, y en consecuencia es un insumo entregable, a través de la mediación y conciliación que se otorga.

Objetivos Específicos:

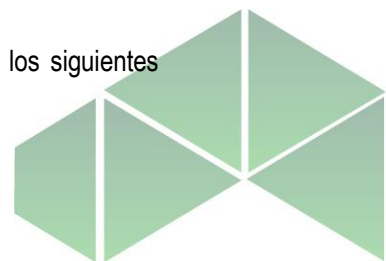
- Analizar si la gestión y la articulación del proceso contribuye al logro del objetivo "Fomentar los medios alternativos de solución de conflictos entre particulares y servidores públicos del Estado de México y municipios" del subproyecto.
- Describir la gestión operativa del proceso de evaluación de las acciones de mediación y conciliación para medir la calidad de servicio inmerso dentro del procedimiento de “Mediación y conciliación ante probables violaciones a derechos humanos”, mediante sus distintas acciones y mecanismos establecidos para su atención.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del proceso de evaluación de las actividades de mediación y conciliación para medir la calidad del servicio en el procedimiento de “Mediación y conciliación ante probables violaciones a derechos humanos”, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que en el subproyecto puedan implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

Alcances

Realizar un análisis de medición de calidad de los medios alternativos de solución de conflictos otorgados en el proceso de “Mediación y conciliación ante probables violaciones a derechos humanos”, que se lleva a cabo a través del subproyecto, así como con una descripción de los mecanismos de coordinación que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Además, nos permitirá identificar fortalezas y debilidades de los procesos y, a partir de ello, proveer recomendaciones encaminadas a la mejora en la atención de este servicio sustantivo para esta defensoría de habitantes.

Metodología de la evaluación

La evaluación de procesos deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:



1. Descripción del subproyecto
2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo
3. Descripción y análisis de los procesos del subproyecto
4. Hallazgos y resultados
5. Recomendaciones y conclusiones
6. Anexos

Al finalizar la evaluación correspondiente, se publicará en la página institucional el informe de resultados de la evaluación.

