

Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación del Proceso no Jurisdiccional de Queja de la Comisión Estatad de Derechos Humanos (CEDH)¹

Abril de 2019

¹ Citación sugerida: Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. *Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH)*, Durango:inevap, 2019.

Contenido

Antecedentes	5
Objetivos de la evaluación	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Hipótesis de la evaluación.....	7
Hipótesis principal	7
Hipótesis adicionales	8
Descripción del servicio de evaluación.....	8
Productos de la evaluación	8
Responsabilidad y compromisos del equipo evaluador.....	10
Consideraciones técnicas de la evaluación.....	10
Secciones de la evaluación y metodología	10
Criterios generales para responder a las preguntas.....	11
Formato de respuesta.....	11
Criterios generales de la propuesta de recomendaciones y observaciones.....	11
Configuración del Resumen Ejecutivo	11
Consideraciones de formato.....	12
Evaluación.....	13
Preguntas de investigación	13
Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas	18
Propuesta de recomendaciones y observaciones	18
Conclusiones.....	18
Ficha técnica de la evaluación.....	18

Siglas y acrónimos

ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
CEDH	Comisión Estatal de Derechos Humanos
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CPELSD	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Inevap	Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango
INDH	Instituciones Nacionales de Derechos Humanos
LCEDH	Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
PAE	Programa Anual de Evaluación de las Políticas y de los Programas Públicos del Estado de Durango

Glosario

Análisis de gabinete	Conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública y/o información que proporcione la dependencia o entidad responsable del programa o fondo sujeto a evaluación.
Diagnóstico	Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.
Derechos humanos	A las prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva es indispensable para su desarrollo integral en una sociedad jurídicamente organizada
Evaluación	Análisis sistemático y objetivo de una intervención pública cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como la eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.
Hallazgo	Evidencias obtenidas de una o más evaluaciones para realizar afirmaciones basadas en hechos que pueden ser fortalezas, oportunidades, debilidades y/o amenazas.
Indicadores	Expresión cuantitativa o cualitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, tales como el cumplimiento de objetivos y metas establecidas y reflejar el resultado o cambios en las condiciones de vida de la población o grupo de enfoque atendido, derivados de la implementación de una intervención pública.

**Propuesta de
recomendaciones y
observaciones**

Sugerencias emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos identificados en evaluaciones, cuyo propósito es contribuir a la mejora.

Servidor público

A los representantes de elección popular, a los miembros de los poderes ejecutivo y judicial del Estado, a los funcionarios, empleados; y en general a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública estatal o municipal o en los órganos constitucionales autónomos u organismos públicos descentralizados, estatales o municipales y empresas de participación estatal o municipal mayoritaria.

**Suplencia de la
queja**

Consiste en subsanar las omisiones, errores o deficiencias de la queja en que hubiere incurrido la persona al formularla. Tiene como fin impedir la denegación del servicio por razones de carácter meramente técnico-jurídicas.

**Violaciones graves a
derechos humanos**

Todo acto u omisión que vulnere o ponga en peligro la vida, la libertad, la integridad física y psicológica o que atenten contra una comunidad o grupo social vulnerable.

Antecedentes

La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos el 10 de diciembre de 1948. Los 30 artículos de la Declaración proclaman [«...el ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los territorios colocados bajo su jurisdicción»]².

De acuerdo con la Declaración y Programa de Acción de Viena, cada Estado tiene el derecho de escoger el marco para que las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) funcionen de acuerdo con las necesidades particulares de cada nación con el objetivo de promover los derechos humanos de acuerdo con estándares internacionales. Las INDH son órganos estatales con un mando constitucional o legislativo de proteger y promover los derechos humanos. Forman parte del aparato del Estado y son financiadas por este.

Las INDH se consideran la piedra angular de los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos. No están bajo la autoridad directa del Poder Ejecutivo, aunque por regla general, responden directa o indirectamente al Poder Legislativo. Las INDH actúan como puente entre los gobiernos y la sociedad civil, vinculan las responsabilidades del Estado con los derechos de los ciudadanos y conectan las leyes nacionales con los sistemas de derechos humanos. Para emitir recomendaciones, las investigaciones de una INDH deben sujetarse a un marco jurídico explícito y atenerse los principios generales de la justicia y el estado de derecho³.

Las funciones de los INDH se describen en los Principios de París como atribuciones para que estas desarrollen un papel amplio en dos responsabilidades⁴:

- **Promoción de los derechos humanos:** la creación de una cultura nacional de derechos humanos en la que puedan florecer la tolerancia, la igualdad y el respeto

² Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1948). Carta Internacional de los Derechos del Hombre. Resolución 217 (III) A. París. Disponible en:

<https://undocs.org/es/A/RES/217/III>

³ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas en Derechos Humanos (2010). Instituciones nacionales de derechos humanos: Antecedentes, principios, funciones y responsabilidades. Nueva York y Ginebra. Disponible en:

https://www.ohchr.org/Documents/Publications/PTS-4Rev1-NHRI_sp.pdf

⁴ Consejo Internacional para Estudios de Derechos Humanos y ACNUDH, *Assessing the Effectiveness*.

mutuo. Las funciones de las INDH se derivarán siempre de las leyes por las que se crearon, su mandato constitucional, o ambos.

- **Protección de los derechos humanos:** la prestación de ayuda para detectar e investigar abusos de los derechos humanos, llevar ante la justicia a quienes cometan violaciones de esos derechos y proporcionar recursos y reparación a las víctimas. Las INDH deberían tener un mandato, establecido en un texto legislativo, para realizar esas funciones y emitir opiniones, formular recomendaciones o incluso exigir reparación ante los tribunales. En todos los casos debería hacerse referencia a las leyes fundacionales de las INDH.

Las INDH permiten a los Estados atender su responsabilidad internacional de adoptar «todas las medidas adecuadas» para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones internacionales en el plano nacional.

En México, se creó la Dirección General de Derechos Humanos, adscrita a la Secretaría de Gobernación, en febrero de 1989. Por decreto presidencial, en junio de 1990 surgió la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación. Posteriormente, mediante la reforma constitucional de 1992, se adicionó el apartado B del artículo 102 para elevar a la CNDH a rango constitucional y bajo la naturaleza jurídica de un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios. De esta manera, surgió el Sistema Nacional No Jurisdiccional de Protección de los Derechos Humanos. Finalmente, a través de una reforma constitucional, en 1999, el organismo nacional se constituyó como una institución con plena autonomía presupuestaria y de gestión y cambió su nombre a Comisión Nacional de los Derechos Humanos⁵. La CNDH conoce de violaciones a los derechos humanos cometidas por la autoridades federales, y en su caso, de los casos que los titulares de los poderes ejecutivos de las entidades federativas o sus legislaturas lo pidan.

Por otro lado, mediante el decreto número 262 del 3 de julio de 1991, aprobado por la LVIII Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Durango, se creó la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH). Posteriormente, en mayo de 1993, se expidió la Ley Orgánica de esta Comisión para regular lo entonces dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La reforma del año 2000 elevó a rango constitucional a la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Esta reforma estableció un cambio de denominación y se le otorgó un reconocimiento como organismo público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. También, se le dotó a la Comisión de autonomía técnica, presupuestaria y de gestión para conocer las quejas de la sociedad en contra de actos u

⁵ Diario Oficial de la Federación (1999). Decreto por el que se reforma y adiciona el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

omisiones provenientes de cualquier autoridad o servidor público que viole sus derechos humanos. La reforma clarificó que los asuntos del Poder Judicial, electorales, laborales o jurisdiccionales no serían conocidos por la Comisión. El ajuste normativo dio facultades a la CEDH para formular recomendaciones públicas, autónomas y no vinculatorias en los asuntos de su conocimiento.

La reforma de 2013 a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango (CPELSD) mantuvo la característica jurídica de la CEDH como organismo constitucional autónomo. Posteriormente, en 2014 se promulgó la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) que abrogó la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Dada la personalidad jurídica de la CEDH, actualmente, la Comisión puede iniciar leyes en materia de derechos humanos, gestionar de manera independiente su presupuesto dar cuentas ante el Congreso del Estado y ser vigilado por la Entidad de Auditoría Superior del Estado.

A 28 años de la creación de la CEDH, es importante valorar, sin menoscabo de su autonomía, las estrategias, capacidades, mecanismos y procedimientos por los cuales, la Comisión atiende su mandato. Por ello, el Programa Anual de Evaluación de las Políticas y Programas Públicos del Estado de Durango (PAE) 2019, contempla la evaluación de procesos en la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Esta evaluación contemplará aspectos relevantes sobre su planeación estratégica, su procedimiento no jurisdiccional de queja y los mecanismos utilizados para la promoción de los derechos humanos en distintos grupos de la sociedad.

Objetivos de la evaluación

Objetivo general

Evaluar la consistencia interna de la gestión operativa de los mecanismos por los cuales la CEDH realiza el procedimiento no jurisdiccional de queja y la promoción de los derechos humanos en el estado de Durango.

Objetivos específicos

- Describir la gestión operativa de la CEDH mediante sus procesos clave.
- Analizar los procesos e identificar inconsistencias que inhiban el cumplimiento de metas y objetivos programáticos.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas para mejorar la consistencia interna de las acciones en el cumplimiento de sus objetivos y metas programáticas.

Hipótesis de la evaluación

Hipótesis principal

La gestión operativa de la CEDH es suficiente para cumplir con su mandato constitucional.

Hipótesis adicionales

1. La CEDH cuenta con mecanismos para inhibir violaciones a los derechos humanos desde la autoridad.
2. La CEDH cuenta con mecanismos sólidos para promover y formar personas en derechos humanos
3. La CEDH cuenta con mecanismos sólidos para investigar y supervisar los derechos humanos y sus violaciones.

Descripción del servicio de evaluación

La Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) debe contener, para el logro de sus objetivos, el desarrollo de **4 secciones**, la descripción de lo que debe contener cada una de ellas se presenta en la sección [Evaluación](#) de estos Términos de Referencia.

Productos de la evaluación

El plan de evaluación del equipo evaluador debe ajustarse a las actividades y productos descritos en la Tabla 1.

Tabla 1. Actividades y productos de la evaluación

Actividad	Productos
Reunión de apertura	• Minuta • Presentación ejecutiva del instrumento y proceso de evaluación
Reunión de la primera entrega del informe preliminar de la evaluación	• Resultados preliminares de las preguntas de evaluación • Minuta • Presentación ejecutiva de los resultados preliminares de las preguntas de evaluación
Reunión de la segunda entrega del informe preliminar de la evaluación	• Informe preliminar de Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH): ○ Resumen ejecutivo (máximo 10 cuartillas) ○ Índice ○ Introducción (máximo 3 cuartillas) ○ I. Gobernanza y aspectos institucionales de la CEDH ○ II. Proceso no jurisdiccional de queja ○ III. Promoción de los derechos humanos ○ IV. Vinculación con actores clave ○ Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas ○ Propuesta de recomendaciones y observaciones ○ Conclusiones (máximo 3 cuartillas) ○ Referencias ○ Ficha técnica de la evaluación ○ Anexos (si aplica) • Minuta

Tabla 1. Actividades y productos de la evaluación

Actividad	Productos
	- Presentación ejecutiva de los resultados preliminares del Informe de Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) - Respuesta por escrito a los comentarios de la primera entrega

Los productos descritos en la Tabla 1 deben ser entregados a la dependencia o entidad responsable del programa y al Inevap, en formato digital o físico.

Las reuniones para la entrega y presentación de los productos de la evaluación son coordinadas por el Inevap, por lo que las notificaciones para llevarlas a cabo deben hacerse con al menos **2 días hábiles** de anticipación.

En la **reunión de apertura**, el equipo evaluador debe exponer el instrumento y proceso de evaluación, mientras que la dependencia o entidad responsable del programa presenta, al menos, los siguientes elementos de la intervención:

- Antecedentes de la CEDH
- Proceso no jurisdiccional de queja
- Estrategias de la promoción de los derechos humanos
- Estrategia de vinculación con actores clave en derechos humanos
- Presupuesto histórico
- Principales logros, retos y riesgos de la CEDH
- Perspectivas de la CEDH

Asimismo, el responsable de la evaluación debe entregar cada producto de acuerdo con los plazos y condiciones de entrega establecidos en su propuesta técnica de trabajo y en el contrato correspondiente. Además, los productos son validados técnicamente por el Inevap en conjunto con la CEDH.

A partir de la validación técnica, el Inevap en conjunto con la CEDH, comunican al responsable de la evaluación sus comentarios por escrito en un plazo no mayor a **5 días hábiles** después de la fecha de recepción de los productos. El responsable de la evaluación cuenta con **5 días hábiles** después de la emisión del documento de comentarios para responder por escrito y, cuando aplique, hacer las adecuaciones derivadas de los comentarios a los productos de la evaluación.

Una vez validado técnicamente el documento de la segunda entrega del Informe preliminar Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH), el Consejo General del Inevap lo dictamina según lo estipulado en el artículo 11 numeral 2 fracción V

de la Ley que Crea el Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. En caso de que la evaluación se dictamine como aprobada se considera a dicho documento como el Informe final de Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH).

Responsabilidad y compromisos del equipo evaluador

El responsable de la evaluación asume los costos y gastos que significan las instalaciones físicas, equipo de oficina, alquiler de servicios y transporte que se requiera para la realización de la evaluación; asimismo, es responsable del pago por servicios profesionales, viáticos y aseguramiento del personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo que sea contratado para la ejecución de la evaluación y operaciones conexas.

Toda la información provista por la CEDH es de uso exclusivo para la evaluación, los datos e información sensible es protegidos de acuerdo con la normatividad aplicable; durante el proceso, el equipo evaluador puede solicitar información adicional, así como entrevistas con funcionarios clave en la operación del Fondo.

Toda la información que se produzca durante el proceso de evaluación es propiedad de la CEDH, por lo que el equipo evaluador no tiene derecho alguno para su disseminación, publicación o utilización.

Consideraciones técnicas de la evaluación

Secciones de la evaluación y metodología

La Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) se divide en **4 secciones** y **17 preguntas** de acuerdo con la Tabla 2.

Tabla 2. Secciones de la evaluación

Sección	Preguntas	Total
I. Gobernanza y aspectos institucionales de la CEDH	-	-
II. Proceso no jurisdiccional de queja	1 a 12	12
III. Promoción de los derechos humanos	13 a 14	2
IV. Vinculación con actores clave	15 a 17	3
Total	-	17

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en la información proporcionada por la CEDH.

El análisis de gabinete se refiere al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, documentos normativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, entre otras. De acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la operación del

procedimiento no jurisdiccional de queja y de la promoción de los derechos humanos, se llevarán a cabo entrevistas a profundidad con servidores públicos de la CEDH.

La cantidad de las entrevistas y el perfil de los entrevistados depende de la calidad y cantidad de la evidencia documental proporcionada. La valoración de la información y la programación y formato de las entrevistas se deben anexar en el Informe de Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH).

Criterios generales para responder a las preguntas

Las **4 secciones** de la evaluación incluyen **17 preguntas** específicas, las cuales deben ser respondidas con base en un análisis sustentado en evidencia documental haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

Formato de respuesta

Cada una de las preguntas debe responderse en un máximo de **3 cuartillas** e incluir los siguientes conceptos:

- La pregunta
- El análisis que justifique la respuesta
- Las fuentes de información utilizadas

Para todas las preguntas, los Términos de Referencia especifican, de manera enunciativa más no limitativa, los elementos esperados en la respuesta y las fuentes de información mínimas.

Criterios generales de la propuesta de recomendaciones y observaciones

La propuesta de recomendaciones y observaciones emitida por el equipo evaluador debe estar fundamentada en los hallazgos de la evaluación y ser formulada según los criterios de claridad, relevancia, justificación y factibilidad, descritos a continuación:

- a) Claridad, estar expresado en forma precisa
- b) Relevancia, ser una aportación específica y significativa para el logro de los objetivos del Fondo
- c) Justificación, estar sustentado en los hallazgos
- d) Factibilidad, ser viable, con plazos de cumplimiento, de acuerdo con las capacidades institucionales

Configuración del Resumen Ejecutivo

El Resumen Ejecutivo del Informe de Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) debe responder a las hipótesis adicionales de la evaluación contenidas en estos Términos de Referencia.

Para cada una de las **3 hipótesis** se deberán enunciar los hallazgos que correspondan y la propuesta de recomendaciones y observaciones que de ellos deriven en un máximo de **10 cuartillas**. Adicionalmente, el Resumen Ejecutivo puede mencionar los aspectos que estuvieron fuera del alcance de la evaluación que merecen ser abordados en futuros ejercicios de evaluación y/o investigación.

Consideraciones de formato

El formato del informe preliminar de evaluación que entregue el equipo evaluador debe seguir las siguientes consideraciones:

- Tipo del archivo electrónico: Word (.docx)
- Tamaño de hoja: Carta
- Márgenes: Normal (Superior 2.5 cm, Inferior 2.5 cm, Izquierdo 3 cm, Derecho 3 cm)
- Fuente: Microsoft Taille
- Tamaño de fuente: 12 puntos
- Interlineado: Simple
- Texto justificado
- Números de página al pie
- No incluir referencias personales o institucionales (nombres, logotipos, isotipos, etc.) en ningún área de los documentos, salvo las portadas.
- Incluir una marca de agua en todas las páginas del informe de evaluación con la leyenda «Versión preliminar»
- Las tablas y gráficas de la evaluación deben construirse a partir de las indicaciones de la «Guía para construir tablas y gráficas» del Inevap.

Evaluación

Preguntas de investigación

La Evaluación de Procesos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) debe responder a las siguientes preguntas de evaluación:

Pregunta de evaluación	Elementos mínimos esperados en la respuesta
I. Gobernanza y aspectos institucionales de la CEDH	
<i>Unidad responsable de la información:</i> Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Visitaduría General, Secretaría Administrativa.	
<i>Fuentes mínimas de información:</i> documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), información presupuestaria y contable, informe de cuenta pública, relación de recursos humanos y materiales, programa de capacitación y documentos de planeación estratégica y operativa.	
- Se describe brevemente la composición del cuerpo de gobierno de la CEDH, la manera en la que el cuerpo de gobierno se elige, la certeza en la permanencia del cargo y autonomía operativa y presupuestaria. Se incluye un análisis de presupuesto histórico de la CEDH. - Se documenta la composición de los recursos humanos, físicos, de transporte y telecomunicaciones de la CEDH. Se incluye análisis de la formación y capacitación recibida por los recursos humanos de la CEDH. - Se analiza el Servicio Profesional en Derechos Humanos (art. 85 y 86 LCEDH).	
II. Proceso no jurisdiccional de queja	
a. Admisión o rechazo de la queja	
<i>Unidad responsable de la información:</i> Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Visitaduría General, Dirección de Orientaciones Jurídicas.	
<i>Fuentes mínimas de información:</i> documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, protocolos de atención, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de quejas recibidas y admitidas.	
1. ¿La CEDH cuenta con directrices o normas que reflejen las funciones de admisión de quejas?	- Se describe el procedimiento fijo de la CEDH para admitir una denuncia para su investigación, cómo se revisa el ámbito de competencia y cómo canalizan a otros órganos para entender el asunto. - Se describen los recursos humanos que intervienen en esta etapa y su entendimiento de estos criterios. - Se describe la clasificación para casos prioritarios y emergencias (peligro a la vida o la salud, e integridad de menores de edad). - Se describen mecanismos para informar y asesorar en los primeros momentos sobre los derechos y obligaciones de las personas. Incluye exposición de métodos alternativos de solución de controversias. - Se describen si se cuenta con sistematización de datos sobre instancias con más quejas, tipos de quejas, casos más recurrentes y tendencias para casos sistémicos. - Se realiza análisis descriptivo de las quejas presentadas según el Censo Nacional de Derechos

Pregunta de evaluación	Elementos mínimos esperados en la respuesta
	Humanos Estatal 2017 y 2018 (Módulo 2. Ejercicio de la función en materia de protección de derechos humanos).
2. ¿Cuáles son los mecanismos e instrumentos que la CEDH pone a disposición de la sociedad para presentar una queja?	• Se describe la manera en que la CEDH pone a disposición mecanismos para presentar quejas. Incluye aclaraciones sobre «cualquier persona» (art. 34 LCEDH). • Se describen si los mecanismos e instrumentos toman en cuenta el nivel de alfabetización, las tradiciones culturales y el grado de accesibilidad. • Se describe si los procedimientos implican molestias innecesarias (declaración jurada o acudir en persona, aunque eso signifique que el denunciante recorra una gran distancia). • Se expone si se cuentan con medidas de asistencia, traductores o intérpretes para las personas con discapacidad y hablantes de otras lenguas. • Se identifica si la presentación de la queja puede agilizarse si se presenta vía electrónica. • Se identifica la existencia de personal de guardia fuera del horario normal de actividades de la CEDH.
3. ¿Qué información recogen los formularios de presentación de queja de la CEDH?	• Se describen los campos e información que se levanta en la queja y se especifica si incluyen: ○ Nombre y señas del denunciante y de la víctima, cuando aplique; ○ Nombre y señas de los presuntos autores; ○ Resumen de la acusación: qué sucedió, cuándo, a quién, por quién, cómo y en qué circunstancias; ○ Si el asunto está siendo o ha sido examinado por otro órgano competente.
4. ¿La CEDH cuenta con criterios explícitos usados por la CEDH para rechazar la queja?	• Con independencia de los artículos 9, 10, 11 y 12 de la LCEDH, se describen criterios para definir el objeto, las limitaciones geográficas o limitaciones temporales para admitir una queja. • Se describe el tratamiento a quejas frívolas o triviales que se consideren infundadas. • Se describe la manera en la que la CEDH informa al denunciante los motivos de rechazo.

b. Investigación

Unidad responsable de la información: Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Visitaduría General.

Fuentes mínimas de información: documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, protocolos de investigación, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de investigaciones.

Pregunta de evaluación	Elementos mínimos esperados en la respuesta
5. ¿La CEDH elabora un plan de investigación para cada caso?	- Se describe la manera en la que se prepara la investigación y si incorpora los siguientes elementos: - Partes en la controversia y datos de contacto; - Tipos de pruebas físicas, documentales y testimoniales necesarios; - Personas u organizaciones en posesión de pruebas; - Identidad de los testigos, si los hubiera; - Testimonios periciales, si aplica; - Plazos para las distintas etapas de la investigación; - Resumen de los planteamientos de la queja y acciones para fundamentar o verificar los hechos.
6. ¿Cuáles son los principales tipos de prueba recolectadas?, ¿se utilizan protocolos o técnicas de entrevistas e interrogatorios?	- Se describen los tipos de pruebas que se recolectan en la investigación. - Se describen los mecanismos de recolección de pruebas mediante entrevistas e interrogatorios y el proceso de documentación de la entrevista.
7. ¿Cuáles son los criterios utilizados para valorar la solidez de las pruebas recolectadas?	Se describen los criterios y mecanismos utilizados para decidir el mayor valor probatorio y cómo se verifica que la prueba no se ha alterado. (Art. 50 LCEDH). Se incluyen elementos para valorar la credibilidad de las pruebas.
8. ¿Qué elementos conforman el informe o expediente de la investigación?	- Se describen los elementos que conforman el informe o expediente de la investigación: - Resumen de la denuncia, hechos y pruebas; - Determinación de las disposiciones pertinentes de derechos humanos; - Descripción de pruebas pertinentes de naturaleza física, documental y testifical; - Análisis de pruebas; - Conclusión claramente fundada en el análisis de pruebas; - Recomendación para resolver la cuestión.

c. Propuestas de conciliación

Unidad responsable de la información: Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Visitaduría General.

Fuentes mínimas de información: documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, protocolos de investigación, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de propuestas de conciliaciones.

9. ¿Qué criterios de tratamiento se utilizan en la propuesta de conciliación	Se documenta si la CEDH promueve la confidencialidad en los debates y acuerdos.
--	---

Pregunta de evaluación	Elementos mínimos esperados en la respuesta
para promover la sinceridad de las partes?	- Se documenta si la persona que lleva a cabo la propuesta de conciliación es diferente a la que lleva la investigación (visitador). Incluye si se ha recibido capacitación en conciliación y temas de mediación. - Se documenta si las opiniones de las partes se recogen por separado (mediación de ida y vuelta). - Se documenta si la conciliación se realiza en terreno neutral, cara a cara. - Se documenta si el personal de la CEDH facilita a las partes la comprensión de los resultados, permite que se expongan puntos de vista, determina los intereses de las partes, vela por la solución mutuamente aceptable, se deja constancia del acuerdo y se garantiza que se apliquen los términos del acuerdo.
10. ¿Cuál es la tasa de uso de las propuestas de conciliación?	Se describe cuántos de los casos o quejas elegibles para propuestas de conciliación terminan así y cuántos terminan por investigarse plenamente.

d. Recomendaciones de derechos humanos

Unidad responsable de la información: Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Visitaduría General, Dirección de Seguimiento de Recomendaciones.

Fuentes mínimas de información: documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de seguimiento a recomendaciones.

11. ¿La CEDH da seguimiento a las recomendaciones emitidas en sus informes?	- Se describe la manera en la que la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones da seguimiento a las recomendaciones emitidas por la CEDH. Incluye criterios para decidir cumplimiento total, cumplimiento parcial y sin prueba de cumplimiento. - Se describe si la CEDH proporciona asistencia en posibles cursos de acción para que la autoridad atienda las recomendaciones. - Se describe si la CEDH se coordina con el H. Congreso del Estado y otras dependencias y entidades de los gobiernos para que se implementen las recomendaciones emitidas por la CEDH.
12. ¿Cuál es la tasa de éxito en la implementación de las recomendaciones emitidas por la CEDH?	- Se describe cuántas de las recomendaciones emitidas son aceptadas mediante comunicación formal o falta de comunicación. - Se describe cuántas de las recomendaciones aceptadas son atendidas e implementadas de manera efectiva por la autoridad.

III. Promoción de los derechos humanos

Unidad responsable de la información: Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Dirección de Difusión y Capacitación de los Derechos Humanos

Pregunta de evaluación	Elementos mínimos esperados en la respuesta
<i>Fuentes mínimas de información:</i> documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de eventos de promoción de derechos humanos, materiales de promoción y capacitación.	
13. ¿La CEDH contempla mecanismos e instrumentos de promoción de los derechos humanos?	• Se describe si la CEDH cuenta con financiamiento para promover los derechos humanos. • Se describen los instrumentos y mecanismos (foros, conferencias, cursos) para promover los derechos humanos. • Se identifica la existencia de un plan de promoción de los derechos humanos. Incluye si esta deriva de un diagnóstico para fortalecer capacidades y si incluye atención particular en la promoción de derechos humanos de distintos grupos (refugiados, desplazados, migrantes, mujeres, indígenas, personas con discapacidad, menores de edad y grupos minoritarios como LGBT+ y defensores de derechos humanos). • Se describe el desarrollo de los contenidos educativos y de enseñanza en derechos humanos.
14. ¿La CEDH promueve los derechos humanos con grupos y actores clave que toman decisiones?	• Se describen los mecanismos e instrumentos para diseñar y capacitar a grupos y actores clave como policías, preventivos, policías penitenciarios, ministerios públicos y demás fuerzas de seguridad.
IV. Vinculación con actores clave	
<i>Unidad responsable de la información:</i> Comisión Estatal de Derechos Humanos – Secretaría Ejecutiva, Dirección de Difusión y Capacitación de los Derechos Humanos	
<i>Fuentes mínimas de información:</i> documentación normativa de la CEDH (leyes, reglamentos y lineamientos), manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, relación de recursos humanos y materiales, registros administrativos, bases de datos de convenios o relaciones institucionales con organizaciones y redes, relación de <i>amicus curiae</i> emitidos.	
15. ¿La CEDH puede revisar o analizar normativa que pueda ser contraria a los derechos humanos?	• Se describe si la CEDH analiza o revisa iniciativas de ley, leyes promulgadas, y demás regulación que pueda vulnerar los derechos humanos y si la CEDH puede emitir posicionamientos al respecto al Congreso del Estado.
16. ¿La CEDH ha emitido <i>amicus curiae</i> al órgano judicial en temas de derechos humanos?	• Se describe si la CEDH ha emitido al Poder Judicial del Estado documentos referentes al fuerte interés de un tema de derechos humanos en el proceso judicial.
17. ¿La CEDH ha promovido relaciones con organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, con instituciones públicas y con redes nacionales o internacionales?	• Se describe la vinculación de la CEDH con la sociedad civil para llevar a cabo proyectos conjuntos, con instituciones públicas para fortalecer las capacidades de los funcionarios públicos en derechos humanos, y con redes nacionales e internacionales para fortalecer las capacidades y compartir experiencias.

Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas

Es necesario identificar las fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas identificadas a partir de los hallazgos de la evaluación. La información se presenta mediante la Tabla 3.

Tabla 3. Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas	*	Debilidades	*
Oportunidades		Amenazas	

Nota: el símbolo (*) señala que en la columna debe incluirse el número de la pregunta de evaluación que sustenta la fortaleza, oportunidad, debilidad o amenaza mencionada.

Las fortalezas son aquellos elementos internos o capacidades de gestión o recursos tanto humanos como materiales que puedan usarse para contribuir al logro de los objetivos, y las oportunidades son los factores externos no controlables que representan elementos potenciales de crecimiento o mejora. Estos deben ser redactados en positivo de forma coherente y sustentada en los hallazgos de la evaluación. Cuando se identifiquen buenas prácticas en rubros evaluados, estas deben ser destacadas.

Las debilidades se refieren a las limitaciones, fallas o defectos de los insumos o procesos internos relacionados, que pueden obstaculizar el logro de sus objetivos, y las amenazas muestran los factores del entorno que, de manera directa o indirecta, afectan negativamente su quehacer e impide o limita el logro de los objetivos.

Propuesta de recomendaciones y observaciones

La propuesta de recomendaciones y observaciones del equipo evaluador debe considerar los [Criterios generales de la propuesta de recomendaciones y observaciones de la evaluación](#) de estos Términos de Referencia. La información se presenta mediante la Tabla 4.

Tabla 4. Propuesta de recomendaciones y observaciones

#	Recomendaciones y observaciones	Acciones propuestas	Resultados esperados

Nota: se sugiere que la redacción de cada elemento de la columna «Recomendaciones y observaciones» inicie con un verbo en infinitivo, por ejemplo: sistematizar, definir, elaborar, armonizar, etc.

Conclusiones

Las conclusiones deben ofrecer orientación para la toma de decisiones, y para la mejora en la gestión y desempeño del Fondo en la entidad. La extensión máxima es de **2 cuartillas**.

Ficha técnica de la evaluación

Se debe incluir la ficha técnica de la evaluación que contiene datos generales del equipo evaluador, así como el costo total de la evaluación.

Nombre del responsable de la evaluación:
Nombres de los principales colaboradores:
Nombre de la organización evaluadora (en su caso):
Nombre de la unidad administrativa de la dependencia responsable del fondo responsable de dar seguimiento a la evaluación:
Nombre del titular de la unidad administrativa de la dependencia responsable del fondo responsable de dar seguimiento a la evaluación:
Forma de contratación del equipo evaluador u organización evaluadora:
Costo total de la evaluación:
Fuente de financiamiento de la evaluación: