



COMISIÓN DE
**DERECHOS
HUMANOS**
DEL ESTADO DE MÉXICO
AÑOS

Evaluación de Consistencia y
Resultados del Subproyecto



“Atención inmediata a la población”

Índice	Pág.
Resumen Ejecutivo	2
Introducción	4
Características generales del subproyecto: Atención inmediata a la población	5
Tema I: Diseño del programa	7
• Análisis de la Contribución del Programa a las metas y Estrategias Nacionales	15
• Población Potencial y Objetivo	20
• Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	24
• De la Lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados	30
• Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas	32
Tema II Planeación y Orientación a Resultados Del Programa	34
De la Generación de la Información	45
Tema III. Cobertura y Focalización	47
Análisis de cobertura	47
Tema IV. Operación	51
• Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable	51
• Solicitud de apoyos	57
• Selección de beneficiarios y/o proyectos	59
• Tipos de apoyos, servicios y/o proyectos	61
• Ejecución	63
• Mejora y simplificación regulatoria	64
• Organización y gestión	65
• Eficiencia y economía operativa	68
• Sistematización de la información	69
• Rendición de cuentas y transparencia	70
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, debilidades, Amenazas y Sugerencias	71
Conclusiones	74
Bibliografía	79
Anexos	80

Resumen ejecutivo

La evaluación es un componente indispensable ya que genera información valiosa para monitorear, dar seguimiento y resolver los problemas públicos, pues representa una herramienta de acción gubernamental y funciona como evidencia para medir que tanto los programas están encaminados a la resolución de los problemas públicos.

En este sentido, la Comisión de derechos Humanos del Estado de México, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, realizó una evaluación interna de Consistencia y Resultados al subproyecto de “Atención inmediata a la Población”, que derivad del Proyecto de Atención de violaciones a derechos humanos, correspondiente al ejercicio fiscal 2022 y 2023, en virtud de que la unidad administrativa encargad del subproyecto sufrió una reestructuración debido a que ésta se considera como una área neurálgica en la primera línea de atención de posibles vulneraciones a derechos humanos, por lo que el 26 de septiembre del 2022, se publicaron en el periódico Oficial Gaceta del Gobierno, reformas al Reglamento Interno de este Organismo, dentro de las cuales se cambia la denominación de la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas, por la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, considerando pertinente evaluar ambos periodos.

En estes sentido, fue fundamental observar, medir y conocer la materialización de los derechos humanos en el territorio de la entidad, a través del otorgamiento de trámites y servicios que respondan a la atención inmediata de las necesidades y expectativas de la población.

Cabe señalar que la evaluación aborda los aspectos más importantes de revisión el cual se integra de la siguiente manera:

- Diseño programático

Por lo que respecta al diseño del programa presupuestario, cuenta con un diagnóstico en el cual se define el problema que se pretende atender a través de las causas, y la población que presenta dicha problemática, mismo que se encuentra definido como un hecho negativo el cual se alinea con los documentos normativos, que contiene áreas de oportunidad el cual establece una delimitación y cuantificación de la población objetivo, además se cuenta con la Matriz de Indicadores para Resultados y fichas técnicas.

- Planeación y orientación a resultados

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México cuenta con un Plan Anual de Trabajo 2022 y 2023, mismo que contiene doce indicadores para medir los avances en el logro de los resultados y dos de ellos corresponden al subproyecto “Atención inmediata a la Población”.

- Cobertura y focalización del programa

El programa cuenta con una cobertura y focalización a nivel estatal y municipal que contiene documentos en los cuales se describe la población objetivo que atiende el programa, y metas de mediano y largo plazo las cuales miden cuantitativamente en logro de los objetivos y metas establecidas para tal fin.

- Operación del programa

Cuenta con procedimientos para recibir, registrar, tramitar y atender el servicio que requiere la población y que sean del ámbito de su competencia sustentados en documentos normativos.

- Percepción de la población atendida

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para medir el grado de satisfacción de sus usuarios respecto de los servicios que se proporciona; aplica “Encuesta de percepción sobre la calidad del servicio que otorga, sin embargo, derivado de la reestructuración y fortalecimiento de funciones, a la fecha no ha aplicado encuestas que permitan medir y monitorear los servicios proporcionados.

- Resultados del programa

El Programa Presupuestario actualmente plantea sus resultados dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados en el nivel Fin y Propósito de acuerdo con las metas que se plantea.

Introducción

A lo largo de sus 30 años de creación, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México ha sabido construir un lugar específico dentro del entramado público de nuestra entidad. Son numerosos los avances que ha conseguido en estas décadas, sin embargo, las nuevas realidades nos llevan a ir más allá, a buscar formas innovadoras y creativas para la salvaguarda y protección de los derechos humanos.¹

Y siendo congruentes con las necesidades y retos que se enfrentan en la entidad, para el Ejercicio Fiscal 2022”, la CODHEM emitió su “Programa Anual de Evaluación que prevé un estudio de Consistencia y Resultados del Subproyecto “Atención Inmediata a la Población”, alineado al proyecto 02 del Protección y Defensa de los Derechos Humanos.

En este orden de ideas, es importante mencionar que se llevó a cabo una reingeniería institucional, estructural y operativa orientada a fortalecer las cualidades de radar y monitoreo de los hechos relacionados con las vulneraciones de los derechos humanos.

En este sentido, el presente ejercicio de evaluación, se fundamentó en términos de lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 327 del Código Financiero del Estado de México; 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 327 del Código Financiero del Estado de México y Municipios que señala que los Poderes u Organismos Autónomos diseñarán, administrarán y operarán su respectivo Sistema de Evaluación de Desempeño; y en cumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas, Proyectos y Subproyectos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México del 30 de noviembre de 2022.

La evaluación se alineó a los Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social, los que especifican, entre otros, los temas de evaluación, los criterios para responder las preguntas y la estructura para la integración del informe, dicho ejercicio de evaluación fue realizado de manera interna con personal de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, (UIPPE), en coordinación con las personas servidoras públicas de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, con quienes se efectuó trabajo de campo y de gabinete analizando la información que fue proporcionada por el área responsable de ejecutar dicho subproyecto.

¹ Informe Anual de Actividades 2021 pág. 8.

Los resultados obtenidos permitieron identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como sugerir recomendaciones para mejorar el diseño, la consistencia y resultados del subproyecto objeto de la evaluación; los cuales podrán ser valoradas por la unidad responsable y por quienes concurren en la ejecución de este, con el objeto de fortalecer el diseño, gestión y resultados del programa.

Características generales del subproyecto: Atención inmediata a la población

El subproyecto de “Atención inmediata a la población” se encuentra alineado al Proyecto de Protección y Defensa de los Derechos Humanos vinculado al Programa Presupuestario Derechos Humanos, el cual tiene como objetivo, fortalecer la protección de los derechos humanos en el Estado de México, mediante la atención oportuna y trámite eficiente de quejas, procedimientos, asesorías y orientaciones solicitadas por la población.²

A partir del 2021 la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem), realizó una restructuración orgánica, derivado de la nueva administración, lo que implicó establecer una ruta clara y consistente que fortaleciera la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos.

En este sentido, como parte de las modificaciones a la estructura de organización el 26 de septiembre del 2022, se publicaron en el periódico Oficial Gaceta del Gobierno, reformas al Reglamento Interno de este Organismo, dentro de las cuales se cambia la denominación de la *Unidad de Orientación y Recepción de Quejas*, por la *Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas*, con la finalidad de fortalecer los servicios que presta la Comisión, específicamente en lo relacionado con la protección de los derechos humanos, empleando un procedimiento de orientación y asesoría jurídica que permita, en los asuntos que no involucren violaciones graves a los derechos humanos, una solución pronta, expedita y satisfactoria para las personas usuarias. Es de resaltar que, para la prestación de los citados servicios, se mejoró las instalaciones en las cuales se atiende a la población, otorgando a los usuarios un ambiente de calidez y confianza.

Lo anterior es importante, en virtud de que el periodo que consideró para la evaluación de Consistencia y Resultados fue del segundo semestre del 2022 y el ejercicio 2023, toda vez que las adecuaciones en su estructura y funcionamiento del subproyecto “Atención inmediata a la población” se terminaron de implementar a finales del 2022.

La Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, es la unidad ejecutora del subproyecto que coordina la atención al público y coadyuva con la Primera Visitaduría General, la Segunda Visitaduría y Unidad Interdisciplinaria cuando se requiere.

² Plan Anual de Trabajo 2023 pág. 94

La atención que se otorga está en función de la demandad del servicio por parte de la población que haya sufrido una vulneración a sus derechos humanos, derivado de las diversas problemáticas que exponen los usuarios a esta Casa de la Dignidad y las Libertades, a través de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas; misma que son atendidas en las oficinas centrales ubicadas en Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc C.P. 50010, Toluca, México, o bien vía telefónica a través del 800 999 4000 (lada sin costo) y 7222360560. Asimismo, es importante señalar que la cobertura de atención del subproyecto es a nivel estatal, en los 125 municipios de la entidad.

Dentro de los principales servicios que proporciona y que dan cauce legítimo a las pretensiones de los usuarios, con apego a derecho y perspectiva de derechos humanos; se encuentran las siguientes:

1. Otorga Asesorías, de forma personal, telefónica o bien de manera electrónica.
2. Coordina la Recepción y Registro de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos.
3. Remite (previo análisis) los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos a las Visitadurías Generales o bien Especializadas, según corresponda el asunto recibido.
 - ✓ Si del análisis de la solicitud inicial; se cumple con los requisitos previstos en el artículo 39 del Reglamento Interno, e independientemente, si es o no de la competencia de la Comisión, se procederá al Registro de la Petición a fin de determinar el servicio que corresponda:
 - ✓ Orientación;
 - ✓ Gestión;
 - ✓ Canalización;
 - ✓ Medida Precautoria;
 - ✓ Remisión;
 - ✓ Información;
 - ✓ MERIDE;
 - ✓ Mediación (Mecanismos de restitución inmediata de derechos).
4. Atiende los planteamientos sobre presuntas violaciones a derechos humanos, siempre y cuando se encuentren en los siguientes supuestos:
 - ✓ Que sean competencia de la Comisión.
 - ✓ Que no se trate de Violaciones graves a derechos humanos previstos en el Artículo 62 de la Ley de la Codhem
 - ✓ Realiza las acciones que correspondan al servicio concreto. En caso contrario se informa por los medios idóneos lo que conforme a derechos proceda.

5. Coordina el Centro de Mediación y Conciliación;
6. En caso de ser necesario solicita medidas precautorias o cautelares referentes al artículo 13 fracción IV de la Ley.
7. Coordina y realiza visitas a diversas localidades de la entidad estatal para acercar los servicios a través de la Visitaduría Itinerante.

El subproyecto de “Atención inmediata a la población” registra sus acciones en el Sistema Integral de Quejas y asesorías, SIQ, mismo que es utilizado para el registro, seguimiento y conclusión de quejas, siendo este sistema la columna vertebral de la Codhem en virtud de que, de este sistema se obtiene y procesa la información estadística.

Tema I. Diseño del Programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y • El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

Justificación

De acuerdo con la Metodología es necesario la identificación del problema principal o necesidad (también llamada “situación problemática”) que da origen y justifica la intervención de un programa o proyecto a diseñar. Para ello es necesario contar con tres elementos:

- a) Necesidad a satisfacer o problema principal
- b) Magnitud del problema
- c) Delimitación de población afectada por el problema (Población potencial)

Se identificó que en el reporte general de la MIR ejercicio 2022³ para el Programa Presupuestario “Derechos Humanos”, ejecutado por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, busca resolver la problemática principal.

“La población del Estado de México está desprotegida en materia de derechos humanos”.

Por lo que respecta al inciso a) se puede observar que el problema o necesidad se identifica adecuadamente la cual esta formulado como un hecho negativo al referir que la población del Estado de México está desprotegida (...) con ello se justifica la existencia del programa.

En tanto al inciso b), la población potencial está definida tanto en el Programa Anual de Trabajo como en el Diagnóstico, en se define la población afectada y también denominada población potencial que atenderá el programa a la población del Estado de México.⁴

Por otra parte, el inciso c) se identificó que anualmente se revisa y actualiza el problema de acuerdo con lo establecido en el Manual para la formulación del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2022.⁵

En este sentido la definición del problema público se realiza mediante la integración de los diagnósticos de los proyectos y subproyectos de la Codhem, basados en el análisis de la información que se genera en la propia institución basados en la metodología de Marco Lógico y Presupuesto basado en Resultados (PbR).

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y • El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.

³ Gobierno del Estado de México, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Reporte General de la MIR 2022, Programa Presupuestario “Derechos Humanos”.

⁴ Programa Anual de Trabajo 2022.

⁵ Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio Fiscal 2022.

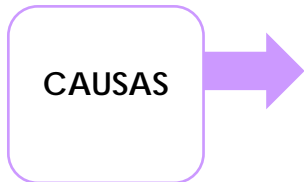
Justificación

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación. (Artículo 10 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios LPEMyM). El diagnóstico es la descripción, evaluación y análisis de la situación actual y la trayectoria histórica de la realidad económica, ambiental, política y social de algún fenómeno o variable que desee estudiar. Andrade de Souza define el diagnostico como: Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una institución interna o externa, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones (Andrade. 1968).

Se puede observar en el diagnóstico que cuenta con las siguientes características: a). Identificación, descripción y antecedentes del problema. b). Diseño de intervención, c). Cobertura, y d). Teoría del Programa. Mismo que son descritos dentro del formato PbR-01^a del Anteproyecto de Presupuesto 2022 y 2023.

Asimismo, en el árbol de problema se identifica el problema principal como: *“La población del Estado de México está desprotegida en materia de derechos humanos”*.

El problema se asocia a las causas y efectos los cuales están estructurados de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico y se establecen de la siguiente manera:



<p>1) insuficiente, promoción y difusión de los derechos humanos en el Estado de México</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pocas acciones de divulgación institucional para fortalecer la cultura de respeto de los derechos humanos en la población de la entidad. ✓ Poca distribución de material para fomentar el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos. ✓ Insuficientes acciones de sensibilización en materia de derechos humanos en el sector social.
<p>2) Insuficientes acciones en sensibilización y capacitación en materia de derechos humanos dirigidas a los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficientes cursos de capacitación y acciones de sensibilización en el sector institucional para fomentar la importancia de los derechos humanos en el servicio público. ✓ Insuficientes personas servidoras públicas especializadas en derechos humanos, mediante el otorgamiento de la Especialidad
<p>3) Poco servicio de asesorías jurídicas y orientaciones para que la población acceda y ejerza sus derechos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficientes asesorías jurídicas, orientaciones, canalizaciones y gestiones para el ejercicio y goce de los derechos de las personas en la entidad.

<p>4) Poca atención a las problemáticas presentadas por los usuarios, mediante la conclusión de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos</p>	<p>✓ Insuficiente atención a presuntas violaciones a derechos humanos mediante la recepción y trámite de las quejas presentadas por la población en general.</p>
<p>5) Poca coordinación interinstitucional con las autoridades para impulsar la atención de las recomendaciones emitidas por violaciones a derechos humanos a las dependencias de gobierno</p>	<p>✓ Poca emisión y aceptación de las recomendaciones cuando se comprueban violaciones a derechos Humanos.</p>
<p>6) Poca implementación de los medios alternativos de solución de conflictos como la mediación y conciliación para resolver de manera ágil los expedientes de queja cuando su naturaleza lo permita</p>	<p>✓ Poca difusión y promoción de los medios alternativos de solución de conflictos para mediar y conciliar los asuntos presentados.</p>
<p>7) Insuficientes acciones de coordinación con los centros Penitenciarios para la protección y defensa de los derechos humanos de la población privada de su libertad</p>	<p>✓ Pocas acciones de atención integral a las personas que se encuentran privadas de libertad.</p>

Respecto al inciso b) la población potencial se encuentra definida en el diagnóstico como “Población de referencia” la cual es el total de la población que se ubica en el Estado de México, pero al mismo tiempo incluye a la población nacional y extranjera que transita por la entidad, así mismo la población objetivo se define en el árbol de objetivos como “La población del Estado de México está protegida en materia de derechos humanos”.



1) Desconfianza en las instituciones públicas	✓ Incremento en las violaciones a derechos humanos.
2) Transgresión a las leyes	✓ Debilitamiento del Estado de Derecho.
3) Deficiencia de servicios ofrecidos para la protección de los derechos humanos	✓ Corrupción y opacidad en el servicio público.

La ubicación territorial de la población que presenta el problema se encuentra definida en el Diagnóstico y está limitada a la población que habita en el Estado de México, por lo que respecta al diagnóstico este se actualiza anualmente, como lo establece el Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio Fiscal correspondiente,⁶ así como en el Plan Anual de Trabajo de cada ejercicio.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.

Justificación

Cuenta con una justificación empírica, uno de los documentos que sustentan el tipo de intervención que lleva a cabo en la población objetivo es el Diagnóstico, y es consistente con el problema planteado que intenta resolver. No obstante, no hay evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo o que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

Así mismo, se justifica normativamente en los artículos 1 y 102 Inciso (b) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)⁷, así como los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

Artículo 1. *En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados*

⁶ Gobierno del Estado de México, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Reporte General de la MIR 2022, Programa Presupuestario “Derechos Humanos”.

⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).

internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Artículo 102. Inciso (b) *El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos.*

Los organismos a que se refiere el párrafo anterior formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos conocerá de las inconformidades que se presenten en relación con las recomendaciones, acuerdos u omisiones de los organismos equivalentes en las entidades federativas.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos podrá investigar hechos que constituyan violaciones graves de derechos humanos, cuando así lo juzgue conveniente o lo pidiere el Ejecutivo Federal, alguna de las Cámaras del Congreso de la Unión, los titulares de los poderes ejecutivos de las entidades federativas o las Legislaturas de éstas.

Por su parte la Constitución Política del Estado Libre y soberano de México (CPELSM)⁸, señala en sus artículos 5 y 16 que:

Artículo 5. En el Estado de México todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales en los que el Estado mexicano sea parte, en esta Constitución y en las leyes que de ésta emanen, por lo que gozarán de las garantías para su protección, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse salvo en los casos y bajo las condiciones que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en la materia y esta Constitución para favorecer en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Artículo 16. La Legislatura del Estado establecerá un organismo autónomo para la protección de los derechos humanos que reconoce el orden jurídico mexicano, el cual conocerá de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa, provenientes de cualquier autoridad o servidor público del Estado, o de los municipios que violen los derechos humanos. Este organismo formulará recomendaciones públicas no vinculatorias, así como denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.

El organismo que establecerá la Legislatura del Estado se denominará Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, contará con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propio.

Toda autoridad o servidor público está obligado a responder las Recomendaciones que les presente este organismo. Cuando las Recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa. La Legislatura podrá llamar, a solicitud del organismo a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dicho órgano, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa o de incumplimiento.

Por lo que respecta a la justificación normativa de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en sus artículos 2 y 13⁹ refieren que:

⁸ Constitución Política del Estado Libre y soberano de México (CPELSM).

⁹ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Artículo 2. La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la protección, observancia, respeto, garantía, estudio, promoción y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano; así como los procedimientos que se sigan ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Artículo 13. Para el cumplimiento de sus objetivos la Comisión tiene las atribuciones siguientes:

I. Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, sobre presuntas violaciones a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal;

II. Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, en contra de cualquier autoridad o servidor público que con su tolerancia, consentimiento o negativa a ejercer las atribuciones que legalmente le correspondan, de lugar a presuntas violaciones a derechos humanos provenientes de quienes presten servicios permitidos o concesionados por los gobiernos estatal o municipales u ofrezcan servicios al público;

III. Sustanciar los procedimientos que correspondan, en los términos previstos por esta Ley y demás disposiciones aplicables;

IV. Solicitar a las autoridades o servidores públicos competentes, las medidas precautorias o cautelares que estime necesarias;

V. Requerir a cualquier autoridad o servidor público dentro del Estado, conforme a las disposiciones legales, la información que requiera sobre probables violaciones a los derechos humanos;

VI. Procurar la mediación o la conciliación entre las partes, a efecto de dar pronta solución al conflicto planteado, cuando la naturaleza del asunto lo permita;

VII. Proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas que lo soliciten;

VIII. Formular recomendaciones públicas no vinculatorias y demás resoluciones que contemple esta Ley;

IX. Emitir Pronunciamientos, Recomendaciones y Criterios, de carácter general, conducentes a una mejor protección de los derechos humanos;

X. Formular informes especiales, así como las quejas o denuncias a que se refieren los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;

XI. Realizar visitas y las acciones necesarias, a fin de procurar el debido respeto a los derechos humanos;

XVIII. Elaborar y ejecutar programas de investigación, estudio, capacitación, enseñanza, promoción y difusión de los derechos humanos.

Por lo que hace al subproyecto “Atención inmediata a la población”, cabe señalar que este no cuenta con los Manuales de Organización Institucional toda vez que se encuentra en proceso de aprobación y por lo que respecta al Manual de Procedimientos para proporcionar atención inmediata a la población no se cuenta con dicho documento.

Recomendación de mejora:

El equipo evaluador sugiere que la Unidad de Servicios, Orientación, y Recepción de Quejas realice las gestiones necesarias a fin de contar con el Manual de Procedimientos socializado entre los servidores públicos de su área de demás unidades administrativas y público en general, lo cual les permitirá especificar las políticas y controles para realizar sus actividades de una manera más eficaz y eficiente, lo que contribuirá a efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo.

- **Análisis de la Contribución del Programa a las metas y Estrategias Nacionales**

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

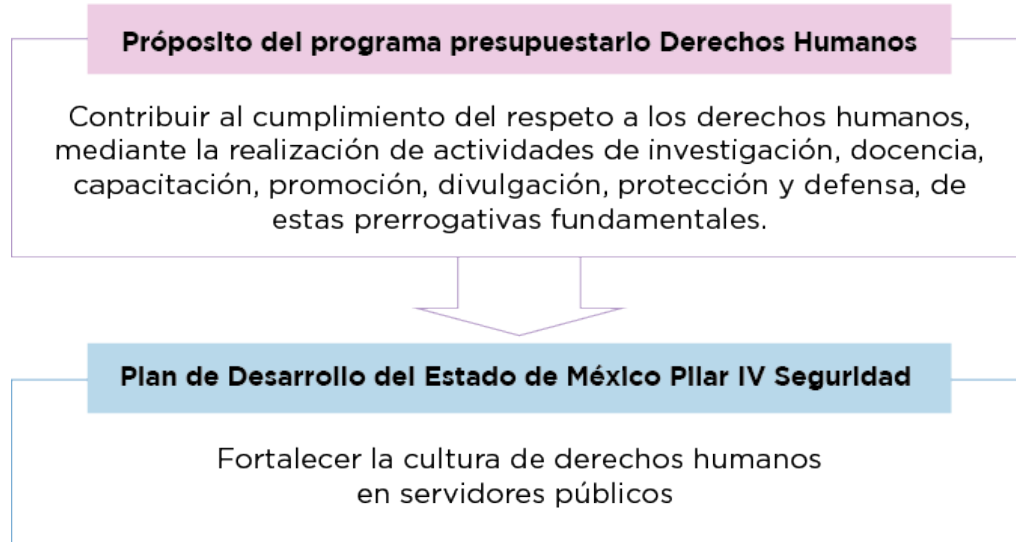
- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.

Justificación

En relación con el inciso a), existen conceptos comunes entre el Propósito del Programa Presupuestario y el subproyecto evaluado, como se puede observar a continuación:



Estrategia 4.8.2 Fortalecer la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Fuente: Elaboración propia de la Codhem 2023.

- Diagnosticar la situación de las recomendaciones hechas por la CODHEM y ordenar un programa para su cumplimiento en coordinación con la CEAVEM.
- Implementar instrumentos de vinculación interinstitucional que permitan legitimar los procesos en materia de derechos humanos.
- Impulsar la atención de recomendaciones de la CODHEM por parte de las dependencias del gobierno.
- Promover acciones de coordinación con la CODHEM para brindarle el apoyo que requiera para el desempeño de sus funciones.

Estrategia 4.9.1 Reforzar los programas de respeto de los derechos humanos en reclusorios, agencias del Ministerio Público y órganos jurisdiccionales.

- Diseñar e instrumentar programas que promuevan la protección de los Derechos Humanos de la población penitenciaria

Se puede identificar, que existen conceptos comunes entre el propósito y el objetivo del programa, ya que ambos se orientan a brindar acciones encaminadas a la promoción y difusión para prevenir violaciones a derechos humanos e impulsar la cultura de respeto de los derechos humanos.

Por lo que hace al inciso b) fue posible determinar la siguiente vinculación:

Objetivo del Programa Sectorial Pilar IV de Seguridad

Fortalecer la cultura de derechos humanos en servidores públicos

Estrategia 4.8.2: Fortalecer la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

- Diagnosticar la situación de las recomendaciones hechas por la CODHEM y ordenar un programa para su cumplimiento en coordinación con la CEAVEM.
- Implementar instrumentos de vinculación interinstitucional que permitan legitimar los procesos en materia de derechos humanos.
- Impulsar la atención de recomendaciones de la CODHEM por parte de las dependencias del gobierno.
- Promover acciones de coordinación con la CODHEM para brindarle el apoyo que requiera para el desempeño de sus funciones.

Estrategia 4.9.1: Reforzar los programas de respeto de los derechos humanos en reclusorios, agencias del Ministerio Público y órganos jurisdiccionales.

- ✓ Diseñar e instrumentar programas que promuevan la protección de los Derechos Humanos de la población penitenciaria



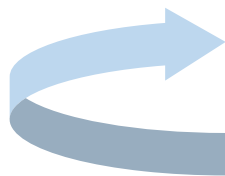
Objetivo del Programa Presupuestario

Contribuir al cumplimiento del respeto a los derechos humanos, mediante la realización de actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa, de estas prerrogativas fundamentales.



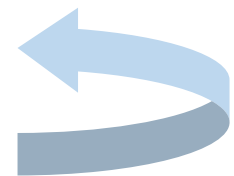
Matriz de Indicadores para Resultados FIN:

Contribuir a garantizar el pleno respeto a los derechos humanos, mediante la realización de actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.



Propósito:

La población del Estado de México está protegida en materia de derechos humanos



Subproyecto

Atención inmediata a la población

En la evidencia proporcionada se identifica que el logro del propósito del Programa Presupuestario “Derechos Humanos”, en su subproyecto evaluado aporta el cumplimiento con sus estrategias del Programa Sectorial Pilar IV Seguridad 2017-2023, derivados del Plan de Desarrollo del Estado de México.

5. **¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?**

Objetivos, estrategias y líneas de acción del PND y el Programa Sectorial “Pilar de Seguridad” vinculados con el Pp

Eje Central	Estrategia	Objetivo
1. Política y Gobierno	Pleno respeto a los derechos humanos	Que permee todas las acciones e instituciones de gobierno; se buscarán las reformas que permitan dotar de obligatoriedad legal, con sanción en caso de incumplimiento grave, a las resoluciones que emitan las comisiones nacionales y estatales de Derechos Humanos; el conocimiento y observancia de estos derechos será asignatura regular en la formación de los nuevos elementos policiales. Se excarcelará, en observancia de las disposiciones legales, a las personas que, sin haber cometido acciones violentas, se encuentren en prisión por motivos políticos y se buscarán las vías para dejar sin efecto los actos procesales de vinculación a proceso y los juicios penales originados por los acusados en actos de protesta legal y pacífica; se erradicará la represión y nadie será torturado, desaparecido o asesinado por un cuerpo de seguridad del Estado. El gobierno federal no tolerará los atropellos impunes desde el poder en contra de la ciudadanía.

6. **¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2023?**

No procede valoración cuantitativa.

- a) Directa: El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de al menos uno de los objetivos de Desarrollo Sostenible.
- b) Indirecta: El logro del Propósito aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- c) Inexistente: El logro del Propósito no aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, han constituido un llamado universal para que los gobiernos locales, estatales y nacionales dirijan sus esfuerzos hacia la eliminación de la pobreza en todas sus formas, reducción de las desigualdades y disminución de los impactos climáticos. En correspondencia con

De manera particular, la carga estratégica del Pilar Seguridad contribuye directamente al cumplimiento del ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas. Se han encaminado a avanzar hacia una sociedad más justa y pacífica, tanto estructural como de organización de las instituciones.¹⁰

En este contexto el Objetivo 16, enmarca el Programa presupuestario “Derechos Humanos”, como se muestra a continuación:

ODS	Meta	Contribución del Pp
Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	Meta 16.3. Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.	Directa: Se da mediante la ejecución y el cumplimiento del Proyecto “Protección y defensa”, así como el subproyecto “Atención inmediata a la población”
	Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	Directo: La Comisión cuenta con la Unidad de Transparencia misma que atiende las demandas de la sociedad, en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de los canales oficiales como

¹⁰ Informe Final de Ejecución del Plan de Desarrollo del Estado de México. 2017-2023. Pág. 167

ODS	Meta	Contribución del Pp
		la plataforma IPOMEX, SAIMEX y SARCOEM.
	Meta 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	Directa: Mediante la creación de la Unidad de Igualdad de Género y Erradicación de la Violencia.
	Meta 16.a Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia	Directa: A través de Organismos Estatales y de la corte Interamericana de Derechos Humanos
	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible	

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

- **Población potencial y objetivo**

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- Unidad de medida.
- Están cuantificadas.
- Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
4	• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y

Nivel	Criterios
	<ul style="list-style-type: none"> Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

Justificación

Para definir la población o unidades de atención de los programas y proyectos del Codhem, se sigue la metodología plasmada en el Manual para la formación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México. En este manual se consideran cuatro tipos de población, dado que existen recursos escasos y distintas necesidades para la población objetivo, se realiza con estimados basados en estadísticas poblacionales y estudios demográficos del INEGI y del IGCEM.

Dentro del Reporte General de la MIR del programa presupuestario “Derechos Humanos”, para el ejercicio 2022 y 2023, se muestra la definición de las poblaciones de la siguiente manera:

Población	Descripción	Unidad de Medida	Cuantificación
Universo	Población del Estado de México que habita y transita en la entidad.	Personas	16,992,418
Potencial	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección en derechos humanos.		16,992,418
Objetivo			530,000
Atendida			521,462

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2022 y 2023.

Como se puede observar en dicho documento y por lo que respecta a los incisos a), b), c) y d), se identifica que si cumplen con las características establecidas en la pregunta, la unidad de medida se encuentra definida en el diagnóstico en personas, a favor de los sectores de la población como: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas privadas de libertad (amnistía), migrantes, comunidad LGBTTIQ, adultos mayores, comunidades y pueblos indígenas; periodistas y comunicadores sociales, entre otros.

Por lo que respecta a la población potencial está cuantificada en 16, 992,418 personas de las cuales incluye a todas las personas de cualquier edad, género, condición social, etnia o religión.

La metodología para la cuantificación de las poblaciones, potencial y objetivo está documentada en el Plan Anual de Trabajo 2022 y 2023, dentro del apartado determinación de la población objetivo, dicha metodología se replica en el (Anexo 2) del presente informe de manera detallada para su consulta.

Las principales fuentes de información para el desarrollo de la metodología para la cuantificación de las poblaciones:

- ✓ Censo de población y vivienda 2020 del INEGI.
- ✓ “Manual para la formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2022”.

Recomendación de mejora:

Se recomienda que para poder tener identificadas y cuantificadas las poblaciones, se deberá de sistematizar su registro en una base de datos que permita cuantificar todos los servicios que son otorgados, para estar en condiciones de monitorear el tiempo estimado de atención, seguimientos y calidad del servicio otorgado, independiente al Sistema Integral de Quejas.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

Justificación

El Subproyecto de “Atención Inmediata a la Población” cuenta con información sistematizada en la base de datos del Sistema Integral de Quejas, SIQ, en el cual se registra la información personal de los usuarios, información que se recabada con la finalidad de poder proporcionar una gestión, canalización, mediación, trámite o servicio o bien la emisión de medidas precautorias, si se requiriera. Especificando que los datos personales recabado son de uso exclusivo institucional y con fines estadísticos.

La información que se utiliza para conocer el impacto o efecto positivo que generó la implementación del Pp en la población atendida son:

- Las Fichas Técnicas de Diseño y Seguimiento de Indicadores del Programa presupuestario “Derechos Humanos”, mismas que se encuentran sistematizadas en Sistema de Planeación y Presupuesto (SPP) del Gobierno del Estado de México.
- Los Informes Anuales de Actividades, que son publicados en la página Institucional, y Plataforma del Ipomex.

Por cuanto hace a los a los mecanismos documentados para su depuración y actualización el área de Tecnologías de la Información coadyuva en la actualización y generación de respaldo de la información en obra en la base de datos del SIQ.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: No aplica

Justificación

Si bien, la evidencia disponible con la que contó el equipo evaluador no permite identificar que en el programa presupuestario “Derechos humanos”, recolecte información socioeconómica respecto de sus beneficiarios, toda vez que la recolección de dicha información no es necesaria para su diseño y gestión. La razón de ello se debe a que dada la naturaleza del Pp, el cual brinda servicios de atención, a través de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas; mismo que pone a su disposición acciones concretas y precisas, para dar cauce a las legítimas pretensiones de los usuarios, con apego a derecho y perspectiva de derechos humanos; siendo las siguientes:

- Orientación verbal: Consiste en proporcionar al usuario la información sobre las autoridades o instancias ante las cuales la persona usuaria puede acudir para solucionar la problemática planteada.
- Orientación verbal con solución inmediata: Consiste en realizar una gestión telefónica con la autoridad para la atención inmediata de la problemática expuesta por la persona usuaria.
- Canalización con oficio: Consiste en elaborar el oficio a la autoridad competente solicitando que en el ámbito de sus atribuciones la persona usuaria sea atendida por personal de esa dependencia para solucionar los hechos que plantea.
- Remisión: Consiste en enviar a otra autoridad mediante oficio la documentación entregada por la persona usuaria y/o la información recabada por el personal encargado de brindar la atención a los usuarios,

misma que una vez analizada no cuenta con los elementos para la intervención de este Organismo, para que sea atendida por esa autoridad en el ámbito de sus atribuciones.

- Medidas Precautorias Dicha acción tiene por objeto conservar o restituir a una persona en el goce de sus derechos humanos y proceden cuando las presuntas violaciones se consideren graves, resulte difícil o imposible la reparación del daño causado o la restitución al agraviado en el goce de sus derechos humanos.
- Información de la Comisión Consiste en proporcionar a las personas usuarias la información acerca de la competencia de este Organismo Autónomo y los servicios que se brindan.
- Mediación Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.
- Meride (Mecanismo de Restitución Inmediata de Derechos): Proceso por el cual se atiende a posibles víctimas de violaciones a derechos humanos, identificando daños y necesidades; acercando a la víctima con la autoridad, a fin de que se escuchen, siempre y cuando esta última acepte reparar el daño.

- **Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados**

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Justificación

Es importante especificar que el Programa Presupuestario Derechos Humanos, no cuenta con Reglas de Operación (ROP) sin embargo, cuenta con un marco normativo donde se identifican los instrumentos suficientes que establecen las atribuciones y funciones, así como las normas relativas a los derechos humanos, que dan sustento a las Actividades, los Componentes, Propósito y el Fin de la MIR, entre los que se citan la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el Manual General de Organización y Manual de Procedimientos, así como los lineamientos y disposiciones que dan sustento a sus acciones, como el Programa Anual de Trabajo, Presupuesto de Egresos, Avance Presupuestal Programático, Informes Mensuales de Actividades registrados en el Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión, y el Informe Anual de Gestión de la Comisión que permiten reconocer el resumen narrativo de cada nivel de la MIR.

La MIR está dividida entre las diversas áreas responsables. Dentro de la MIR de la Unidad de Servicios, Orientación y Quejas registra dos indicadores uno a nivel componente y otro de actividad.

Se identificó que, para cada resumen narrativo presentado en la MIR, se utilizó diferentes documentos normativos que sustentan su diseño, como se muestra en el cuadro siguiente:

Nivel	Resumen Narrativo	Documento Normativo
Fin	Contribuir a garantizar el pleno respeto a los derechos humanos, mediante la realización de las actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.	<i>Manual General de Organización</i> <i>Objetivo general:</i> Salvaguardar los derechos humanos que otorga el orden jurídico mexicano, a los habitantes del Estado de México y a los mexicanos y extranjeros que se encuentran en su territorio, así como promover, observar, estudiar y divulgar los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los establecidos en los tratados internacionales suscritos y ratificados por México.
Propósito	La población del Estado de México está protegida en materia de derechos humanos.	<i>Manual General de Organización</i> <i>Objetivo general:</i> Salvaguardar los derechos humanos que otorga el orden jurídico mexicano, a los habitantes del Estado de México y a los mexicanos y extranjeros que se encuentran en su territorio, así como promover, observar, estudiar y divulgar los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los establecidos en los tratados internacionales suscritos y ratificados por México.
Componente	C.1. Acciones de promoción realizadas sobre el respeto de los derechos humanos a la población mexiquense.	<i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 129.- El Organismo, para la promoción y capacitación en la cultura de respeto a los derechos humanos, podrá: I. Generar acciones con instituciones, dependencias y organismos para la divulgación, promoción,

		conocimiento y capacitación en materia de derechos humanos.
	C.2. Acciones de sensibilización realizadas en materia de derechos humanos en el sector institucional.	<i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 129.- El Organismo, para la promoción y capacitación en la cultura de respeto a los derechos humanos, podrá: III. Generar acciones para la sensibilización, promoción y capacitación en materia de derechos humanos.
	C.3. Asesorías y orientaciones en materia en materia de derechos humanos otorgadas a la población del Estado de México.	<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 15.- La Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas cuenta con las atribuciones siguientes: I. Coordinar el servicio de atención al público a través del otorgamiento de los servicios de orientación y asesoría que se proporcionarán de manera personal, telefónica o electrónica que se presenten ante el Organismo.
	C.4. Expedientes de quejas o agravios de presuntas violaciones a derechos humanos concluidos.	<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 90.- Los expedientes de queja serán formalmente concluidos mediante resolución firmada por el Visitador General, en la que se establezca la causa de conclusión del expediente y su fundamento legal.
	C.5. Recomendaciones cumplidas por las autoridades a presuntas violaciones a derechos humanos	<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 100.- Una vez emitida la Recomendación, ésta se notificará al quejoso y al superior jerárquico de las autoridades o servidores públicos relacionados con las violaciones a derechos

		<p>humanos, dentro de los tres días hábiles siguientes.</p> <p>La versión pública de la Recomendación se dará a conocer a través de la página Web de la Comisión, después de su notificación.</p>
	<p>C.6. Quejas concluidas por los medios alternativos de solución de conflictos en materia de derechos humanos.</p>	<p><i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 91.- Los expedientes de queja podrán ser concluidos por: V. Haberse solucionado la queja mediante el procedimiento de mediación; VI. Haberse solucionado la queja mediante el procedimiento de conciliación.</p>
	<p>C.7. Atención otorgada a las quejas presentadas por personas privadas de su libertad en centros penitenciarios.</p>	<p><i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 8 Bis.- Las Visitadurías a cargo de la Segunda Visitaduría General serán las siguientes: II. La Visitaduría Especializada de Atención a Personas Privadas de la Libertad, la cual tendrá competencia específica para supervisar el debido respeto a los derechos humanos en los Centros Penitenciarios y de Reinserción Social del Estado de México, el Centro de Internamiento para Adolescentes, las Preceptorías Juveniles Regionales, áreas de aseguramiento e internamiento, y conocerá de presuntas violaciones a derechos humanos de las personas privadas de la libertad en territorio estatal; y</p>
<p>Actividades</p>	<p>A.1.1 Realización de acciones de divulgación en pro del quehacer institucional de los derechos humanos difundidas a la población de la entidad.</p>	<p><i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 129.- El Organismo, para la promoción y capacitación en la cultura de respeto a los derechos humanos, podrá: I. Generar acciones con instituciones,</p>

		dependencias y organismos para la divulgación, promoción, conocimiento y capacitación en materia de derechos humanos.
A.1.2 Otorgamiento de material de difusión en materia de derechos humanos a la población mexiquense.		<i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 129.- El Organismo, para la promoción y capacitación en la cultura de respeto a los derechos humanos, podrá: II. Elaborar material editorial y audiovisual para dar a conocer sus funciones y actividades, así como difundir la cultura del respeto a la dignidad humana.
A.1.3 Realización de acciones de sensibilización en materia de derechos humanos al sector social de la población mexiquense.		<i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 129.- El Organismo, para la promoción y capacitación en la cultura de respeto a los derechos humanos, podrá: III. Generar acciones para la sensibilización, promoción y capacitación en materia de derechos humanos.
A.2.1 Realización de cursos de capacitación de servidores públicos del sector institucional del Estado de México.		<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 18.- Corresponde a la Dirección de Capacitación, Promoción y Vinculación en Derechos Humanos: II. Realizar acciones y cursos de capacitación institucional que permitan difundir y promover una cultura de los derechos humanos en los tres ámbitos de gobierno;
A.2.2 Impartición de curso de la especialidad en derechos humanos dirigido a servidores públicos de la entidad.		<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 117.- La Comisión contará con un Instituto de Investigaciones y Formación en Derechos Humanos, al que le corresponde ejercer las atribuciones siguientes: III. Impartir programas de estudios, así como

		de certificación en derechos humanos.
	A.3.1. Otorgamiento de asesorías y orientaciones en materia de derechos humanos proporcionadas a la población mexiquense.	Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: Artículo 13.- Para el cumplimiento de sus objetivos la Comisión tiene las atribuciones siguientes: VII. Proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas que lo soliciten;
	A.4.1 Recepción de quejas presentadas por la población mexiquense por presuntas violaciones a derechos humanos.	<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: Artículo 15.-</i> La Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas cuenta con las atribuciones siguientes: II. Coordinar la recepción y registro de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos que se presenten ante la Comisión; III. Remitir a las Visitadurías Generales y Especializadas los escritos relacionados con presuntas violaciones a derechos humanos;
	A.5.1. Contabilización en número de recomendaciones aceptadas por autoridades mexiquenses cuando se comprueben violaciones a Derechos Humanos.	<i>Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: Atribuciones de la Artículo 16.-</i> La Unidad de Seguimiento de Recomendaciones y Proyectos tiene las atribuciones siguientes: I. Vigilar el seguimiento y cumplimiento de las Recomendaciones aceptadas, correspondientes a la Primera Visitaduría General;
	A.6.1 Promoción en medios alternativos de solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México.	Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: Artículo 82.- La mediación y la conciliación son medios alternativos, auxiliares y complementarios al procedimiento de queja y a la investigación de oficio, para la solución de conflictos.

	<p>A.7.1. Realización de visitas en los Centros Preventivos de la entidad, para verificar las condiciones de aseguramiento de las personas privadas de libertad.</p>	<p><i>Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México:</i> Artículo 13.- Para el cumplimiento de sus objetivos la Comisión tiene las atribuciones siguientes XI. Realizar visitas y las acciones necesarias, a fin de procurar el debido respeto a los derechos humanos;</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

El análisis se llevó a cabo con los siguientes documentos: Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y Manual General de Organización.

Dentro de ellos se identificó que para cada resumen narrativo presentado en la Matriz de Indicadores para Resultados tal y como se muestra en el (Anexo 3), el cual se sustenta su diseño de esta con diferentes documentos normativos.

- **De la Lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados**

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación

La MIR del programa presupuestario “Derechos humanos”, se compone de 19 indicadores que ejecuta la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México: 1 indicador para fin, 1 para el nivel propósito, 7 indicadores en el nivel

componentes; y 10 para actividades, de la evidencia proporcionada se identifica que cada uno de ellos cuenta con una “Ficha técnica de diseño y seguimiento”, mediante la cual se verifico lo siguiente:

- Dentro de las fichas técnicas de diseño y seguimiento de indicadores 2022, es posible identificar que los 19 indicadores contienen el nombre del indicador el cual define lo que se pretende medir.
- La definición es completamente clara en cada uno de ellos de acuerdo con el nombre del indicador.
- Por lo que respecta al Método de Cálculo se presenta como fórmula de cálculo y en ellas se muestra con las variables como se llegará al resultado.
- Se observó que dentro de las variables del numerador y denominador presentan la unidad de medida, así como el resultado de cada uno de los indicadores.
- De los 19 indicadores que conforman el programa dos de ellos son estratégicos a nivel Fin y Propósito los cuales se miden anualmente, respectivamente. La frecuencia de medición de los indicadores de gestión es anual y trimestral.
- En cuanto a la información proporcionada en las fichas técnicas, 18 indicadores evaluados se presentan de forma ascendente y 1 forma descendente.
- De los 19 indicadores presentados cuentan con información sobre su línea base.
- Así mismo los indicadores cuentan con meta anual, derivada de la aplicación del método de cálculo.

Es importante señalar que, de los 19 indicadores incluidos en la MIR del programa presupuestario “Derechos humanos”, dos indicadores corresponden al subproyecto “Atención inmediata a la población”, “Proporción de la población asesorada u orientada en derechos humanos” y “Porcentaje de cumplimiento de asesorías y orientaciones en derechos humanos proporcionadas a la población mexiquense”, de los cuales cumplen con cada una de las características establecidas en la pregunta mismos resultados se encuentran en el (Anexo 4).

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación

Respecto de la información contenida dentro de las “Fichas Técnicas de diseño y seguimiento de indicadores”, se determinó lo siguiente:

- De los 19 indicadores que integran la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario “Derechos humanos”, que lleva a cabo la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, dentro de las variables que integran a los indicadores se observó que cuentan con una unidad de medida.
- Para el 2022 se cuenta con un total de 19 metas, de las cuales se encuentran sustentadas mediante las normas y procedimientos, las cuales son congruentes con la cuantificación de las variables, están relacionadas con el objetivo, así mismo dentro del análisis de estas se constató que están orientadas en forma significativa a los resultados e impacto del desempeño institucional.
- Para complementar dicho análisis de las metas se realizó una revisión a las mismas de las cuales se define que la programación de las metas de los indicadores fueron alcanzables en la mayoría de las fichas técnicas de los indicadores.

Para el caso de las metas evaluadas del subproyecto “Atención inmediata a la población se observó que cumplen con cada una de las características establecidas, mismas que se encuentran identificadas en el (Anexo 5).

- **Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas**

13. ¿Con cuáles programas y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Justificación

El programa presupuestario “Derechos humanos”, contribuye a cumplir con el respeto a los derechos humanos, mediante la realización de actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa, de estas prerrogativas fundamentales.

Lo anterior en virtud de establecer la complementariedad o coincidencias con otros programas presupuestarios, se realizó un análisis de acuerdo con los objetivos del Programa Sectorial “Seguridad”, mismo que se vinculan con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, correspondiente al ejercicio fiscal de revisión:

Propósito de la MIR	Objetivos del Programa Sectorial “Seguridad”	Programa presupuestario	Propósito de los Programas Presupuestario	Población Objetivo de los Programas Presupuestarios
La población del Estado de México está protegida en materia de derechos humanos.	Objetivo: 4.1 Transformar las Instituciones de Seguridad Pública.	Seguridad Pública	Operar el Sistema Estatal de Seguridad Pública, mediante la integración de políticas, estrategias y acciones encaminadas a salvaguardar la integridad y derechos de las personas (...) .	Personas
	Objetivo 4.3. Impulsar el combate a la corrupción.	Sistema de Anticorrupción del estado de México y Municipios	Los servidores públicos estatales y municipales e instituciones gubernamentales promueven la integridad y comportamiento ético, mediante el desarrollo de acciones que incidan en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, en el Estado de México.	Los servidores públicos estatales y municipales e instituciones gubernamentales
	Objetivo: 4.6 Garantizar una Procuración de Justicia de Calidad.	Procuración de Justicia	Los mexiquenses obtienen resolución satisfactoria en sus demandas de justicia porque el Ministerio Público cumple con el principio Institucional de justicia pronta y expedita .	Los mexiquenses
	Objetivo 4.7. Fortalecer el acceso a la justicia cotidiana.	Administrar e impartir justicia	Impartir y administrar justicia, con estricto apego a la Ley, de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita , atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el estado de derecho, que contribuya a la paz, seguridad y equidad social	La población del Estado de México.

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

Como se identifica, en el (Anexo 6), hay una complementariedad con los programas presupuestarios antes descritos, pues ambos atienden a la misma población, aunque sus objetivos son semejantes y los apoyos son diferentes, ya que estos se orientan a garantizar el estado de derecho de las personas, su bienestar a la integridad, así como sus derechos, así mismo no se identifican duplicidades entre los programas presupuestarios.

Tema II Planeación y Orientación a Resultados del Programa

14. La Unidad Responsable del programa y/o subproyecto cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: Sí

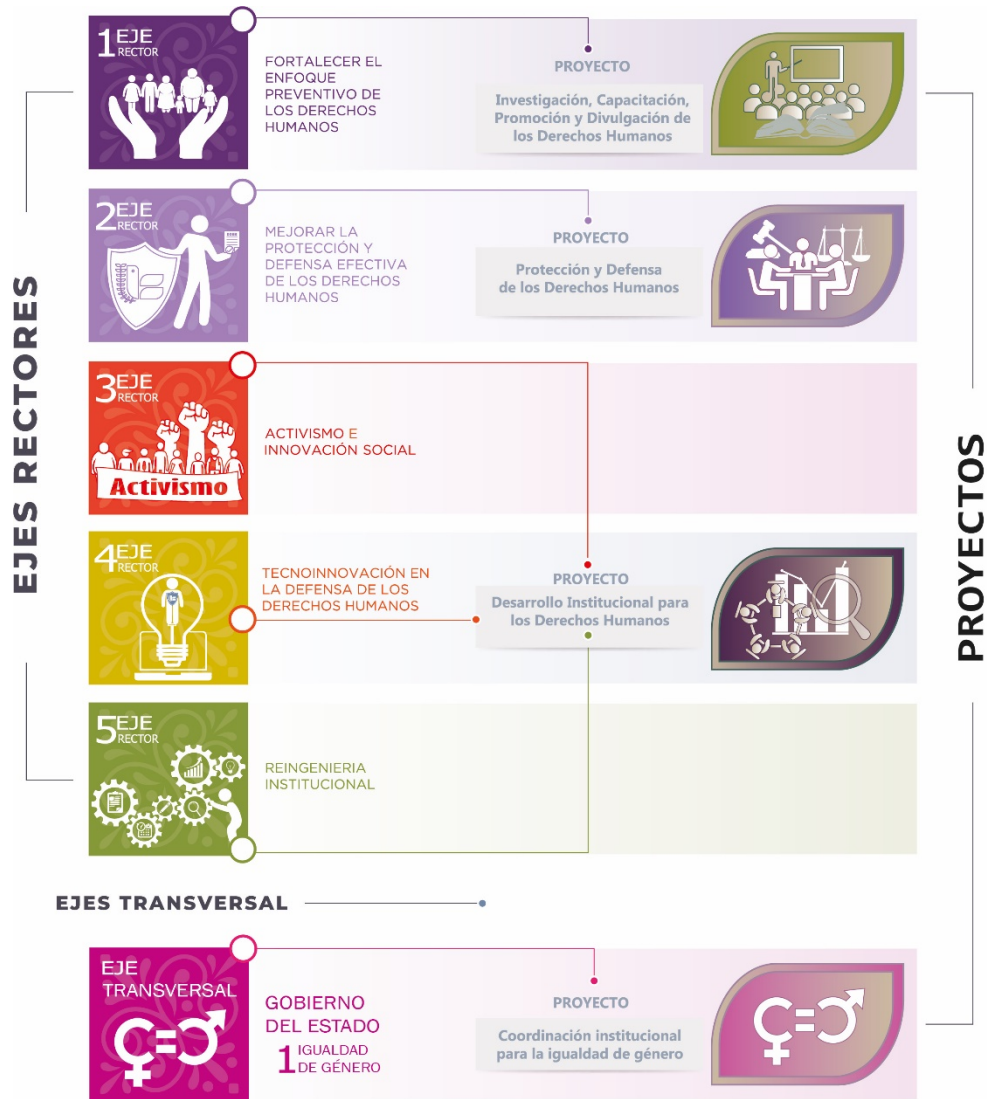
Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

Justificación

Cabe destacar que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025, en el cual se definen los elementos de la planeación estratégica y líneas de acción.

Mismo que está enfocado a definir objetivos y establecer metas institucionales, así como definir políticas y programas que son requeridos para beneficio de la sociedad y entregar mejores productos y servicios orientados a una mejor satisfacción, por lo que deben ser implementados con calidad, la eficiencia y la eficacia, describe una Misión, Visión y un Objetivo General.

El Plan de Desarrollo Institucional, considera como ejes rectores institucionales los que se mencionan a continuación:



En ese sentido, la Codhem ha incorporado dentro del documento como marco para el diseño estratégico a largo plazo los siguientes objetivos para el desarrollo sostenible (ODS):

1. FIN DE LA POBREZA. Las personas que viven en condiciones de pobreza extrema son a las que más derechos se les vulneran, ya que luchan para satisfacer sus necesidades más básicas, como la salud, la educación y el acceso al agua y el saneamiento, por mencionar algunas.
5. IGUALDAD DE GÉNERO. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES. Las desigualdades amenazan el desarrollo social y económico a largo plazo, afectan a la reducción de la pobreza y destruyen el sentimiento de plenitud y valía de las personas.

13. ACCIÓN POR EL CLIMA. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles

Los cuales se contribuyen de forma directa e indirecta, mediante las líneas de acción del Plan de Desarrollo Institucional, a la consecución de medidas que coadyuvan a garantizar que todas las personas gocen de paz y seguridad.

Con relación al inciso c), respecto de los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa se encuentran plasmados en la MIR:



La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, propone estrategias y líneas de acción que buscan contribuir a mejorar las condiciones para que la ciudadanía pueda ejercer de manera oportuna y eficaz el goce de los derechos humanos, en consonancia con el cumplimiento de las obligaciones del Estado.

Con relación al inciso d), no se identificaron indicadores en el Plan de Desarrollo Institucional.

Se precisa que el documento denominado Plan de Desarrollo Institucional se encuentra en su fase de publicación.

15. **El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.

- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Justificación

De acuerdo con diversas disposiciones normativas el programa anual, como su nombre lo dice, se revisa y actualiza anualmente. Sustentan la afirmación en lo establecido en el Artículo 327 del Código Financiero del Estado de México y Municipios que señala: Los Poderes Legislativo y Judicial, los Organismos Autónomos y los Municipios, diseñarán, administrarán y operarán su respectivo Sistema de Evaluación del Desempeño...” “Artículo 327-C.- (...) Para el caso de los Organismos Autónomos y los Poderes Legislativo y Judicial deberán enviar a la Secretaría para su consolidación el avance de su ejercicio presupuestario en el mismo plazo mencionado anteriormente. Adicionalmente, las Dependencias y Entidades Públicas deberán enviar de manera trimestral a la Secretaría dentro de los primeros diez días hábiles posteriores al cierre del mes inmediato anterior la información sobre el avance y cumplimiento de las metas financieras consignadas en sus programas y presupuestos aprobados”.

Se cuenta con la evidencia documental respecto del Plan Anual de Trabajo 2022, el cual incluye una planeación operativa de corto plazo, que viabiliza la ejecución de las acciones o actividades realizadas, para alcanzar los objetivos propuestos por la Codhem en el plazo de un año, mismo que se encuentra disponible en la intranet institucional, cada responsable tiene acceso a él.

Mismo que se encuentra integrado por el programa “Derechos Humanos”, cuatro proyectos, cada proyecto está conformado a su vez por 22 subproyectos, en particular por el subproyecto de evaluación “Atención inmediata de la población”, los cuales se valen de líneas de acción para la orientación y cumplimiento de los objetivos institucionales; metas e indicadores en cada caso se muestra la información correspondiente a las unidades administrativas responsables de su ejecución y cumplimiento.

Por lo anteriormente expuesto se concluye que cumple con todas las características establecidas en la pregunta, el Plan Anual a cargo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se identifica una planeación institucionalizada que sigue un procedimiento establecido en un documento oficial, en el cual establece metas que contribuyen al logro del objetivo del programa presupuestario y del subproyecto de evaluación, mediante la entrega

de o generación de los servicios que se entregan a la población y este se elabora y revisa periódicamente.

De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

16. El Pp utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

Justificación

El programa presupuestario “Derechos Humanos”, utiliza informes de evaluación externas correspondientes a los periodos 2019 y 2021 como se muestra a continuación:

Tipo de Evaluación	Año	Objeto de Evaluación	Recomendaciones que surgieron de las Evaluaciones:
Procesos	2019	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del proceso de capacitación de grupos sociales y/o institucionales en materia de derechos humanos, que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de metas y objetivos institucionales. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de la MIR 2018, del programa derechos humanos, se determina que no se presenta ninguna actividad que permita el cumplimiento del indicador Porcentaje de cumplimiento de la calidad. • Se recomienda que en el apartado de Descripción del proyecto la implantación del ciclo PHVA, en la gestión del proyecto de capacitación de grupos sociales y/o institucionales en materia de derechos humanos con el objetivo de integrar las

			<p>cuatro etapas del ciclo a fin de mejorar su desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro del proceso de difusión, se recomienda la adecuación dentro del portal electrónico de la CODHEM, donde se le dé mayor auge a las tecnologías de la información. • Se recomienda que en cuanto al proceso de selección de beneficiarios se incluya un proceso a fin, mismo que ayudara a focalizar y priorizar las solicitudes de capacitación. • Dentro de la producción de bienes y servicios, se recomienda crear bases de datos que tengan que ver con la calidad.
<p>Consistencia y Resultados</p>	<p>2021</p>	<p>Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Derechos Humanos, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar un plan metodológico de investigación, sustentado en métodos adecuados, como el Sincrónico, Diacrónico, Estructural, Sistemático y Mixto y la demostración teórica a través de Teoría del Estado; Teoría de la Interpretación, Teoría de la Posmodernidad, Teoría de la Transición y Teoría de Conjuntos. • El estudio diagnóstico del programa debe ser abordado bajo una argumentación teórica y sustentada de forma estructural, toda vez que se identifican los elementos suficientes que potenciaran su contenido y las estrategias para replantear las bases del programa y estructuración de proyectos y subproyectos. • Especificar en el contexto, cómo el programa de Derechos Humanos contribuye en alcanzar las metas de la Agenda 2030, que busca eliminar la pobreza y promover la igualdad y la sostenibilidad ambiental • El diagnóstico es empírico. No se

			<p>Identifica segmentación en su cuantificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un algoritmo de cálculo, que demuestre las pruebas de significancia con probabilidad estadística de las categorías de estudio, para ello se deben utilizar metadatos, envuelve información sobre su contexto, contenido y control. Asimismo, Heery (1996) lo define como la información relevante sobre una publicación en oposición a su contenido. • Se deben considerar los tres tipos de indicadores, a saber, Estructurales, de Procesos y de Resultados. Se identifican parámetros, son métricas cuyo propósito consiste en conocer su tendencia a lo largo de la administración. • Replantear la Metodología del Marco Lógico, para identificar categorías de estudio y definición de variables, para ser ponderadas calificativamente, permitirá definir indicadores objetivos cuyas métricas proyectaran índices según el propósito y objetivo de los subproyectos. • Revisar y replantear aquellos indicadores que tienen observaciones y se enuncian en el Primer Informe de Avance de Diseño y del Anexo 5 del presente Informe Final. Lo anterior en términos de la metodología del marco lógico.
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

De conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental el cual establece:

Los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet a más tardar el último día hábil de abril su programa anual de evaluaciones, así como las metodologías e indicadores de desempeño.

Los entes públicos deberán publicar a más tardar a los 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas e informar sobre las personas que realizaron dichas evaluaciones. (...).

Por lo que se identifica que dichas evaluaciones se realizaron de manera institucionalizada, mismas que siguen un procedimiento establecido en un documento oficial y se sustentan mediante los términos de referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

En el que se establece el tipo de evaluación, los objetivos y procedimientos, así como los criterios para realizar las evaluaciones.

El equipo evaluador identificó que la Comisión cuenta con los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas, Proyectos y Subproyectos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, los cuales tienen como objetivo que:

Los sujetos evaluados, deberán elaborar y proponer anualmente a la UIPPE, los objetivos estratégicos de los programas, proyectos y subproyectos a través de la planeación institucional, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable en la integración del Anteproyecto de Presupuesto de la Comisión, alineándolos y vinculándolos con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de México vigente, el Plan de Desarrollo Institucional vigente y los programas que deriven del mismo.

Los objetivos a nivel de fin de las MIR, deberán contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Comisión, y del Plan Estatal de Desarrollo vigente y del Plan de Desarrollo Institucional vigente.

Es posible afirmar que dentro del propio Programa Anual de Evaluación establece las acciones y actividades que contribuyen a mejorar su gestión y resultados de cada una de las evaluaciones realizadas, así como elaborar el convenio interno para la mejora del desempeño y resultados del Programa Anual de Evaluación en el cual se establecen las recomendaciones o acciones que permitan solventar los hallazgos realizados de los resultados del programa, proyectos o subproyectos evaluados.

Por último, se observó que respecto al inciso d), los ejercicios de evaluación se realizan de manera consensuada, participando los operadores de los proyectos, directores y personal de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

V. La Dirección General de Administración y Finanzas de la CODHEM de manera conjunta con la UIPPE coordinarán la contratación, operación y supervisión de la evaluación, considerando el marco normativo vigente en la materia.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

Justificación

Durante el ejercicio 2021 se realizó la Evaluación de Consistencia y Resultados al programa “Derechos humanos”, de la que se desprendieron 19 recomendaciones que a su vez fueron transformadas en Acciones de Mejora. El Documento Seguimiento a las acciones de mejora derivadas de dicha evaluación señala que se han atendido el (100%) de las mismas. Cabe mencionar que este documento contiene información respecto del avance en las Acciones de Mejora y que hace referencia a documentos probatorios de las Acciones de Mejora que se consideran atendidos, las cuales se encuentran detalladas en el (Anexo 7).

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal* de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Justificación

Del análisis de los resultados a las recomendaciones realizadas mediante los aspectos susceptibles de mejora, se han atendido cada una de ellas mismas que se pueden consultar dentro del anexo 6.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Justificación

De la evidencia proporcionada para dar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora realizadas en la evaluación externa al ejercicio 2021, se determina que los resultados de esta evaluación se reportan como acciones que ya fueron atendidas cada una de ellas.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Justificación

Derivado de los registros identificados en la página web de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, entre los años 2014 y el 2022, se han realizado evaluaciones de Diseño programático, de Procesos y de Consistencia y Resultados, en su mayoría caracterizadas por trabajo de gabinete en las cuales solo se procesa información recopilada o entregada para hacer las valoraciones y los hallazgos propios de la evaluación.

A continuación, se desglosan las siguientes:

Año	2014
Evaluación Específica: Métrica de Transparencia	
<i>Realizada por: Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C y Comisión Mexicana para el Acceso a la Información Pública (COMAIP)</i>	
Año	2015
Evaluación de Diseño programático: Proyecto 02 Protección y Defensa de los Derechos Humanos	
<i>Realizada de forma interna.</i>	
Año	2016
Evaluación de Diseño programático: Proyecto 01 Investigación, capacitación, promoción y divulgación de los Derechos Humanos	
<i>Realizada de forma interna.</i>	
Año	2017
Evaluación de Diseño programático: Proyecto 03 Desarrollo institucional para los Derechos Humanos	
<i>Realizada de forma interna.</i>	

Año	2018
Evaluación de Procesos: Presentación de quejas por usuario y por oficio	
<i>Realizada de forma interna.</i>	

Año	2019
Evaluación de Procesos: Capacitación de grupos sociales y/o institucionales en materia de derechos humanos	
<i>Realizada por la Consultoría Visión y Estrategia.</i>	

Año	2020
Evaluación de Diseño programático Proyecto 4 Promoción y sensibilización en materia de igualdad y prevención de violencia de género	
<i>Realizada de forma interna.</i>	

Año	2021
Evaluación de Consistencia y Resultados Programa de Derechos Humanos	
<i>Realizada por la Consultoría Nerbar.</i>	

Fuente: Elaboración propia con datos de los Programas Anuales de Evaluación 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.

Se considera pertinente analizar los siguientes temas de mayor relevancia:

- Se busca que la población que use los servicios y productos ofrecidos por la Comisión sea más sensible a la cultura de respeto y promoción de los derechos humanos de cualquier personal que radique o transite por el Estado de México.
- Es de suma importancia Incorporar mecanismos de recepción y seguimiento de quejas para personas con discapacidad visual, permitiendo que sea más asequible la presentación de su queja. De igual forma, se sugiere hacer una mayor difusión de los centros y oficinas para las personas que no puedan tener acceso a internet, teléfono o celular y prefieran desplazarse a un espacio físico para la atención de un trámite o servicio.
- Contar con un mecanismo de seguimiento más amplio, no solo a las reformas y adiciones de los documentos normativos que nutren la operación del programa, sino también indicadores y sus actualizaciones anuales de los resultados que se estén alcanzando con las acciones sustantivas.

- **De La Generación de la Información**

21. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.

Justificación

Si bien, la evidencia disponible con la que contó el equipo evaluador no permite identificar que en el programa presupuestario “Derechos humanos”, recolecte información socioeconómica respecto de sus beneficiarios, toda vez que la recolección de dicha información no es necesaria para su diseño y gestión. La razón de ello se debe a que dada la naturaleza del Pp, el cual brinda servicios de atención, a través de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas; mismo que pone a su disposición acciones concretas y precisas, para dar cauce a las legítimas pretensiones de los usuarios, con apego a derecho y perspectiva de derechos humanos.

21. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Justificación

Por lo que respecta al proyecto 02 Protección y Defensa de los Derechos Humanos y en específico al subproyecto “Atención inmediata a la población”, recolecta información para medir los indicadores de la MIR, el principal medio de verificación que emplea.

a son los reportes obtenidos de la base de datos del Sistema Integral de Quejas SIQ y los datos mensuales que son informados en el Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión, SISEG.

Por otro lado, los Lineamientos para la Operación del Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, establecen en el artículo 7 que las unidades administrativas deberán registrar, dentro de los primeros cinco días naturales posteriores al mes que se reporta, la información relacionada con el ejercicio de sus actividades, complementando la totalidad de los campos establecidos en el SISEG; por lo que puede considerarse que la información es oportuna, confiable, pertinente y actualizada, además el área cuenta con bases de datos de los registros de sus actividades por lo que la información está sistematizada.

El subproyecto cuenta con los documentos en los cuales se registra el avance de las metas y los indicadores de enero a diciembre, mismos que se observaron los resultados que se programaron, así como el porcentaje de avance en cada nivel de los indicadores diversos que sirven para monitorear y dar seguimiento a su desempeño.

De acuerdo con lo anterior la información es oportuna ya que los registros se hacen de manera mensual, trimestral y anual.

Es confiable ya que esta se recaba para cada ejercicio fiscal y se actualiza periódicamente mediante los formatos PbR-11a y PbR-11b Avance Trimestral de Metas las cuales se encuentran plasmadas en el Programa Anual; así como en las Fichas Técnicas de Diseño y Seguimiento de Indicadores.¹¹

Además, se encuentra sistematizada la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; denominado Sistema Integral de Quejas, -SIQ-, así como al Sistema de Evaluación del Desempeño, -SISEG- de la Codhem y finalmente en reportes integrados en el Sistema de Planeación y Presupuesto a cargo de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, es importante mencionar que esta información se encuentra disponible para su monitoreo con la periodicidad definida.

¹¹ Gobierno del Estado de México, Ficha Técnica de Diseño y Seguimiento de Indicadores 2021, Gestión, Programa Presupuestario Derechos Humanos; subproyecto “Atención Inmediata a la población”

Tema III. Cobertura y Focalización

- **Análisis de cobertura**

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- Incluye la definición de la población objetivo.
- Especifica metas de cobertura anual.
- Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Justificación

Con base en las evidencias documentales presentadas al equipo evaluador identificó en el diagnóstico, así como en el Programa Anual de Trabajo 2023, la definición de sus poblaciones potencial, objetivo y beneficiaria, mismos datos son obtenidos de la metodología plasmada en el Manual para la formulación del anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México 2022, mismo que considera cuatro tipos de población datos que son basados en estadísticas poblacionales y estudios demográficos del INEGI.

Concepto	Definición	Población que atiende /Dato
Población de Referencia	Todos los habitantes residentes del Estado de México, los habitantes nacionales y extranjeros que transitan en la entidad, sin importar sus características de nacionalidad, religión o económicas.	Cualquier persona que viva o transite por el Estado de México. (16,992,418 habitantes INEGI).

Concepto	Definición	Población que atiende /Dato
Población Potencial	La población potencial corresponde a la población que presenta la necesidad y/o problema que justifica el proyecto y pudiera ser elegible para su atención; incluyendo sus	Cualquier persona que viva o transite por el Estado de México. (16,992,418 habitantes INEGI). Todas las personas de cualquier edad, género, condición social, etnia o religión.

	características socioeconómicas y Demográfica de cualquier género, condición social, etnia o religión	
--	---	--

Concepto	Definición	Población que atiende /Dato
Población Objetivo	Población en condición de vulnerabilidad residente del Estado de México, así como los habitantes nacionales y extranjeros que transitan en la entidad que hayan sido presuntamente violentados en sus derechos humanos.	Se considerar a: <ul style="list-style-type: none"> • Población Migrante. • Población Indígena. • Población de Niñas y Niños. • Población de Adultos Mayores. • Población de Mujeres. • Población Adolescentes. • Población Penitenciaria. • Población que ha sido Víctima del Delito. • Población que ha sido susceptible de discriminación. Población LGBTTTIQ+;

Concepto	Definición	Población que atiende /Dato
Población Beneficiaria	Población del Estado de México que solicitó o recibió algún servicio por parte de la CODHEM.	Se considera anualmente a los siguientes sectores de la población: <p>Adultos mayores; Indígenas; Migrantes; Personas con discapacidad; Personas de la comunidad LGBTTTIQ+;</p> <p>Periodistas y comunicadores; Organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>En cuanto al sector público, a cualquiera de las siguientes organizaciones del Gobierno del Estado de México:</p> <p>Fiscalía General de Justicia; Poder Judicial del Estado de México; Municipios; Instituciones de seguridad social; Instituciones del sector salud; Entre otros.</p>

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

Es importante resaltar que dentro del Reporte de Avance de Metas 2023” de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas del subproyecto evaluado “Atención Inmediata a la Población”, se definen en las siguientes metas: “Otorgar asesorías de protección y defensa de los derechos humanos; “Realizar gestiones con el objeto de resolver problemáticas planteadas por la población”; “Realizar visitas a diversas localidades por medio de la Visitaduría Itinerante con el objeto de acercar a la población los servicios que ofrece la Codhem”; “Realizar canalizaciones a otras dependencias públicas con el objeto de atender las problemáticas planteadas por la población”; “Tramitar y dar seguimiento a los expedientes de mediación”; “Realizar la remisión de los escritos y/o solicitudes a otras instancias, al no ser asuntos competencia de la Comisión”; “Solicitar medidas precautorias a la autoridad cuando se presuma que algún acto ésta, comprometa la integridad o la vida de las personas”; “Proporcionar información acerca de la competencia de este Organismo Autónomo y los servicios que se brindan” y “Generar acercamiento entre la autoridad y el usuario para restitución pronta de sus derechos fundamentales”.¹²

Con relación a dicho diagnóstico del programa el cual incluye al subproyecto evaluado se observó que las metas están planteadas de manera significativa en el mediano y largo plazo y son congruentes con el diseño y el diagnóstico del programa, con el fin de lograr una mayor claridad en términos de cobertura y focalización.

Por cuanto hace a la estrategia de cobertura para atender a la población objetivo, las acciones de visitaduría Itinerante se instrumentaron con el propósito de acercar los servicios de esta Casad de la Dignidad y las libertades a las personas y grupos sociales que habitan en las localidades alejadas de la entidad y quienes tiene limitaciones para acceder a los servicios que otorga esta Comisión.

24. **¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

Justificación

Dada la naturaleza de esta defensoría de habitantes mexiquense y por ende del proyecto evaluado, las personas acuden o solicitan apoyo cuando han sufrido alguna violación a sus derechos humanos.

La dinámica social, jurídica, política y económica del Estado de México nos coloca en una situación de crecientes y constantes esfuerzos por consolidar un marco efectivo y continuo en la protección y defensa de los derechos humanos. A estas alturas de la historia todavía son muchas las vulneraciones a los derechos humanos, de ahí la enorme tarea colectiva en la que esta Institución tiene un papel importante para contribuir, desde su quehacer institucional, a la garantía del ejercicio pleno de los derechos fundamentales de todas y cada una de las personas en nuestra entidad.

¹² Reporte de Avance de Metas 2023” de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas.

Con este fin, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México ha buscado reorganizarse estructural y funcionalmente para responder de forma adecuada a las dinámicas y necesidades de una sociedad demandante: con la conciencia plena de que los derechos humanos son elementos indispensables

en la sociedad democrática, para la convivencia pacífica, solidaria y responsable.

Por ello las actividades de nuestro Organismo se han enfocado desde el inicio de esta gestión, a despertar en los distintos grupos sociales el interés por la materialización de los derechos humanos en sus relaciones personales, familiares y comunitarias, con la convicción de que esto es necesario y resulta benéfico para todos, en un medio social justo y equitativo.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

Justificación

En el Diagnóstico del Programa Derechos Humanos, se define la población potencial y objetivo de la siguiente manera que presenta la necesidad y/o problema que requiere de algún trámite para su atención; través de quejas, asesorías, mediaciones, conciliaciones, acompañamientos o gestiones ante las instancias competentes respecto de la población potencial de la entidad, desagregada por grupos sociales como son migrantes, indígenas, periodistas o comunicadores sociales, población penitenciaria y general de la población en función de los servicios y trámites que esta Comisión de Derechos Humanos otorga.

En cuanto a la población atendida o beneficiaria por este subproyecto, esta defensoría considera a la Población que solicitó o recibió algún servicio por parte de la CODHEM.

Por lo que respecta al análisis de la cobertura, la población ha disminuido durante los últimos años como se observa a continuación:

Población Atendida	
2019	3,4195
2020	22,209
2021	31,162
2022	28,966
2023	21,348

Fuente: Elaboración propia. Codhem 2023.

Por lo que se identifica, que no es posible medir un alcance real de la cobertura del programa, tal y como se muestra dentro del (Anexo 8).

Tema IV. Operación

- Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación



Fuente: Elaboración propia de la Codhem 2023.

Respecto de la revisión a los manuales de procedimientos el programa presupuestario “Derechos humanos”, cuenta de manera general con un flujograma que describe la atención que brinda al usuario, como se muestra a continuación:

Sin embargo, con relación al subproyecto evaluado “Atención inmediata a la población”, es importante señalar que, en el ámbito de competencia de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, actualmente no cuenta con un manual de procedimientos respecto de los servicios que brinda a las personas usuarias que así lo soliciten de conformidad con las atribuciones que la normatividad le confiere siendo los siguientes servicios:

- Orientación verbal
- Orientación verbal con solución inmediata
- Canalización con oficio
- Remisión
- Medidas Precautorias
- Información de la Comisión
- Mediación
- Meride (Mecanismos de restitución inmediata de derechos).

A continuación, se presentan una breve descripción de los procesos antes referidos mediante la práctica:

Proceso: Atención Inmediata a la población

Núm.	Procedimiento	Breve descripción	Número de personas que intervienen y perfil profesional /o cursos tomados para mejorar la atención	Tiempo mínimo de atención	Tiempo máximo de atención
1	Orientación verbal	Consiste en proporcionar al usuario la información sobre las autoridades o instancias ante las cuales la persona usuaria puede acudir para solucionar la problemática planteada.	7 ¹³ , todos los servidores públicos son Licenciados en Derecho. Derivado de las cargas de trabajo de la Unidad de Servicios, resulta materialmente imposible que los servidores adscritos a esta puedan tener una capacitación óptima en temas relacionados con la atención a los usuarios o incluso tomar cursos especializados y actuales que ayuden a fortalecer sus conocimientos para brindar atención más especializada. Ello se debe a que el trabajo que realizan no se puede detener, ya que como lo refiere la ley de este Organismo Protector de Derechos Humanos, nuestra atención se brinda las 24 horas, los 365 días del año.	20 minutos	45 minutos
2	Orientación verbal con solución inmediata	Consiste en realizar una gestión telefónica con la autoridad para la	7 ¹⁴ , todos los servidores públicos son Licenciados en Derecho. Derivado de las cargas de trabajo de la Unidad de Servicios, resulta	30 minutos	90 minutos

¹³ Nota importante: de los 7 servidores públicos que brindan los servicios, 4 prestan la atención al público de lunes a viernes en un horario de 9 a 18 horas, los otros 3 servidores públicos, se desempeñan como abogados de guardia, cubriendo su guardia de las 18 a las 9 horas y brindando la atención en los días de suspensión, festivos y periodos vacacionales, es importante destacar que, durante las guardias, se encuentra un solo servidor público brindando la atención al público.

¹⁴ Nota importante: de los 7 servidores públicos que brindan los servicios, 4 prestan la atención al público de lunes a viernes en un horario de 9 a 18 horas, los otros 3 servidores públicos, se desempeñan como abogados de guardia, cubriendo su guardia de las 18 a las 9 horas y brindando la atención en los días de suspensión, festivos y periodos vacacionales, es importante destacar que, durante las guardias, se encuentra un solo servidor público brindando la atención al público.

		<p>atención inmediata de la problemática expuesta por la persona usuaria.</p>	<p>materialmente imposible que los servidores adscritos a esta puedan tener una capacitación optima en temas relacionados con la atención a los usuarios o incluso tomar cursos especializados y actuales que ayuden a fortalecer sus conocimientos para brindar atención más especializada. Ello se debe a que el trabajo que realizan no se puede detener, ya que como lo refiere la ley de este Organismo Protector de Derechos Humanos, nuestra atención se brinda las 24 horas, los 365 días del año.</p>		
3	Canalización con oficio	<p>Consiste en elaborar el oficio a la autoridad competente solicitando que en el ámbito de sus atribuciones la persona usuaria sea atendida por personal de esa dependencia para solucionar los hechos que plantea.</p>	<p>2, el Titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, y el abogado de servicios que haya detectado la viabilidad de solucionar la problemática planteada por la persona usuaria, a través de este servicio, este último es quien elabora el proyecto del oficio para la firma del Titular de la Unidad.</p>	48 horas	120 horas

4	Remisión	<p>Consiste en enviar a otra autoridad mediante oficio la documentación entregada por la persona usuaria y/o la información recabada por el personal encargado de brindar la atención a los usuarios, misma que una vez analizada no cuenta con los elementos para la intervención de este Organismo, para que sea atendida por esa autoridad en el ámbito de sus atribuciones.</p>	<p>2, el Titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, y el abogado de servicios que haya detectado la viabilidad de solucionar la problemática planteada por la persona usuaria, a través de este servicio, este último es quien elabora el proyecto del oficio para la firma del Titular de la Unidad.</p>	48 horas	120 horas
5	Medidas Precautorias	<p>Dicha acción tiene por objeto conservar o restituir a una persona en el goce de sus derechos humanos y proceden cuando las presuntas vulneraciones se consideren graves, resulte difícil o</p>	<p>2, el Titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, y el abogado de servicios que haya detectado la viabilidad de solucionar la problemática planteada por la persona usuaria, a través de este servicio, este último es quien elabora el proyecto del oficio para la firma del Titular de la Unidad.</p>	24 horas	48 horas

		imposible la reparación del daño causado o la restitución al agraviado en el goce de sus derechos humanos.			
6	Información de la Comisión	Consiste en proporcionar a las personas usuarias la información acerca de la competencia de este Organismo Autónomo y los servicios que se brindan.	7, todos los servidores públicos son Licenciados en Derecho. Derivado de las cargas de trabajo de la Unidad de Servicios, resulta materialmente imposible que los servidores adscritos a esta puedan tener una capacitación optima en temas relacionados con la atención a los usuarios o incluso tomar cursos especializados y actuales que ayuden a fortalecer sus conocimientos para brindar atención más especializada. Ello se debe a que el trabajo que realizan no se puede detener, ya que como lo refiere la ley de este Organismo Protector de Derechos Humanos, nuestra atención se brinda las 24 horas, los 365 días del año.	20 minutos	45 minutos
7	Mediación	Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la	3 servidores públicos, uno con perfil de Licenciado en Derecho, otro con perfil de Licenciado en Medios, Alternos a Solución de Conflictos y una más que es Psicóloga.	No se cuenta con un plazo mínimo, ya que este servicio puede solicitarse en cualquier	No se cuenta con un plazo máximo, sin embargo, se puede tomar en consideración el plazo que el Reglamento Interno

		comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.		momento, siempre y cuando no se trate de violaciones graves a derechos humanos.	considera para la conclusión de los expedientes por probables vulneraciones a derechos humanos, que es de 240 días hábiles, con la ampliación de hasta 70 días, siempre y cuando se cumplan los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 90 bis del referido Reglamento.
8	Meride (Mecanismos de restitución inmediata de derechos)	Proceso por el cual se atiende a posibles víctimas de violaciones a derechos humanos, identificando daños y necesidades; acercando a la víctima con la autoridad, a fin de que se escuchen; siempre y cuando esta última acepte reparar el daño.	2, el Titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, y el abogado de servicios que haya detectado la viabilidad de solucionar la problemática planteada por la persona usuaria, a través de este servicio, este último es quien elabora el proyecto del oficio para la firma del Titular de la Unidad.	30 días	90 días

- **Solicitud de apoyos**

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta: Sí

Justificación

De conformidad con las evidencias documentales proporcionadas respecto del programa cuenta con la información sistematizada que permite conocer la demanda de los servicios otorgados a la población; para documentar algunos de los servicios que la Unidad Administrativa proporciona a la población, se utiliza el Sistema Integral de Quejas, herramienta que facilita realizar el conteo de los servicios que se brindan, no obstante lo anterior, se carece de la sistematización al cien por ciento de todos nuestros servicios.

El Sistema Integral de Quejas (SIQ), permite saber respecto de las orientaciones, canalizaciones, medidas precautorias y las quejas radicadas. Respecto al contenido actual con el que se cuenta para poder contabilizar los servicios en el Sistema Integral de Quejas, los aspectos que se recaban son los siguientes:

- Datos generales: incluye datos de identificación y contacto de la persona usuaria
- Tipo de recepción: se refiere al medio por el cual ingresó la solicitud inicial del usuario, internet, personal, telefónica, oficio/mensajería, línea 800, otra.
- Información adicional: se refiere a si la persona pertenece a un grupo vulnerable, ONG
- Síntesis de los hechos: se coloca la materia a la que corresponde la problemática (civil, penal, mercantil, administrativa, agraria, etcétera), una descripción de la exposición de los acontecimientos que llevaron a la persona usuaria a acercarse a esta defensoría de habitantes y si el asunto es competencia local, federal o involucra a ambos órdenes de gobierno.
- Resultado de la asesoría (acción realizada): en este rubro el personal selecciona cual es el servicio que le correspondió a la atención que le brindó al usuario.
- Comentarios del solicitante: usualmente en este apartado se recaba la conformidad de la persona usuaria.

La información anterior, nos permite recabar los datos esenciales que permiten analizar y reportar la determinación de cada servicio. Así mismo se dispone de indicadores trimestrales, semestrales y anuales que permiten medir los servicios que se otorgan.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
- Corresponden a las características de la población objetivo.
 - Existen formatos definidos.
 - Están disponibles para la población objetivo.
 - Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.

Justificación

Es importante destacar que la actuación del personal de la Unidad de Servicios se encuentra apegada a lo que establece la Ley y el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, motivo por el cual se dirige como se ha mencionado en los numerales anteriores a las personas que habitan o transitan por nuestra entidad.

A la fecha no se cuenta con formatos para cada servicio, sin embargo, se cuenta con lineamientos que establecen los aspectos que de manera general deben tenerse para definir mediante qué servicio se va a dar respuesta a la petición realizada por las personas usuarias; estos criterios, se establecen en un documento interno que se denomina Lineamientos Generales para Atender Solicitudes Iniciales.

Es importante señalar que no es viable contar con un formato definido para cada servicio, para cada solicitud inicial se requiere contar con elementos básicos que nos señala la norma interna, proceder a su análisis y determinar previo consentimiento del usuario el servicio que se va a otorgar; en algunos servicios, se requiere, previo acuerdo con el superior jerárquico elaborar un documento para dar seguimiento y/o conclusión del servicio, en consecuencia no se puede unificar un formato porque cada caso implica una atención diversa.

La Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas cuenta con un microsítio, consultable en la liga: <https://servicios.codhem.org.mx/>, mediante este canal de comunicación, la difusión de los servicios llega a todas las personas que cuentan con acceso a internet, con la finalidad de que puedan conocer cuál es la atención que esta casa de la dignidad y las libertades les puede brindar, ante las diversas situaciones en las que consideren que sus derechos fundamentales han sido vulnerados.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:
- Son consistentes con las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
 - Están sistematizados.
 - Están difundidos públicamente.

Respuesta: No

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen una de las características establecidas.

Justificación

El Subproyecto no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo o los mecanismos tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta, toda vez que la información que se recolecta se encuentra sistematizada al Sistema Integral de Quejas, sin embargo no hay un sistema propio que permita solicitar y dar seguimiento a los trámites y servicios que ofrece la CODHEM para asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios.

- Selección de beneficiarios y/o proyectos

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:
- Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.

Justificación

El subproyecto “Atención inmediata a la población”, dispone de ocho servicios de recepción, registro y trámite los cuales son consistentes con las necesidades de la población objetivo, es importante señalar que estos servicios se localizan sistematizados en bases de datos del Sistema Integral de Quejas, SIQ sin embargo, dichos procedimientos no se encuentran documentados ni difundidos públicamente.

No se cuenta con un manual de procedimientos específico de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, lo cual no significa que no se tenga un orden normativo en la actuación del personal de la Unidad, adicionalmente se tiene los Lineamientos Generales para Atender Solicitudes Iniciales, que son un previo a lo que será el instrumento que contendrá el objetivo, desarrollo y las responsabilidades de cada servidor público adscrito a la Unidad, que intervenga en el proceso de los servicios.

Una vez que se cuente con una versión final, como lo indica el proceso legislativo, se publicará y su observancia será aplicable para todo el personal de la Unidad de Servicios y consultable para cualquier ciudadano o instancia que desee informarse sobre este tópico.

Como se ha referido en puntos anteriores actualmente parte de la información respecto de las determinaciones de las solicitudes iniciales se encuentra sistematizada en el Sistema Integral de Quejas.

31. **El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**
- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
 - b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - c) Están sistematizados.
 - d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.

Justificación

Por lo que respecta a esta pregunta el equipo evaluador considera que no aplica su valoración, sin embargo, cumple con laguna de las características, toda vez que los servicios que brinda la Unidad de Servicios no pueden ir dirigidos a una población en específico, ya que cualquier ciudadano que habite o transite por nuestra entidad, se puede acercar a solicitar la atención y se le otorga.

Es una realidad, que para otorgar los servicios, principalmente cuando el usuario acude de manera presencial, vía telefónica o a través del formulario que se pone a disposición a través del portal de Quejas en Línea, se recaban sus datos de identificación, contacto y si el usuario así lo decide, también puede proporcionar algunos otros, relacionados con su pertenencia a algún grupo considerado vulnerable; sin embargo, no podemos perder de vista que la confidencialidad, calidez y secrecía con la que se otorga la atención, nos implica que el recabar datos personales diversos a los de identificación y contacto, podrían considerarse por los usuarios una acción ofensiva e incluso discriminatoria. Los datos que se recaban de la población considerada como vulnerable, en el caso específico de los servicios de orientación, asesoría, gestión, información se reflejan en su mayoría en el Sistema Integral de Quejas.

Al no contar con una población objetivo específico, no contamos con un instrumento exclusivo de la Unidad de Servicios para documentarlo, sin embargo, como herramienta de auxilio de esta defensoría de habitantes, al igual que otras Unidades Administrativas, se recaban algunos datos que se ven reflejados en el actual Sistema Integral de Quejas.

- **Tipos de apoyos, servicios y/o proyectos**

32. **Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.

Justificación

Mediante la revisión a la documentación que proporcione el área, se observó que el subproyecto evaluado en lugar de otorgar apoyos, brinda servicios de atención a la población, a través de la Orientación verbal; Orientación verbal con solución inmediata; Canalización con oficio; Remisión; Medidas Precautorias; Información de la Comisión; Mediación y Meride (Mecanismos de restitución inmediata de derechos), sin embargo, es importante mencionar que para brindar estos servicios la Unidad evaluada no cuenta a la fecha con manuales de procedimientos que normen la realización de estos, es por ello que al no contar con dichos manuales publicados y socializados, no se encuentran estandarizados para que sean utilizados por las instancias ejecutoras de dichos servicios.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:
- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
 - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - c) Están sistematizados.
 - d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen una de las características establecidas.

Justificación

Como se señaló anteriormente, no se cuenta con un instrumento normativo oficial en el que se establezca la actuación del personal, sin embargo, es importante destacar que, si se lleva un control en el registro de las solicitudes iniciales, en un libro de registro de solicitudes, lo anterior, acorde a lo señalado en el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Respecto a la sistematización actualmente alimentamos el resultado de algunos de los servicios en el Sistema Integral de Quejas, consideramos que una vez que entre en vigor el nuevo Sistema Integral de Quejas, se podrá tener sistematizada toda la información y el procedimiento de los servicios desde la recepción de la solicitud inicial hasta su conclusión.

El procedimiento y los pasos que se suceden a la solicitud inicial, son conocidos y ejecutados por todo el personal de la Unidad de Servicios.

- **Ejecución**

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Están difundidos públicamente.
- Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.

Justificación

Como se ha señalado con anterioridad, el personal de la Unidad de Servicios se rige de conformidad con la Ley y el Reglamento Interno de la Comisión, sumado a ello también se apoyan de los Lineamientos Generales para Atender Solicitudes Iniciales, con ello los criterios para determinar los servicios se unifican.

Respecto a la sistematización de la información, se reitera la información vertida en el punto 4, específicamente, respecto al uso del Sistema Integral de Quejas, es el medio para cargar determinada información de los servicios.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.

Justificación

Sobre el particular, la solicitud inicial¹⁵ es el punto de partida para todos los servicios, a cada solicitud inicial se le asigna un número y se registra en el libro de servicios, posteriormente se analiza para determinar la acción a ejecutarse. Dicha acción se traduce en lo que se denomina servicio.

En el libro de servicios se registra la acción y se anota también la salida que se le ha dado al servicio, siendo este instrumento, el insumo con el que contamos como herramienta en la que se documentan todas las atenciones que se dieron a las peticiones iniciales.

Corresponde al personal de la Unidad brindar los servicios que se han determinado para cada solicitud inicial, es importante reiterar que dicha actuación se encuentra apegada a la normatividad interna de la Comisión.

Sobre la sistematización de los servicios, como se ha referido en puntos anteriores, el resultado de los servicios se reporta en el Sistema Integral de Quejas.

Adicionalmente, derivado del trabajo de campo, se realizó la aplicación de una batería de preguntas al personal de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas para determinar el grado de conocimiento de los servidores públicos que proporcionan el servicio, obteniendo un resultado del 40 ciento del personal desconoce si se cuenta con el Manual de Procedimientos, mientras que el 60 por ciento conoce dicho instrumento, pero no sabe dónde se encuentra publicado.

- **Mejora y simplificación regulatoria**

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Justificación

Como parte de las modificaciones a la estructura de organización el 26 de septiembre del 2022, se publicaron en el periódico Oficial Gaceta del Gobierno, reformas al Reglamento Interno de este Organismo, dentro de las cuales se cambia la denominación de la *Unidad de Orientación y Recepción de Quejas*, por la *Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas*, con la finalidad de fortalecer los servicios que presta la Comisión, específicamente en lo relacionado con la protección de los derechos humanos, empleando un procedimiento de orientación y asesoría jurídica que permita, en los asuntos que no involucren

¹⁵ Es importante señalar que la solicitud inicial se recibe por los diferentes canales que la Comisión de Derechos humanos pone al alcance de la población: atención telefónica, portal de quejas en línea, presencial, por escrito, siendo esto los medios por los que principalmente se reciben. No obstante, lo anterior, también recibimos solicitudes iniciales que nos remiten otras instancias, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Poder Judicial del Estado de México, por mencionar algunas.

violaciones graves a los derechos humanos, una solución pronta, expedita y satisfactoria para las personas usuarias. Es de resaltar que, para la prestación de los citados servicios, se mejoró las instalaciones en las cuales se atiende a la población, otorgando a los usuarios un ambiente de calidez y confianza.

- **Organización y gestión**

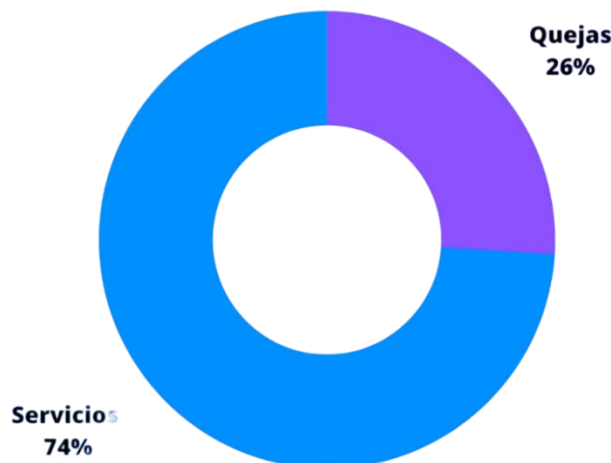
37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación

Por parte del equipo evaluador identificó que a partir del cambio de denominación la remisión de presuntas vulneraciones a derechos humanos incrementó la carga de trabajo para el personal de la Unidad de Servicios, como se ilustra en el siguiente gráfico que tiene corte al 26 de septiembre del año en curso:

TIPO DE ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES
Solicitudes iniciales	7,852
Servicios	5,782
Quejas	2,070



Se puede apreciar que se ha cumplido el objetivo de solucionar a través de los servicios, las diversas situaciones por las cuales las personas usuarias acuden a esta defensoría de habitantes; lo anterior conlleva a que la carga de trabajo que las Visitadurías generales o adjuntas tenían respecto a la investigación por presuntas vulneraciones a derechos humanos ha disminuido.



Respecto a las cifras de los servicios, estos se han proporcionado en los siguientes términos:

Al 30 de septiembre del año 2023, de acuerdo a la información que obra en el Sistema Integral de Quejas, en las Visitadurías Generales y Adjuntas, se han radicado 4406 quejas, en consecuencia, del universo de las Quejas que se tramitan o tramitaron; el 46.9% fue lo que el personal de esta Unidad remitió; sin embargo, si se compara con las quejas radicadas que llevaban en el año 2022, es notoria la disminución que para esas áreas administrativas ha implicado la labor que el personal de servicios realiza. La siguiente tabla comparativa refleja lo manifestado en las líneas anteriores:

Tabla comparativa quejas radicadas en Visitadurías Generales y Adjuntas al 30 de septiembre

Año	Del 1 de enero al 31 de diciembre 2022	Del 1 de enero al 31 de octubre de 2023
Quejas presentadas	7984	4836

Retomando las cifras de los servicios que se han recibido, es notorio que la carga de trabajo para el personal de la Unidad de Servicios ha incrementado, situación que implica redoblar los esfuerzos puesto que las personas continúan acudiendo a diario a solicitar la atención de esta defensoría de habitantes.

Realizar el análisis de las peticiones iniciales no es una tarea sencilla, se requiere de dedicar el tiempo necesario para desentrañar la pretensión del quejoso y con base en ello ponderar cual es el servicio idóneo para satisfacer su necesidad; esta tarea en el caso de los servicios de orientación y orientación con solución inmediata, deben de realizarse de forma casi inmediata ya que en la mayoría de los casos se cuenta con la presencia del usuario. Por cuanto hace a las peticiones que se reciben por escrito a través del Departamento de Oficialía de Partes o por medios electrónicos, requieren de una tarea más compleja toda vez que en el supuesto de que los hechos referidos carezcan de elementos como el lugar, tiempo y circunstancia, por mencionar un tópico habitual, el personal ha de contactar al usuario para solicitarle esta información, a efecto de robustecer el análisis que se está realizando a su petición.

Mención aparte, es la elaboración de los oficios para remitir solicitudes iniciales a otras instancias, al no ser competentes para conocer el tema planteado, el mismo caso ocurre en el caso de canalizaciones, solicitud de información a las autoridades, solicitudes de colaboración a los Visitadores Generales para que a través de su personal nos apoyen a notificar algún documento, además se realizan los oficios de respuesta a los peticionarios, para que tomen conocimiento de la gestión que se le dio a su oficio.

Esta tarea representa un trabajo arduo, como se reflejó en el gráfico de los servicios al 26 de septiembre entre los servicios de remisión, canalización, medidas precautorias y meride, se elaboraron al menos 1037 oficios, esta cifra contempla parcialmente la gestión que se dio a la petición inicial, ya que se requiere de la elaboración de más documentos para dar seguimiento e informar al peticionario; de esta actividad, no contamos con personal específico para llevarla a cabo, puesto que la atención a usuarios se vuelve prioritaria, saturando con esto a todo el personal para sacar adelante esta tarea neurálgica para la Unidad.

Dentro de lo enunciado a lo anterior, se suman los turnos, las solicitudes de información, actividades de participación fuera de la Comisión que, derivado de la naturaleza de la Unidad, deben de atenderse y que es el mismo personal quién debe coadyuvar a dar cumplimiento.

Finalmente, respecto a la infraestructura actual de la Unidad, se observó que es necesario que la estructura orgánica que la integra se encuentre ubicada en un mismo espacio físico, para poder trabajar integralmente y presentar un esquema de atención a las personas usuarias más completo incrementando no solo las cifras, sino la calidad en el servicio que se presta; previendo que en un futuro se podría ampliar el personal con el que actualmente se cuenta dentro de la Unida.

- Eficiencia y economía operativa

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Justificación

Por lo que respecta al programa este identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y servicios que ofrece a la población, así mismo se desglosa en las categorías establecidas como gastos de operación, gastos de mantenimiento.

Presupuesto del Programa “Derechos Humanos”

Presupuesto 2022 010204 Derechos Humanos	Autorizado	Ejercido	%
	275,457.3	274,337.8	-0.4

Fuente: Elaboración propia con base en la Cuenta Pública del Gobierno, Organismos Auxiliares y Autónomos del Estado de México 2022.

Programa "Derechos humanos"					
Capítulo	Concepto	Presupuesto autorizado	Modificado	Ejercido	%
1000	Servicios personales	204.26	204.39	204.39	0.00
2000	Materiales y suministros	25.60	12.36	11.38	0.98
3000	Servicios generales	40.74	48.63	48.49	0.14
5000	Bines muebles o tangibles	0.03	4.67	4.67	0.00
Total		270.71	270.06	268.93	1.13

Fuente: Elaboración propia con base en la Cuenta Pública del Gobierno, Organismos Auxiliares y Autónomos del Estado de México 2022.

El presupuesto autorizado para el año 2022 representó una reducción de 1.94% con respecto del autorizado en el año 2021. La asignación de transferencias estatales a organismos autónomos para esta Defensoría de Habitantes fue de 268.38 mdp, de los cuales la Secretaría de Finanzas aplicó una cancelación presupuestaria de 1.98 mdp, derivado de un ajuste al gasto corriente.

- **Sistematización de la información**

39. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.

Justificación

No obstante, como resultado de la revisión al contenido de dicha plataforma, el equipo evaluador identificó que ésta carece de un manual de uso que sirva de guía a los usuarios respecto de los servicios que proporciona, por lo que sugiere la construcción de este, como una oportunidad de mejora.

De igual manera, no lograron identificarse con claridad los mecanismos de difusión respecto de los servicios que se proporcionan, por lo que se propone el diseño y la puesta en de un sistema que permita generar estadísticas que permita monitorear los servicios que se brinda.

- Rendición de cuentas y transparencia

41.- El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta: No

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.

Justificación

Como parte de la revisión se verificó que, en la página oficial de la Comisión, se encuentra disponible para su consulta el Programa Anual de Trabajo 2022 y 2023, en dicho documento se muestra la programación de metas del subproyecto en revisión, de igual manera dentro del portal institucional se encuentran publicados, en los que se reportan las acciones realizadas, por la Unidad ejecutora de dicho subproyecto.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, debilidades, Amenazas y Sugerencias

Apartado de la evaluación	Fortaleza y oportunidad/ debilidad o amenaza	Referencia de pregunta	Sugerencias
Diseño	Fortaleza: El Subproyecto de atención inmediata a la población fue reestructurado recientemente el 26 de septiembre del 2022, y se fortalecieron los servicios que presta la Comisión, específicamente en lo relacionado con la protección de los derechos humanos, empleando un procedimiento de orientación y asesoría jurídica que permite, en los asuntos que no involucren violaciones graves a los derechos humanos, una solución pronta, expedita y satisfactoria para las personas usuarias.	2	Realizar las gestiones necesarias para contar con el Manual de Procedimientos aprobado y socializado entre los servidores públicos con la finalidad de estandarizar los procedimientos para otorgar los servicios.
	Oportunidad: Al ser la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas un área neurálgica en la primera línea de atención de posibles vulneraciones a derechos humanos, y dada la reestructuración del área, requiere no solo el fortalecimiento de administrativo, sino tecnológico con el robustecimiento de un sistema expofeso para la atención de trámites y servicios.	8	Contar con un sistema único de trámites que dé cuenta de los servicios que presta la Unidad y que se pueda vincular el SIQ.
Cobertura Y Focalización del Programa	Fortaleza: El subproyecto cuenta con las acciones de la Visitaduría Itinerante, a efecto de acercar los servicios de orientación y asesoría jurídica, recabar quejas por presuntas violaciones a derechos humanos y brindar información en la	25	Con la finalidad de dar atención prioritaria a la población que vive en las comunidades alejadas de las zonas urbanas, se sigue priorizar las visitas Itinerantes en los municipios donde exista

	materia a la población alejada de los centros urbanos en la entidad.		un menor número de quejas o bien no se haya visitado recientemente.
Planeación y Orientación a Resultados	Fortaleza: El subproyecto cuenta con instrumentos de planeación operativa y estratégica, como los es el Plan Anual de Trabajo y el Plan Institucional que permiten orientar las actividades sustantivas y evaluar los resultados obtenidos.	41	En la página web institucional se cuenta con un micrositio en el cual se da a conocer estadísticas sobre las principales acciones realizadas por la Unidad, por lo que se sugiere mantenerla actualizada permanentemente.
	Amenaza: Derivado de la reestructuración del subproyecto de atención inmediata a la población se corre el riesgo de sobrecargar la demanda del servicio en la Unidad y por lo tanto resultar insuficiente el personal que atiende los tramites y servicios de la Codhem.	2	Realizar las gestiones necesarias con la unidad administrativa competente con la finalidad de fortalecer la plantilla de personal de la Unidad Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, con el perfil y conocimientos necesarios en la materia.
Operación del Programa	Oportunidad: Al ser un área de continuo contacto con la población, es factible implementar instrumentos de medición que permitan conocer las necesidades de nuestros usuarios por tipo de población, lugar de origen, genero, edad, entre otros.	34 y 35	Se sugiere potencializar el uso de las tecnologías de la información, con la finalidad de poder instrumentar métricas que permitan focalizar y dimensionar el impacto generado en nuestros usuarios, a través del empleo de encuestas de medición de la calidad y satisfacción de los servicios otorgados a los usuarios.
	Debilidad: El diseño del subproyecto por su naturaleza, atribuciones y funciones no cuenta con una población objetivo-definida y estandarizada, por lo que no es posible saber con certeza cuantos servicios serán proporcionados, en virtud de que no existe un	7	Se recomienda que para poder tener identificadas y cuantificadas las poblaciones, se deberá de sistematizar su registro en una base de datos que permita cuantificar todos los servicios que son otorgados, para estar en condiciones de monitorear el tiempo

	registro único de estos datos y por lo tanto no es posible cuantificar la población objetivo.		estimado de atención, seguimientos y calidad del servicio otorgado, independiente al Sistema Integral de Quejas.
Organización y Gestión	Amenaza: Derivado de la reestructuración del subproyecto de atención inmediata a la población se corre el riesgo de sobresaturar la demanda del servicio en la Unidad y por lo tanto resultar insuficiente el personal que atiende los tramites y servicios de la Codhem.	2	Realizar las gestiones necesarias con la unidad administrativa competente con la finalidad de fortalecer la plantilla de personal de la Unidad Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, con el perfil y conocimientos necesarios en la materia.
	Fortaleza: La Unidad de servicios, orientación y recepción de quejas cuenta con oficina central en el edificio sede Toluca así como personal enlace en las visitadurías generales ubicadas Toluca Centro, Visitaduría General sede Tlalnepantla, Visitaduría General sede Chalco, Visitaduría General sede Nezahualcóyotl, Visitaduría General sede Ecatepec, Visitaduría General sede Atizapán de Zaragoza, Visitaduría General sede Atlacomulco, Visitaduría General sede Tenango del Valle, Visitaduría General sede Cuautitlán México.	37	Respecto a la infraestructura actual de la Unidad, se sugiere que se encuentre ubicada en un mismo espacio físico, para poder brindar un mejor servicio de calidad.

Conclusiones

El ejercicio de evaluación interna forma parte de la gestión orientada a resultados y cuyas acciones pueden sentar las directrices para realizar una valoración objetiva del desempeño del subproyecto.

La evaluación de consistencia y resultados permitió analizar la capacidad institucional, organizacional y de gestión del subproyecto de Atención inmediata a la población que deriva del Proyecto dos de Atención de violaciones a derechos humanos, y comprendió el periodo de estudio de junio a diciembre 2022 y todo el ejercicio 2023, en virtud de que la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de quejas, fue robustecida en sus atribuciones derivado de la reingeniería institucional estructural y operativa emprendida por la alta dirección a mediados del 2022.

El estudio se centró de manera específica en seis puntos principales:

- Se analizó el “Diseño” del subproyecto; la congruencia y vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia con la normatividad aplicable, el diagnóstico con el que cuenta se define el problema que se pretende atender a través de las causas, y la población que presenta dicha problemática, mismo que se encuentra definido como un hecho negativo el cual se alinea con los documentos normativos, que contiene áreas de oportunidad, además se cuenta con la Matriz de Indicadores para Resultados y fichas técnicas pertenecientes al programa presupuestarios derechos humanos del cual depende programática y presupuestalmente el subproyecto.

Es de destacar que el subproyecto genera y posee información cuantitativa y cualitativa que no se ha potencializado su uso, en virtud de una escasa sistematización de sus procesos, lo cual ha limitado poder contar con información para cuantificar la población potencial y objetivo que no ha sido visibilizada. Por lo que en la medida en que se logre sistematizar será factible emplear nuevas métricas para cuantificar la población potencial y objetivo, así como dimensionar claramente los beneficios con los que contribuye el subproyecto y dimensionar el impacto generado en la población usuaria.

- Con relación a la “Planeación estratégica” se identificaron los instrumentos de planeación y orientación hacia resultados, como el Plan Desarrollo Institucional 2021-2025 y el Plan Anual de Trabajo 2022 y 2023 de la Codhem, que se derivan de un programa, mismo que contiene doce indicadores para medir los avances en el logro de los resultados y dos de ellos corresponden al subproyecto Atención inmediata a la Población y que tiene como características, un responsable, un período de ejecución, y resultados esperados; además se incorporan estructuras

y mecanismos claros que permiten contribuir a la materialización de acciones para atender los problemas públicos como son las presuntas violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales.

- Por cuanto hace a la “Operación del subproyecto de Atención inmediata a la población” se analizaron los principales procesos establecidos en el marco normativo y disposiciones legales aplicables; así como el sistemas integral de quejas SIQ, con el que opera actualmente y sus mecanismos de rendición de cuentas a través de la página web institucional, micrositiOS y Gaceta de Derechos Humanos, en la que se informará de los acuerdos, normas y disposiciones de observancia general; de los asuntos relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.

El fortalecimiento del su estructura y operatividad, permite brindar en primera instancia prioridad a la atención inmediata a la población, a través del fortalecimiento de acciones como; Gestiones, canalizaciones, orientaciones, emisión de medidas precautorias o cautelares, recepción y registro de escritos de presuntas violaciones, y en su caso turna a visitadurías según corresponda para el inicio de queja y emisión de MERIDES, todo ello , buscando el mayor beneficio a la población para atender de manera pronta y expedita sus peticiones, como se puede observar en la siguiente tabla:

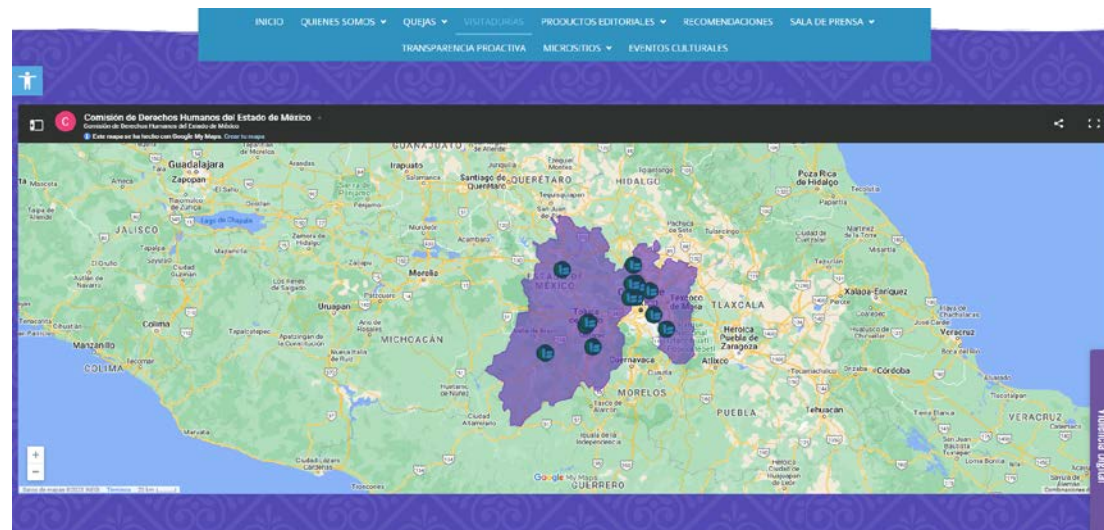
Año	Asesorías y orientaciones	Quejas radicadas
2019	21,108	10,079
2020	11,505	8,518
2021	17,772	10,118
2022	19,483	7,984
2023 Datos al 31 de octubre de 2023	15, 838	4836

Fuente: Sistema Integral de Quejas e Informes Anuales de Actividades de la Codhem.

- En cuanto a la cobertura y focalización de los servicios de atención inmediata a la población, se examinó si el objetivo y la estrategia de cobertura ha registrado un importante servicio de atención a la población usuaria al acercar los servicios a través de la visitaduría itinerante a los habitantes de las zonas rurales y urbanas. Estas

actividades incluyen visitas a instituciones educativas y de salud, encuentros con adultos mayores, pláticas con mujeres y así como promover la cultura por el respeto a los derechos humanos entre la población migrantes, población de pueblos y comunidades originarias entre otras.

Se cuenta con una cobertura y focalización a nivel estatal y municipal que contiene documentos en los cuales se describe la población objetivo que atiende el subproyecto y metas de mediano y largo plazo las cuales miden cuantitativamente en logro de los objetivos y metas establecidas para tal fin.



Fuente: Página web institucional. <https://www.codhem.org.mx/visitadurias/>

Aunado a la cobertura estatal de servicio, resulta importa la calidad del servicio, que se traducen en el trato al usuario, es decir, si se sienten escuchados, valorados atendidos de manera adecuada, el espacio físico: si el área de atención, es decir, si está limpia, organizada, buen ambiente visual y armónico no menos importante la calidad en la atención y resolución de problemas, lo que implica la valoración del usuario se siente atendido, informado, y si su problemática tuvo atención oportuna. Señalando, que actualmente solo se cumple con espacios remodelados

y acondicionados para prestar el servicio en las mejores condiciones de trato para el solicitante, en virtud de que no hay referencia de medición de la calidad y satisfacción de los usuarios.

Aunado a lo anterior, se detectó la necesidad de fortalecer la plantilla de personal de la Unidad Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, con el perfil y conocimientos necesarios en la materia, ya que si se toma en cuenta que el escaso personal, aunado a la poca o nula capacitación puede convertirse en una desventaja competitiva a largo plazo y generar efectos negativos como la desconfianza, dilación en la atención del servicio, que genera malas referencias de los usuarios y pérdida de credibilidad en la institución.

Por cuanto hace a la “Percepción de beneficiarios”, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México para medir el grado de satisfacción de sus usuarios respecto de los servicios que se proporciona; aplica “Encuesta de percepción sobre la calidad del servicio que otorga, sin embargo, derivado de la reestructuración y fortalecimiento de funciones, a la fecha no ha aplicado encuestas que permitan medir y monitorear los servicios proporcionados, en virtud de que la unidad no cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

En este sentido se considera como acción prioritaria, potencializar el uso de las tecnologías de la información, con la finalidad de contar con un sistema único de trámites que dé cuenta de los servicios que presta la Unidad y que se pueda vincular el SIQ. Aunado al sistema, se requiere instrumentar métricas que permitan focalizar y dimensionar el impacto generado en nuestros usuarios, a través del empleo de encuestas de medición de la calidad y satisfacción de los servicios otorgados a los usuarios.

Y finalmente los “Resultados del subproyecto”, respecto a la atención del problema para el que fue creado. El Programa Presupuestario actualmente plantea sus resultados dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados en el nivel Fin y Propósito de acuerdo con las metas que se plantea. Asimismo, a la par de este documento se genera un convenio interno para dar atención a las recomendaciones y a los aspectos susceptibles de mejora.

- **Valoración Final**

Nombre del Subproyecto: Atención inmediata a la población

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Unidad Responsable: Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de Evaluación: 2023

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.4	El subproyecto cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, sin embargo, carece de tener identificadas y cuantificadas a las poblaciones, que se les brinda la atención mismas que deberán de sistematizar en un registro o base de datos que permita cuantificar todos los servicios que son otorgados, para estar en condiciones de monitorear el tiempo estimado de atención, seguimientos y calidad del servicio otorgado, independiente al Sistema Integral de Quejas.
Planeación y Orientación a Resultados	2.0	La Codhem cuenta con documentos normativos de mediano plazo en los que se contemplan los programas presupuestarios. El subproyecto cuenta con dos indicadores para medir los avances en el logro de resultados y cumplen con el Fin planteado, miden el servicio de atención que se establece en el Propósito.
Cobertura y focalización	4.0	Se encontró que las poblaciones están definidas, sin embargo, se sugiere que a través de las acciones de visitaduría Itinerante se de atención prioritaria a la población que vive en las comunidades alejadas de las zonas urbanas, y priorizar dichas visitas en los municipios en donde existe un menor número de quejas o bien no se haya visitado recientemente.
Operación	1.6	El programa no cuenta con manuales de procedimientos que norman los servicios atención que presta, sin embargo, dichos documentos requieren revisión y/o actualización.
Valoración Final	7.4	

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).
- Constitución Política del Estado Libre y soberano de México (CPELSM).
- Informe Anual de Actividades 2022
- Informe Final de Ejecución del Plan de Desarrollo del Estado de México. 2017-2023. Pág. 167
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (LCDHEM).
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Proyectos y Subproyectos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México de fecha 30 de noviembre de 2022.
- Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio Fiscal 2022 y 2023.
- Programa Anual de Trabajo 2022 y 2023.
- Programas Anuales de Evaluación 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.
- Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025 de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Reporte de Avance de Metas 2023” de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del CONEVAL.

ANEXOS

ANEXO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA/SUBPROYECTO

1. Identificación del programa

Se crea un organismo autónomo de conformidad con el artículo 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, el cual contempla la protección de los derechos humanos, razón por la cual se erige la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem), con un objetivo claro de crear las bases para la protección, la observancia, el respeto, la garantía, la promoción y la divulgación de estas prerrogativas esenciales y necesarias para una vida digna.

El objeto de evaluación está dirigido al subproyecto “Atención inmediata a la población”, el cual deriva del programa “Derechos Humanos” y proyecto “protección y defensa de los derechos humanos”, correspondiente al ejercicio fiscal 2022 y 2023.

2. Problema o necesidad que pretende atender

Ante las diversas problemáticas que expone la población mexiquense que ha visto violentados sus derechos humanos a esta Casa de la Dignidad y las Libertades, se pretende atender el problema o necesidad de la cual requiere la población, mediante un árbol de problemas del reporte general de la MIR, mimas acciones que permiten dar atención a las pretensiones de los usuarios con apego a derecho, a través de la orientación verbal, orientación verbal con solución inmediata, canalizaciones con oficio, remisión de documentación a otra autoridad, medidas precautorias y mediación.

3. Metas y objetivos estatales a los que se vincula

El programa presupuestario “Derechos Humanos”, se encuentra vinculado al Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, el cual se vincula a tres objetivos generales: fortalecer el cumplimiento de las obligaciones de la entidad en materia

de derechos humanos, incrementar la garantía en su libre ejercicio e iniciar el desarrollo de una política de Estado en la materia.

La ejecución del subproyecto objeto de evaluación “Atención inmediata a la población”, contribuye al logro del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece

Objetivo: Fortalecer la protección de los derechos humanos en el Estado de México, mediante la atención oportuna y trámite eficiente de quejas, procedimientos, asesorías y orientaciones solicitadas por la población.

Para el cumplimiento de su objetivo ejecuta el subproyecto “Atención inmediata a la población”, el cual incluye como acciones el fortalecer los servicios que presta la Comisión, específicamente en lo relacionado con la protección y defensa de los derechos humanos, a través de la orientación y asesorías jurídicas, gestiones, canalizaciones, visitaduría itinerante, mediación y conciliación y promoción de los medios alternativos de solución de conflictos.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

La población potencial del subproyecto evaluado corresponde al total de la población del Estado de México; la cual se encuentra definida con una unidad de medida cuantificada, con información del Censo de Población y Vivienda 2020.

En este sentido la población objetivo la cual considera el total de las personas, a favor de los sectores de la población como: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas privadas de libertad (amnistía), migrantes, comunidad LGTBTTIQ, adultos mayores, comunidades y pueblos indígenas; periodistas y comunicadores sociales, entre otros, la cual se estima en 530,000, información de los beneficiados de las acciones sustantivas de los proyectos de previsión y protección de los derechos humanos.

6. Presupuesto aprobado para el ejercicio evaluado

El presupuesto aprobado para el proyecto “protección y defensa de los derechos humanos” del que se desprende el subproyecto “Atención inmediata a la población”, fue de \$123, 061,062.17.

7. Metas de Fin, propósito y componentes

Para la evaluación de la MIR del programa presupuestario derechos humanos en el ejercicio fiscal 2022 y 2023, se definieron 19 indicadores incluyendo los estratégicos y de gestión de los cuales se define un avance favorable. En particular los indicadores vinculados con el subproyecto “Atención inmediata a la población”, corresponde a: Otorgar asesorías de protección y defensa de los derechos humanos; Promoción de los medios alternativos de solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México; así como quejas concluidas por los medios alternativos de solución de conflictos en materia de derechos humanos.

8. Valoración de la pertinencia del diseño del programa/proyecto respecto a la atención del problema o necesidad.

Proyecto: Protección y defensa de los derechos humanos deriva del Programa Presupuestario Derechos Humanos, Subproyecto: Atención inmediata a la población se encuentra orientado a la atención del problema para el cual fue creado de acuerdo con el diseño de su programa aplicado dentro de la Metodología del Marco Lógico, sin embargo, se puede constatar algunas debilidades y áreas de oportunidad para mejorar su diseño y sus resultados.

ANEXO 2. METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES O ÁREAS DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

Población o área de enfoque	Definición	Fuente
Área de enfoque de referencia	Población del Estado de México	Cualquier persona que viva o transite por el Estado de México. (16,992,418 habitantes) INEGI 2020
Área de enfoque potencial	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección en derechos humanos.	Cualquier persona que viva o transite por el Estado de México. (16,992,418 habitantes) INEGI 2020. Todas las personas de cualquier edad, género, condición social, etnia o religión.

Área de enfoque objetivo	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección en derechos humanos.	Es igual que la Población Potencial, ya que por su naturaleza, no puede tener criterios de elegibilidad para otorgar el servicio.
Área de enfoque atendida	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección en derechos humanos.	Igual que la población objetivo, ya que toda condición de vulnerabilidad a los derechos humanos deberá de ser atendida.

ANEXO 3. RESUMEN NARRATIVO DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Resumen Narrativo	Indicadores	Descripción de la Formula	Periodicidad	Medios de Verificación	Supuestos
Fin					
Contribuir a garantizar el pleno respeto a los derechos humanos, mediante la realización de las actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.	Incidencia de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos por cada 100 mil habitantes	(Número de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos en el año / Total de la población del Estado de México) *100,000	Anual	Informe Anual de Actividades. Gaceta de Derechos Humanos. Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020.	Las políticas públicas en materia de derechos humanos implementadas por el Estado permiten fortalecer las acciones en materia de promoción, y protección de los derechos humanos, logrando atender el número de quejas que la población presenta ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Propósito					
La población del Estado de México está protegida en materia de derechos humanos.	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección de los derechos humanos.	(Total de beneficiados con los cursos de capacitación a servidores públicos, especialidad, acciones de sensibilización en el sector social e institucional, promoción y distribución de material, radicación, conclusión de quejas, asesorías y orientaciones / Total de la población del Estado de México) *1,000	Anual	Informe Anual de Actividades. Gaceta de Derechos Humanos. Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020.	Las instituciones públicas, las organizaciones de la sociedad civil y población en general atienden las convocatorias realizadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para difundir las acciones de promoción.
Componente					
C.1. Acciones de promoción realizadas sobre el respeto de los derechos humanos a la población mexiquense.	Porcentaje de acciones de promoción en materia de derechos humanos otorgadas a la población mexiquense.	(Número de acciones de promoción en materia de derechos humanos otorgadas a la población mexiquense / Número de acciones de	Trimestral	Informe de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Las instituciones públicas, las organizaciones de la sociedad civil y población en general atienden las convocatorias realizadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

		promoción en derechos humanos programadas con la población mexiquense) *100			
C.2. Acciones de sensibilización realizadas en materia de derechos humanos en el sector institucional.	Porcentaje de acciones de sensibilización realizadas en materia de derechos humanos en el sector institucional.	(Número de acciones de sensibilización en materia de derechos humanos realizadas en el sector institucional / Número de acciones de sensibilización en materia de derechos humanos programadas en el sector institucional) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Las Instituciones públicas y los servidores estatales municipales tienen participación activa en las capacitaciones en materia de derechos humanos
C.3. Asesorías y orientaciones en materia de derechos humanos otorgadas a la población del Estado de México.	Proporción de la población del Estado de México asesorada u orientada en derechos humanos.	(Número de asesorías y orientaciones en materia de derechos humanos proporcionadas / Total de la población del Estado de México) *1000	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México. Censo de Población y	La población del Estado de México solicita asesorías, orientaciones para el ejercicio de sus derechos humanos.

				Vivienda 2020 el INEGI.	
C.4. Expedientes de quejas o agravios de presuntas violaciones a derechos humanos concluidos.	Porcentaje de cumplimiento en la conclusión de expedientes de quejas por presuntas violaciones de derechos humanos a la población de la entidad	(Número de expedientes de quejas concluidas por presuntas violaciones de derechos humanos a la población de la entidad / Número de expedientes de quejas presentadas por presuntas violaciones de derechos humanos a la población de la entidad) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Las autoridades colaboran con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para el trámite y conclusión de los expedientes de quejas presentados por la comisión.
C.5. Recomendaciones cumplidas por las autoridades a presuntas violaciones a derechos humanos	Porcentaje de recomendaciones cumplidas por las autoridades mexiquenses.	(Número de recomendaciones cumplidas por las autoridades mexiquenses por violaciones a derechos humanos / Total de recomendaciones en seguimiento por violaciones a derechos humanos) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Las autoridades mexiquenses dan seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones propuestas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
C.6. Quejas concluidas por los medios	Porcentaje de quejas concluidas	(Número de quejas concluidas por	Trimestral	Informe trimestral de metas por	Las autoridades y los particulares cumplen con

alternativos de solución de conflictos en materia de derechos humanos.	por conciliación o mediación entre las partes involucradas.	conciliaciones o mediaciones entre las partes involucradas / Total de quejas en seguimiento por conciliaciones o mediaciones) *100		proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	los términos planeados en las mediaciones y conciliaciones.
C.7. Atención otorgada a las quejas presentadas por personas privadas de su libertad en centros penitenciarios.	Porcentaje de quejas presentadas por personas privadas de libertad en los centros penitenciarios.	(Número de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos relacionadas con personas privadas de libertad en los centros penitenciarios / Total de quejas presentadas en la Comisión por presuntas violaciones a derechos humanos) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	La población interna de los centros de prevención y reinserción social de la entidad tiene acceso a interponer una queja ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
Actividades					
A.1.1 Realización de acciones de divulgación en pro del quehacer institucional de los derechos humanos difundidas a la	Porcentaje de acciones de divulgación institucional en derechos humanos difundidas a la	(Número de acciones de divulgación institucional en derechos humanos difundidas a la	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y	Los medios de comunicación y la sociedad se interesan en los temas relacionados con el quehacer

población de la entidad.	población de la entidad	población de la entidad / Número de acciones de divulgación institucional en derechos humanos programadas realizar a la población de la entidad) *100		Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	institucional de los derechos humanos.
A.1.2 Otorgamiento de material de difusión en materia de derechos humanos a la población mexiquense.	Porcentaje de material de derechos humanos distribuido a la población mexiquense.	(Número de unidades de material de difusión en derechos humanos distribuido / Número de unidades de material de difusión en derechos humanos impreso) *100	Trimestral	Carpeta de control de entrega del material del Centro de Estudios y facturación del material impreso.	La población de la entidad está interesada en recibir material de difusión en materia de derechos humanos.
A.1.3 Realización de acciones de sensibilización en materia de derechos humanos al sector social de la población mexiquense.	Porcentaje de acciones de sensibilización dirigidas al sector social de la población mexiquense.	(Número de acciones de sensibilización realizadas en el sector social de la población mexiquense / Número de acciones de sensibilización programadas en el	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Hay interés en la población del Estado de México, para recibir información de sensibilización que amplíe los conocimientos en materia de derechos humanos.

		sector social de la población mexiquense) *100			
A.2.1 Realización de cursos de capacitación de servidores públicos del sector institucional del Estado de México en materia de derechos humanos	Porcentaje de cursos de capacitación en materia de derechos humanos otorgados a servidores públicos del sector institucional del Estado de México.	(Número de cursos de capacitación en materia de derechos humanos otorgados a servidores públicos del Estado de México / Número de cursos de capacitación en materia de derechos humanos programados a servidores públicos del Estado de México) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	Hay interés en la población del Estado de México, para recibir información de los cursos de capacitación para que amplíe sus conocimientos en materia de derechos humanos.
A.2.2 Impartición del curso de la Especialidad en derechos humanos dirigido a servidores públicos de la entidad.	Porcentaje de realización del curso de la Especialidad en materia de derechos humanos dirigido a servidores públicos de la entidad.	(Curso de Especialidad en materia de derechos humanos dirigido a servidores públicos realizado / Curso de Especialidad en materia de	Anual	Informe Anual de actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	Los servidores públicos de los diferentes ámbitos de gobierno se interesan en estudios de posgrado en materia de derechos humanos.

		derechos humanos dirigido a servidores públicos programado) *100			
A.3.1. Otorgamiento de asesorías y orientaciones en materia de derechos	Porcentaje de cumplimiento de asesorías y orientaciones en derechos humanos proporcionadas a la población mexiquense	(Número de asesorías y orientaciones en materia de derechos humanos proporcionadas a la población mexiquense / Número de asesorías y orientaciones programadas proporcionar a la población mexiquense) *100	Trimestral	Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.	La sociedad mal informada incentiva a las personas a solicitar asesoría orientaciones en materia de derechos humanos.

<p>A.4.1 Recepción de quejas presentadas por la población mexiquense por presuntas violaciones a derechos humanos.</p>	<p>Porcentaje de quejas presentadas por la población mexiquense por presuntas violaciones a derechos humanos.</p>	<p>(Número de quejas presentadas por la población mexiquense por presuntas violaciones a derechos humanos / Número de quejas programadas atender de la población mexiquense por presuntas violaciones a derechos humanos) *100</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.</p>	<p>La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México cuenta con el apoyo de las autoridades señaladas como responsables para integrar y sustanciar los expedientes de queja con las actuaciones y diligencias pertinentes para su conclusión.</p>
<p>A.5.1. Contabilización en número de recomendaciones aceptadas por autoridades mexiquenses cuando se comprueben violaciones a Derechos Humanos.</p>	<p>Porcentaje de recomendaciones aceptadas por las autoridades mexiquenses.</p>	<p>(Número de recomendaciones aceptadas por las autoridades mexiquenses / Número de recomendaciones emitidas a las autoridades mexiquenses) *100</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.</p>	<p>Las autoridades estatales y municipales aceptan las recomendaciones que emite la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en todos sus términos cuando se comprueban violaciones a los derechos humanos.</p>
<p>A.6.1 Promoción en medios alternativos de</p>	<p>Porcentaje de acciones de</p>	<p>(Número de acciones de</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe trimestral de metas por</p>	<p>La sociedad y las autoridades muestran</p>

<p>solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México.</p>	<p>promoción de los medios alternativos de solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México.</p>	<p>promoción de medios alternativos de solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México / Número acciones de promoción de medios alternativos de solución de conflictos programados difundir a la población del Estado de México) *100</p>		<p>proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México.</p>	<p>interés en las pláticas otorgadas sobre los medios alternativos en solución de conflictos.</p>
<p>A.7.1. Realización de visitas en los Centros Preventivos de la entidad, para verificar las condiciones de aseguramiento de las personas privadas de libertad.</p>	<p>Porcentaje de visitas a los Centros Penitenciarios y de Reinserción Social de la entidad.</p>	<p>(Número de visitas a los Centros Penitenciarios y de Reinserción Social del Estado de México realizadas / Número de visitas a los Centros Penitenciarios y de Reinserción Social del Estado de México programadas) *100</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe trimestral de metas por proyecto y unidad ejecutora, emitido por el Sistema de Planeación y Presupuesto del Gobierno del Estado de México</p>	<p>Las autoridades penitenciarias colaboran en el desarrollo de las visitas para verificar las condiciones de funcionamiento de los centros preventivos para que se respeten los derechos humanos en esta población.</p>

ANEXO 4. INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa Presupuestario: Derechos Humanos

Proyecto: Protección y defensa de los derechos humanos

Subproyecto: Atención inmediata a la población

Unidad Responsable: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Unidad Ejecutora: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Nivel del Objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Metas	Comportamiento del Indicador
Cumple											
Fin	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componentes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividades	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

ANEXO 5. METAS DEL PROGRAMA Y/O SUBPROYECTO

Programa Presupuestario: Derechos Humanos

Proyecto: Protección y defensa de los derechos humanos

Subproyecto: Atención inmediata a la población

Unidad Responsable: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Unidad Ejecutora: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de Medida	Impulsa el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Incidencia de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos por cada 100 mil habitantes	16,992,418	Personas	Sí	Durante el 2022 se registró un decremento en la incidencia de las quejas presentada por presuntas violaciones a derechos humanos en el Estado de México, al pasar de 10,118 en el 2021 a 7,984 para el año que se informa.	Sí	La meta logro un alcance del 91.67 por ciento en virtud de que se dio prioridad a la atención y gestión inmediata.	No

Propósito	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección de los derechos humanos.	312,344	Persona	Sí	Se buscó beneficiar por lo menos al dos por ciento de la población en la entidad con las acciones de prevención y protección de los derechos humanos.	Sí	Para el ejercicio 2021 se benefició a 330 mil 557 personas de los diversos grupos en situación de vulnerabilidad con las acciones de docencia, capacitación, promoción, sensibilización, radicación y conclusión de quejas, otorgamiento de asesorías y orientaciones en la materia.	Revisar el comportamiento de la meta respecto de los servicios que proporciona la comisión.
Componente	Proporción de la población del Estado de México asesorada u orientada en derechos humanos	19,483	Asesoría	Sí	El otorgamiento de las asesorías y orientaciones en materia de Derechos Humanos está en función de la demanda del servicio por parte de la población, por lo que se otorgaron 19,483 asesorías y orientaciones a las personas	Sí	La meta fue superada con el 104.55 % de 18,690 se otorgaron 19,483 asesorías y orientaciones en materia de derechos humanos.	No

Componente	Quejas concluidas por los medios alternativos de solución de conflictos en materia de derecho humanos.	100.00	Expediente	Sí	Durante el 2022 se pretende cumplir con la totalidad de las mediaciones o conciliaciones propuestas con el fin de agilizar y atender mediante la solución de conflictos entre la autoridad y los particulares.	Sí	Con el 100% la meta fue superada.	No
Actividad	Porcentaje de cumplimiento de asesorías y orientaciones en derechos humanos proporcionadas a la población mexiquense	19,483	Asesoría	Sí	Para el ejercicio 2022, se prevé otorgar 19 mil 100 asesorías y orientaciones a la población mexiquense, en materia de derechos humanos.	Sí	Con 19,483 de los servicios de asesorías y orientaciones a la población, la meta fue superada logrando el 100% de lo programado.	No
Actividad	Porcentaje de acciones de promoción de los medios alternativos de solución de conflictos difundidos a la población del Estado de México	36	Acción	Sí	Durante 2021, se benefició con 35 acciones de promoción de la mediación y conciliación para la solución de conflictos a la población, lo que representó una cobertura del 100 por ciento, con relación a las acciones de promoción de la mediación y conciliación para la solución de conflictos programadas	Sí	La meta fue superada logrando el 102.86%, por lo que respecta a las acciones de promoción de la mediación y conciliación para la solución de conflictos.	No

ANEXO 6. COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

Nombre del programa complementario	Dependencia/entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de información	Justificación
Seguridad Pública	Secretaría de seguridad	Operar el Sistema Estatal de Seguridad Pública, mediante la integración de políticas, estrategias y acciones encaminadas a salvaguardar la integridad y derechos de las personas (...)	Personas	Acciones encaminadas a la integridad y derechos de las personas.	Estado de México	Catálogo de Objetivos de la Estructura Programática de 2022 y MIR	Los objetivos son semejantes; sin embargo las acciones son encaminadas a la integridad y los derechos de las personas.
Sistema de Anticorrupción del estado de México y Municipios	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	Los servidores públicos estatales y municipales e instituciones gubernamentales promueven la integridad y comportamiento ético, mediante el desarrollo de acciones que incidan en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, en el Estado de México.	Los servidores públicos estatales y municipales e instituciones gubernamentales	Políticas y programas para combatir la corrupción en el Estado de México.	Estado de México	Catálogo de Objetivos de la Estructura Programática de 2022 y MIR	Conceptos en común en las acciones que se ejecuta van enfocadas al comportamiento ético de los servidores públicos.

Procuración de Justicia	Fiscalía General de Justicia del Estado de México	Los mexiquenses obtienen resolución satisfactoria en sus demandas de justicia porque el Ministerio Público cumple con el principio Institucional de justicia pronta y expedita.	Los mexiquenses	Procuración y administración de justicia	Estado de México	Catálogo de Objetivos de la Estructura Programática de 2022 y MIR	Atienden a la misma población y sus apoyos son diferentes.
Administrar e impartir justicia	Poder Judicial del Estado de México	Impartir y administrar justicia, con estricto apego a la Ley, de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita , atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el estado de derecho, que contribuya a la paz, seguridad y equidad social	La población del Estado de México.	Procuración de justicia para la	Estado de México	Catálogo de Objetivos de la Estructura Programática de 2022 y MIR	Se vincula de manera indirecta, ya que su objetivo es contribuir de manera objetiva, imparcial, pronta y expedita, atendiendo a las demandas de la sociedad y preservando el estado de derecho, que contribuya a la paz, seguridad y equidad social

ANEXO 7. AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

Programa Presupuestario: Derechos Humanos

Proyecto: Protección y defensa de los derechos humanos

Subproyecto: Atención inmediata a la población

Dependencia/Entidad: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Unidad Responsable: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de Evaluación: 2021

Áreas de mejora o recomendaciones emitidas	Fechas compromiso de atención de las acciones de mejora Fechas: Inicio/Fin	Status	Avance (%) en los tres últimos años	Documento probatorio
1. Diseñar y ejecutar un plan metodológico de investigación, sustentado en métodos adecuados, como el Sincrónico, Diacrónico, Estructural, Sistemático y Mixto y la demostración teórica a través de Teoría del Estado; Teoría de la Interpretación, Teoría de la Posmodernidad, Teoría de la Transición y Teoría de Conjuntos. Esta metodología permitirá documentar y argumentar el estudio integral del diagnóstico de los Derechos Humanos en el Estado de México	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Se puede consultar en el Plan Anual de Trabajo versión 2 el estudio integral del diagnóstico.
	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Dentro del estudio integral del diagnóstico se requirió incluir el análisis de la cuantificación

<p>2. El estudio diagnóstico del programa debe ser abordado bajo una argumentación teórica y sustentado de forma estructural, toda vez que se identifican los elementos suficientes que potenciaran su contenido y las estrategias para replantear las bases del programa y estructuración de proyectos y subproyectos. El método de análisis mixto es el más recomendable para su integración. Así también de herramientas estadísticas para ponderar categorías y variables de estudio, lo que permitirá mayor objetividad en la definición de indicadores estratégicos y de gestión.</p>				<p>de la población objetivo, de los cuales se puede obtener datos y metadatos estadísticos para ponderar categorías y variables de estudio.</p> <p>Se puede consultar en el Plan Anual de Trabajo versión 2</p>
<p>3. Especificar en el contexto, cómo el programa de Derechos Humanos contribuye en alcanzar las metas de la Agenda 2030, que busca eliminar la pobreza y promover la igualdad y la sostenibilidad ambiental. En sus líneas de acción especificar las metas específicas de los ODS que en materia de Derechos Humanos contribuye.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Plan Anual de Trabajo versión 1 y 2</p>
<p>4. El diagnóstico es empírico. No se identifica segmentación en su cuantificación.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida Se puede consultar en el Plan Anual de Trabajo versión 1 y 2</p>
<p>5. Aplicar un algoritmo de cálculo, que demuestre las pruebas de significancia con probabilidad estadística de las categorías de estudio, para ello se</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida Se tiene carpeta de Integración de fichas por unidad administrativa de Anteproyecto</p>

deben utilizar metadatos, envuelve información sobre su contexto, contenido y control. Asimismo, Heery (1996) lo define como la información relevante sobre una publicación en oposición a su contenido.				de Presupuesto, para consulta en sitio en la UIPPE. Adicionalmente se puede consultar en el Plan Anual de Trabajo versión 2
6. Se deben considerar los tres tipos de indicadores, a saber, Estructurales, de Procesos y de Resultados. Se identifican parámetros, son métricas cuyo propósito consiste en conocer su tendencia a lo largo de la administración.	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Atendida En el Pan Anual de Trabajo V1 y V2 se encuentra la Matriz de Indicadores para Resultados que de acuerdo a la Metodología del Marco Lógico MML, se consideran los indicadores de Procesos y de Resultados.
7. Replantear la Metodología del Marco Lógico, para identificar categorías de estudio y definición de variables, para ser ponderadas calificativamente, permitirá definir indicadores objetivos cuyas métricas proyectaran índices según el propósito y objetivo de los subproyectos.	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Atendida Se puede consultar la MIR del ejercicio 2023 dentro del PAT del mismo año V1 y V2.
8. Revisar y replantear aquellos indicadores que tienen observaciones y se enuncian en el Primer Informe de Avance de Diseño y del Anexo 5 del presente Informe Final. Lo anterior en términos de la metodología del marco lógico.	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Atendida Consultar el PAT 2023 Versión 2.
9. Derivado de los hallazgos de información sobre las observaciones de mejora en los programas anuales de evaluación, donde la propia instancia ha procedido a realizar	Marzo 2023	Avance significativo	95%	Atendida Se puede consultar la Mir en el PAT 2023 y el Sistema de Planeación y Presupuesto del GEM.

<p>autoevaluación, sólo se focalizan a mejorar los indicadores del desempeño. Esta es una señal de que no se ha realizado un planteamiento de estudio adecuado para plasmar un diagnóstico objetivo, la utilización incorrecta del Marco Lógico conlleva a planteamientos relativos en los indicadores del desempeño en sus cuatro etapas.</p>				
<p>10. Los planeamientos ejecutados con la revisión y análisis de la documentación que ampara el programa de Derechos Humanos bajo los TdR de las preguntas 14 y 15, ambas se relacionan, por lo que la atención de la pregunta 14 de este análisis FODA, resuelve las observaciones de este apartado específico.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida Se puede consultar en el PAT 2023 versión 2 el análisis FODA.</p>
<p>11. Documentar, investigar, sustentar e implantar un Programa de Mejora Continua, en términos de los señalados en el Artículo 134 constitucional al proyecto 0302010101 Investigación, capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos. Representa un área de oportunidad para un análisis de fondo con respecto a su contenido.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida Se recibió el oficio No. 400C140000/230/2023 Dirección General de Administración y Finanzas.</p>
<p>12. La mejora continua se matiza con la capacidad y el compromiso de las personas frente a los objetivos y retos</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida</p>

<p>de las instancias públicas. Por generar y sostener una dinámica de cambio que permita mantener activamente ante la volatilidad social. Enfrentan una turbulencia frente a la ciudadanía en un entorno competitivo. Las presiones de la eco-sostenibilidad, el desarrollo de los sistemas de comunicación e información. La velocidad del cambio depende del nivel deseado.</p> <p>La interdependencia de procesos Planeación-Programación y Programación-Presupuestación planteados adecuadamente, son garantes del contenido de información, se genere al realizar el proceso trinomial Presupuestación-Ejecución y Control; la coordinación entre unidades administrativas internas para amalgamar el proceso integral Ejecución y Control – Evaluación y Transparencia. Tendrá como efecto positivo llegar a la correlación Evaluación y Transparencia – Planeación. El considerar variables económicas para proyectar económica y financiera el presupuesto.</p>				<p>Mediante oficina número 400C1040000/230/2023 de 06 de marzo de 2023, respuesta de la Dirección General</p>
<p>13.- De igual forma, se busca que la población que use los servicios y productos ofrecidos por la Comisión sea más sensible a la cultura de respeto y promoción de los derechos humanos de cualquier personal que radique o transite por el Estado de México.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida</p> <p>Mediante Oficio Número 400C144000/063/202 de fecha 27 de marzo de 2023. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación la información.</p>

<p>14. Actualizar los datos con información del último Censo de Población y Vivienda de INEGI, para la desagregación de las poblaciones consideradas por el Programa, así como dar sustento metodológico que permita dilucidar la población objetivo. Utilizar filtros para obtener “datos de los datos”, es decir metadatos.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida</p> <p>En el diagnóstico y análisis FODA del Plan Anual de Trabajo Versión 2 se encuentra disponible la información.</p>
<p>15. Incorporar en los mecanismos de recepción y seguimiento de quejas secciones para personas con discapacidad visual, permitiendo que sea más asequible la presentación de su queja. De igual forma, se sugiere hacer una mayor difusión de los centros y oficinas para las personas que no puedan tener acceso a internet, teléfono o celular y prefieran desplazarse a un espacio físico para la atención de su queja.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida</p> <p>Mediante oficio 400C144000/063/2023. de fecha 27 de marzo de 2023 de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación proporcionó información.</p> <p>Mediante oficio número 400C109000/394/2023. de fecha 31 de enero de 2023, la Unida de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas. proporcionó información.</p> <p>Mediante Oficio número 400C130000/031/2023. de fecha 09 de febrero de 2023 la Primera Visitaduría General proporcionó información.</p>
<p>16. Incorporar indicadores que midan específica y puntualmente el impacto del primer proyecto del Programa.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida</p> <p>Mediante oficio, No. 400C109002/021/2023, de fecha 21 de marzo de 2023, se recibió del Instituto de Investigación y Formación en Derechos Humanos, y correo electrónico de</p>

<p>18. Incorporar datos actualizados, con cálculos definidos y referenciados para precisar a la población objetivo y la población beneficiaria. Asimismo, introducir el Enfoque Basado en Derechos Humanos para ayudar a la determinación de los titulares de derechos, como los titulares de las obligaciones en el cumplimiento del pleno acceso a los mismos.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>la Dirección de Capacitación, Promoción y Vinculación den DDHH. Atendida Liga página web institucional https://www.codhem.org.mx/transparencia-proactiva. El Repositorio Estadístico Institucional que se trabaja en coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información, no obstante, que mediante oficio 400C103000/081/2023 se solicitó la integración de esta información en la página web, sin embargo, será objeto de actualizaciones y mejoras periódicas en función de las necesidades detectadas.</p>
<p>19. Establecer un mecanismo de seguimiento más amplio no solo a las reformas y adiciones de los documentos normativos que nutren la operación del programa, sino también indicadores y sus actualizaciones anuales de los resultados que se estén alcanzando con las acciones de los tres proyectos, específicamente del primero y el fomento a una mayor cultura de los derechos humanos.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Avance significativo</p>	<p>95%</p>	<p>Atendida Se integró al Sistema de Seguimiento y Evaluación un apartado específico para que los titulares y personal de apoyo puede consultar los reportes de evaluación del desempeño institucional.</p>

ANEXO 8. EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA

Programa Presupuestario: Derechos Humanos

Proyecto: Protección y defensa de los derechos humanos

Subproyecto: Atención inmediata a la población

Dependencia/Entidad: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Unidad Responsable: Unidad de Información, Planeación y Evaluación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Tipo de Población	Unidad de Medida	2019	2020	2021	2022	2023
Población Potencial	Persona	16,992,418	16,992,418	16,992,418	16,992,418	16,992,418
Población Objetivo		4,248,105	4,248,105	4,248,105	4,248,105	4,248,105
Población Atendida		3,4195	22,209	31,162	28,966	21,348
$\frac{P.A \times 100}{P.O}$		0.2012368	0.1306995	0.1833877	0.1704643	0.125633

Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020.

ANEXO 9. FICHA TÉCNICA DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA

DATOS GENERALES	
Nombre o denominación de la evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre del subproyecto evaluado:	Atención inmediata a la población
Unidad Responsable de la operación del Subproyecto:	Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas
Servidor(a) público(a) responsable del subproyecto:	L. en D. Víctor L. Delgado Pérez
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde la evaluación:	2022-2023
Año de término de la evaluación:	2023
Tipo de evaluación:	Consistencia y Resultados
Instancia evaluadora:	Comisión de Derechos Humanos del Estado de México/ Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Nombre del coordinador(a) de la evaluación:	L.A.E. Erika Y. Funes Velázquez
Nombre de los(as) principales colaboradores(as):	L. P. T. Claudia Pineda Guzmán L. en D. María del Carmen Patricia Gonzáles Ahumada D. G. Manuel Esaú Silva Arenas