



**CEDH**  
COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
MICHOCÁN

**#Avanzamos  
#Contigo**

# **Análisis de Operación de las Visitadurías Regionales y Auxiliares de La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo**

---

## **2023**

Dr. Marco Antonio Tinoco Álvarez  
**Presidente del Consejo de la CEDH Michoacán**

M. en D. Ángel Botello Ortiz  
**Secretario Ejecutivo**

Dra. Sonia Zavala López  
**Consejera de la CEDH Michoacán**

Lic. Carlos Eduardo Rangel Otero  
**Consejero de la CEDH Michoacán**

Lic. Brenda Ilayali Navarrete Vázquez  
**Consejera de la CEDH Michoacán**

Lic. Juan Rivera Sánchez  
**Consejero de la CEDH Michoacán**

Análisis de operación en las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

D.R. © Comisión Estatal de los Derechos Humanos

Fernando Montes de Oca número 108, Colonia Chapultepec Norte, Morelia, Michoacán, México

ISBN: 978-607-59934-1-6

Impreso en México/Printed in México

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra, sin contar con la debida autorización de los titulares de los derechos de autor.

## **Presentación.**

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, presenta el Análisis de operación en las Visitadurías Regionales y Auxiliares que integran este organismo, como resultado de las visitas de supervisión y seguimiento practicadas en el año 2023.

Las visitas de supervisión y seguimiento de actividades a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, se desahogaron en base al manual para la práctica de “Visitas de supervisión y seguimiento de actividades a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo”, que se emitió con ese objetivo, y así implementar procedimientos análogos en todas las Visitadurías, necesarios para supervisar la correcta integración de los expedientes de queja, trámite adecuado, debido seguimiento y registro en el sistema informático de esta institución, tomando como parámetro lo previsto en la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo y su Reglamento, así como los estándares de derechos humanos establecidos en normas nacionales y tratados internacionales.

En virtud de lo anterior, el objetivo del presente documento consiste en dar a conocer a la sociedad los resultados de revisión en las Visitadurías Regionales de Apatzingán, Morelia, Lázaro Cárdenas, Uruapan, Zamora y Zitácuaro, y Visitadurías Auxiliares de La Piedad, Paracho y Huetamo, en busca de mejorar la atención y a su vez fortalecer las necesidades particulares que se detecten en cada caso concreto en los trámites de queja.

**Marco Antonio Tinoco Álvarez**  
Presidente de la Comisión Estatal de los  
Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

**Análisis de operación en las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.**

Índice

Introducción.....	3
Capítulo I. Aspectos generales sobre la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.....	5
1.1 La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo. Concepto y Naturaleza.....	5
1.2. Estructura de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo. ....	6
1.2.1. La Coordinación General de Visitadurías (Artículo 71 y 72 del Reglamento).....	8
1.2.2 Las Visitadurías como parte integrante de la Comisión.....	10
1.3 La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo como objeto de supervisión. ....	13
1.3.1 Supervisión en materia de desempeño.....	14
CAPITULO II. Proceso de recolección de datos en las visitas de supervisión en la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.....	18
2.1 Programación y Calendarización.....	18
2.2 Desarrollo de la visita de supervisión y seguimiento de actividades.....	19
2.3 Rubros a evaluar.....	21
Capítulo III. Vaciado de la información recolectada en los procesos de visitas de supervisión.....	24
3.1 De la muestra obtenida del proceso de revisión de expedientes.....	24
3.2 Visitaduría Regional de Morelia.....	26
3.3 Visitaduría Regional de Zitácuaro y Auxiliar de Huetamo. ....	27
3.4 Visitaduría Regional de Zamora y Auxiliar de La Piedad.....	28
3.5 Visitaduría Regional de Uruapan y Auxiliar de Paracho.....	29
3.6 Visitaduría Regional de Apatzingán.....	30
3.7 Visitaduría Regional de Lázaro Cárdenas.....	31
Capítulo IV. Resultados y áreas de oportunidad.....	32
4.1 Del resultado de las visitas de supervisión.....	32
4.2 Áreas de oportunidad.....	37
Informe ejecutivo.....	41
Referencias.....	54

## Introducción.

Las visitas de supervisión y seguimiento de actividades realizadas en las Visitadurías Regionales y Auxiliares son la forma de intervención técnica y especializada del superior jerárquico inmediato, es decir, la Coordinación General de Visitadurías, con la finalidad de determinar si las acciones que se están realizando en la Visitaduría y dentro de los procedimientos de queja ajustados a las normas que rigen su actuar, buscando siempre la optimización de los recursos.

Se destaca que es la primera vez que se practican estas visitas de supervisión enfocadas a los procedimientos de trámite, en busca de fortalecer los mismos y la atención a la sociedad.

La creación e implementación del manual para la práctica de *Visitas de Supervisión y Seguimiento de Actividades a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo*, sirve de apoyo para la práctica de las visitas de supervisión referidas, dado que establece indicadores generales, de los cuales se desprenden los rubros evaluados, que se concretaron en dos grupos: el primero, revisa la formación de los expedientes, el desahogo de los trámites en cuanto cumplimiento con plazos y términos, la fundamentación y motivación de acuerdos y resoluciones, las notificaciones que se realicen sean apegadas a la Ley, y, el segundo, de los rubros corresponde a la debida alimentación de los sistemas informáticos de este organismo, consistente en el registro adecuado de todos los expedientes, así como el seguimiento del avance del trámite, además de la publicación de acuerdos y resoluciones, con el objeto de brindar una mayor

certeza y objetividad en los resultados obtenidos, y con la finalidad de profesionalizar la calidad del servicio ofrecido al público.

Del resultado expuesto en el desarrollo del presente informe se puede apreciar que se cumple con los parámetros dentro del trámite legal, sin que existan omisiones, pero existe una deficiencia en cuanto a la alimentación de los sistemas informáticos, debido a la creciente necesidad de actualizar las plataformas.

## **Capítulo I. Aspectos generales sobre la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.**

### **1.1 La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo. Concepto y Naturaleza.**

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Michoacán es el organismo encargado de la defensa no jurisdiccional de los derechos humanos, es decir, es la institución que funge como defensora del pueblo frente a los actos de autoridades administrativas estatales o municipales, que presuman atentar en contra los derechos humanos y la dignidad de los individuos.

Por lo que refiere a la naturaleza de esta Comisión, es un organismo público, constitucional, autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, lo que se traduce en independencia respecto de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y por ende, su actuación frente al proceder de la autoridad en defensa de los Derechos Humanos, brindando a la sociedad certeza y objetividad en los procedimientos que sigue este organismo.

A su vez, tiene dos funciones esenciales: una preventiva y otra correctiva. La primera, trata de difundir los principios de los derechos humanos y crear una cultura propicia a su respeto. Se desarrolla mediante actividades de divulgación de la cultura de los Derechos Humanos. La segunda se ejerce a través de la actuación de las Visitadurías mediante el trámite de los procedimientos de queja, realizando investigaciones rigurosas sobre presuntas violaciones a los Derechos Humanos cuando éstas son imputadas a autoridades y servidores públicos de carácter estatal y

municipal, con excepción de los organismos y autoridades electorales y jurisdiccionales, así como asuntos laborales.<sup>1</sup>

## **1.2. Estructura de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.**

Este organismo está integrado con base a lo establecido por el artículo 12 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en correlación con el artículo 16 del Acuerdo del Consejo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos por el que se reforman, derogan y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, según el cual la integración de esta Comisión queda de la siguiente forma:

I. La Presidencia

II. El Consejo

III. La Secretaría Particular

IV. La Coordinación de Asesores:

a) Asesores

V. El Área de Proyectos:

VI. La Coordinación de Agendas y Mecanismos de Derechos Humanos:

a) El Mecanismo de Monitoreo Estatal sobre los

---

<sup>1</sup> Manuel Arenilla Sáez, Juan José Böckel, José Miguel Carrión Castro, María del Carmen Lumbierres Subías, Juan Luque Alfonso, Belén Morata García de la Puerta, Blanca Olías de Lima Gete, José Manuel Ruano de la Fuente, Enrique Silvestre Catalán (1994), Manual de buenas prácticas institucionales de las defensorías de Iberoamérica, Madrid, España, Trama editorial.

## Derechos de las Personas con Discapacidad en Michoacán.

### VII. La Secretaría Técnica:

- a) La Coordinación de Mejora Continua
- b) La Subcoordinación de Servicios Técnicos
  - 1. Área Médica, Psicológica y otros Servicios.
- c) La Unidad de Transparencia
- d) La Unidad Coordinadora de Archivos, y,
- e) La Unidad de Atención a Personas Desaparecidas

### VIII. La Secretaría Ejecutiva

#### IX. La Coordinación General de Visitadurías:

- a) Visitadurías Regionales.
  - 1. Visitadurías Auxiliares.

#### X. La Coordinación de Orientación Legal, Quejas y Seguimiento:

- 1. Departamento de Seguimiento.
- 2. Departamento de Orientación y Canalización.
  - a) La Subcoordinación de Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa.

#### XI. La Coordinación Jurídica.

#### XII. La Coordinación de Estudios:

- 1. Departamento de Estudios, Investigación

y Difusión.

2. Departamento de Capacitación y Profesionalización.

a) Subcoordinación de Equidad entre Mujeres y Hombres, y,

b) Subcoordinación para la Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

XIII. La Coordinación de Sistemas Informáticos.

XIV. La Coordinación Administrativa:

1. Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

2. Departamento de Contabilidad.

3. Departamento de Recursos Financieros.

a) Titular de Gestión de Recursos.

1. Departamento de Recursos Humanos.

XV. Comunicación Social:

a) Subcoordinación de Difusión y Análisis.

XVI. Órgano Interno de Control:

a) Subdirección de Auditoría.

### **1.2.1. La Coordinación General de Visitadurías (Artículo 71 y 72 del Reglamento).**

La Coordinación General de Visitadurías es la unidad administrativa encargada de dar seguimiento y supervisión a las

actuaciones de las Visitadurías Regionales y Auxiliares, además de fungir como enlace inmediato entre estas y la Presidencia de la Comisión.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes atribuciones:

1. Ejecutar los acuerdos y directrices que dicte la Presidencia en materia de quejas y recomendaciones.
2. Desempeñar las funciones y comisiones que le encomiende la Presidencia e informarle el desarrollo y resultado de las mismas.
3. Planear y evaluar los indicadores de desempeño relacionados con las quejas, acuerdos de consulta, acuerdos de archivo y las Recomendaciones de la Comisión, en coordinación con la Secretaría Técnica.
4. Contar con el registro detallado y actualizado de todas las quejas presentadas ante las Visitadurías Regionales y Auxiliares, en coordinación con la Secretaría Técnica y la Coordinación de Sistemas Informáticos.
5. Iniciar, recibir, integrar y determinar las investigaciones de cualquier asunto, que le sea encomendado por la Presidencia.
6. Informar mensualmente a la Presidencia sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo y los asuntos relevantes.
7. Coordinar las actividades de atención inmediata relacionadas con quejas o inspecciones encomendadas con la Presidencia.
8. Supervisar y coordinar el correcto desarrollo de las quejas tramitadas ante las Visitadurías Regionales y Auxiliares.

9. Realizar las visitas que la Presidencia le encomiende, a cualquier área de las Visitadurías Regionales y Auxiliares.
10. Notificar al Órgano de Control Interno las probables faltas administrativas cometidas por los funcionarios de cualquier Visitaduría Regional y Auxiliar.

### **1.2.2 Las Visitadurías como parte integrante de la Comisión.**

Las Visitadurías son parte de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y son las encargadas de investigar las presuntas violaciones a los derechos humanos mediante el trámite de los expedientes de queja.

Otras funciones que ejercen las Visitadurías son: brindar la orientación legal que requieran los usuarios de esta Comisión y canalizar a los mismos a otros organismos, con el fin de solucionar las problemáticas que no sean competencia de este organismo, por lo que ve a la función preventiva del mismo; también contribuye con actividades de capacitación y divulgación, a través de pláticas y actividades relacionadas con el respeto a los Derechos Humanos y la Cultura de Paz.

Por disposición expresa del numeral 50 la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, en relación con el artículo 74 de su reglamento, cuenta con Visitadurías Regionales distribuidas, en razón del territorio, de la siguiente forma.

1. Visitaduría de Apatzingán: con competencia en los municipios de Aguililla, Apatzingán, Buenavista, Coalcomán

de Vázquez Pallares, Churumuco, La Huacana, Mújica, Parácuaro, Peribán, Tepalcatepec y Tocumbo.

2. Visitaduría de Lázaro Cárdenas: con competencia en los municipios de Aquila, Arteaga, Chinicuila, Coahuayana, Lázaro Cárdenas y Tumbiscatío.
3. Visitaduría de Morelia: tiene competencia para conocer de las quejas por actos u omisiones que se hayan cometido o se estén cometiendo en los municipios de Acuitzio, Álvaro Obregón, Carácuaro, Coeneo, Copándaro, Cuitzeo, Charo, Chucándiro, Erongarícuaro, Huandacareo, Huaniqueo, Huiramba, Indaparapeo, Lagunillas, Madero, Morelia, Morelos, Nocupétaro, Pátzcuaro, Puruándiro, Queréndaro, Quiroga, Santa Ana Maya, Tacámbaro, Tarímbaro, Tzintzuntzan, Tzitzio y Zinapécuaro.
4. Visitaduría de Uruapan: con competencia en los municipios de Ario, Charapan, Cherán, Gabriel Zamora, Nahuatzen, Nuevo Parangaricutiro, Nuevo Urecho, Paracho, Salvador Escalante, Tancítaro, Taretan, Tingambato, Turicato, Uruapan y Ziracuaretiro, la cual cuenta con una Visitaduría Auxiliar instalada en el municipio de Paracho, que atiende los municipios más alejados geográficamente de la visitaduría regional y con mayor proximidad a ella, como lo son, Charapan, Nahuatzen, Paracho y Cherán.
5. Visitaduría de Zamora: con competencia en los municipios de Angamacutiro, Briseñas, Cojumatlán de Régules, Cotija, Chavinda, Chilchota, Churintzio, Ecuandureo, Ixtlán, Jacona,

Jiménez, Jiquilpan, José Sixto Verduzco, La Piedad, Los Reyes, Marcos Castellanos, Numarán, Pajacuarán, Panindícuaro, Penjamillo, Purépero, Sahuayo, Tangamandapio, Tangancícuaro, Tanhuato, Tingüindín, Tlazazalca, Venustiano Carranza, Villamar, Vista Hermosa, Yurécuaro, Zacapu, Zamora y Zináparo, la cual cuenta con una Visitaduría Auxiliar instalada en el municipio de La Piedad, que atiende los municipios más alejados geográficamente de la visitaduría regional y con mayor proximidad a ella, como lo son, La Piedad, Tanhuato, Puruándiro, Yurécuaro y Penjamillo. y;

6. Visitaduría Regional de Zitácuaro: con competencia en los municipios de Angangueo, Áporo, Contepec, Epitacio Huerta, Hidalgo, Huetamo, Irimbo, Benito Juárez, Jungapeo, Maravatío, Ocampo, San Lucas, Senguio, Susupuato, Tiquicheo de Nicolás Romero, Tlalpujahuá, Tuxpan, Tuzantla y Zitácuaro, la cual cuenta con una Visitaduría Auxiliar instalada en el municipio de Huetamo, que atiende los municipios más alejados geográficamente de la visitaduría regional y con mayor proximidad a ella, como lo son, Huetamo y San Lucas.

La competencia en razón del territorio, no es limitativa, pues la Presidencia tiene facultades para determinar, en un momento dado, por las características y urgencias que sea una Visitaduría diversa la que le dé seguimiento a la queja, en razón de la agilidad de la misma.

### **1.3 La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo como objeto de supervisión.**

La supervisión, entendida como la inspección hecha por un superior jerárquico en las actividades que realizan las áreas de un organismo, es importante en el sector público, pues a través de ella se logra la eficacia, optimización de los recursos y la mejora en el desempeño, por lo tanto, en beneficio de la sociedad, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo opto por auto supervisarse.

En base a ello, se realizaron las primeras visitas de supervisión y seguimiento de actividades a las Visitadurías Regionales y Auxiliares, mismas que continuaran practicándose de forma periódica, buscando el mejoramiento continuo en beneficio de la sociedad.

La actividad de las Visitadurías Regionales y Auxiliares al interior del estado presenta dificultades para su coordinación, en razón de la distancia y la naturaleza de la institución, pues la necesidad de intervención de esta Comisión puede presentarse en horas y días inhábiles, resultando necesario homologar criterios dentro de los trámites y actuaciones, con la finalidad de fortalecer y mejorar las actividades del organismo, además, resulta preciso supervisar de forma puntual y constante el cumplimiento de acuerdos, directrices e indicaciones dadas a las Visitadurías por la Presidencia de este organismo.

Por lo tanto, la auto supervisión en este organismo, resulta indispensable para fortalecerlo y corregir las prácticas deficientes mediante el aprendizaje arrojado por el resultado de la supervisión.

### **1.3.1 Supervisión en materia de desempeño.**

El propósito de la supervisión es realizar una evaluación al interior del organismo, que permita primero, conocer el estatus que guarda y segundo, detectar en qué y cómo se puede fortalecer en todos los servicios que ofrece a la ciudadanía.

Uno de los aspectos a considerar en el desempeño de las Visitadurías sujetas a supervisión debe ser siempre la retroalimentación, ya que a través de ella se pueden detectar deficiencias en la forma de operación y manejo de recursos, así como localizar áreas de oportunidad que permitan mejorar las actividades del organismo y establecer nuevos lineamientos en el manejo de los diversos trámites.

Los objetivos de practicar una visita de supervisión en materia de desempeño fundamentalmente son: el primero, supervisar la correcta aplicación de la ley en los trámites realizados por las Visitadurías, en cuanto a la forma y al fondo de los mismos, así como la observancia de las indicaciones emitidas por la Presidencia en cuanto superioridad máxima en el organismo; el segundo vigilar que se dé cumplimiento de los derechos humanos.

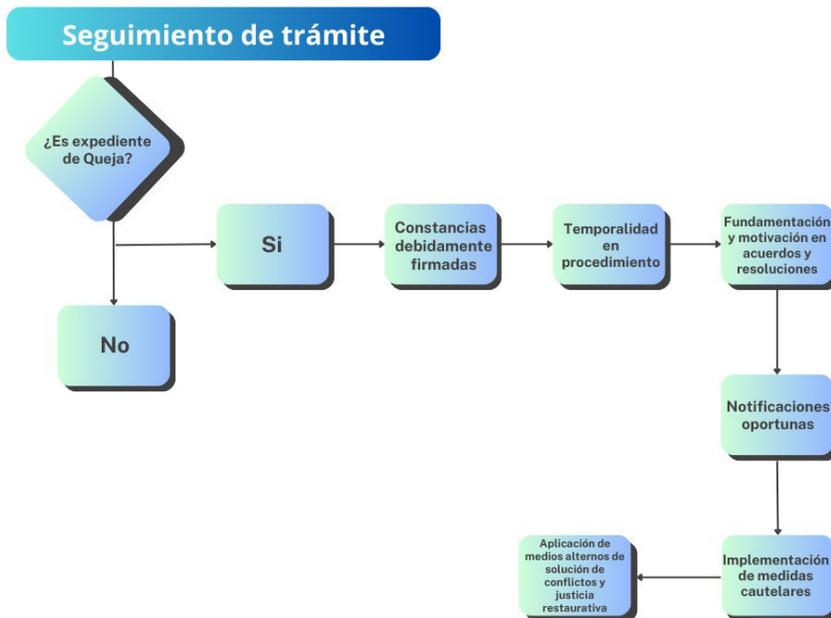
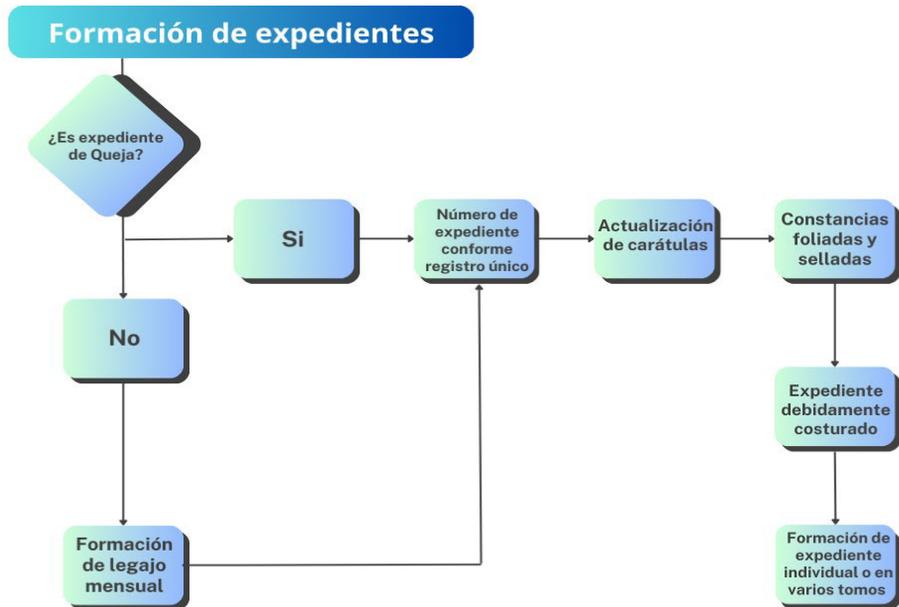
Por medio de la supervisión del desempeño se busca también detectar las deficiencias dentro del personal adscrito a la Visitadurías, para posteriormente fortalecerlo.

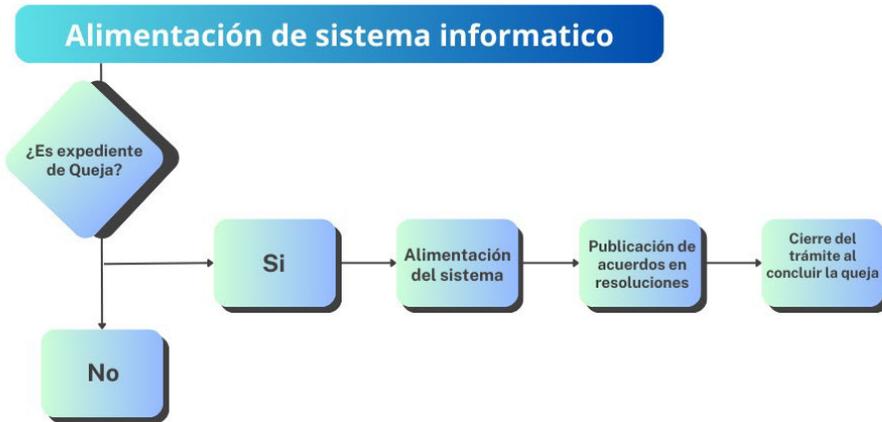
Los indicadores de desempeño a evaluar en las Visitadurías fueron las siguientes.

### **Indicadores de desempeño evaluados:**

-  Cumplimiento con los acuerdos y lineamientos de Presidencia relacionados con la formación de expedientes de queja.
-  Integración de los expedientes de queja.
-  Prosecución en los trámites de queja.
-  Implementación de medidas cautelares dentro de expedientes de queja.
-  Seguimiento a medios alternos de solución de conflictos y justicia restaurativa dentro de tramites de queja.
-  Seguimiento de los expedientes de queja en el sistema informático del organismo.
-  Publicación de la lista de acuerdos emitidos en expedientes de queja dentro del sistema informático de este organismo.
-  Seguimiento a trámites de canalizaciones.
-  Seguimiento a trámites de orientaciones.
-  Actividades de promoción, divulgación, difusión, capacitación y profesionalización.

Las cuales se pueden comprender mejor mediante los siguientes diagramas de flujo:





## **CAPITULO II. Proceso de recolección de datos en las visitas de supervisión en la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.**

### **2.1 Programación y Calendarización.**

Las visitas de supervisión y seguimiento a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de este organismo fueron programadas para realizarse cada seis meses de forma presencial; en las subsecuentes supervisiones se busca dar continuidad y seguimiento a las observaciones originadas previamente con el ánimo de lograr la mejora continua.

La calendarización correspondiente a la primera jornada de visitas de supervisión y seguimiento se estableció con base en la agenda de trabajo del Coordinador General de Visitadurías, quien es el superior jerárquico inmediato de éstas y, por ende, el área que le corresponde valorar el desempeño de éstas.

El periodo que abarcó la práctica de las visitas de supervisión referidas fue el comprendido durante el primer semestre del año 2023.

<b>VISITADURÍA INSPECCIONADA</b>	<b>FECHA EN QUE SE PRACTICÓ LA VISITA</b>
<b>Visitaduría Regional Morelia</b>	12 y 13 de abril del 2023
<b>Visitaduría Regional Zitácuaro y Visitaduría Auxiliar Huetamo</b>	19 de abril y 18 de mayo del 2023
<b>Visitaduría Regional Zamora y Visitaduría Auxiliar La Piedad</b>	20 de abril del 2023
<b>Visitaduría Regional Uruapan y Visitaduría Auxiliar Paracho</b>	26 de abril del 2023

<b>Visitaduría Auxiliar Apatzingán</b>			27 de abril del 2023
<b>Visitaduría</b>	<b>Auxiliar</b>	<b>Lázaro</b>	3 de mayo del 2023
<b>Cárdenas</b>			

## **2.2 Desarrollo de la visita de supervisión y seguimiento de actividades.**

Para el desahogo se tomó en cuenta la implementación del *Manual para la práctica de Visitas de Supervisión y Seguimiento de Actividades a las Visitadurías Regionales Y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo*, creado con esa finalidad; para ello se tomó en cuenta, lo establecido por el artículo 27 fracciones IX, XI, XII y XXVII y 123 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, en correlación a los numerales 71 y 72, fracciones II, VIII y IX del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.

El procedimiento de supervisión se desahogó en las siguientes fases:

1. *Fase de pre observación* en la que el supervisor y el supervisado establecieron una comprensión compartida sobre el proceso indagatorio, así como el diseño de la interacción conjunta, en virtud de que en esta etapa se establecieron los puntos a observar, así como el número de observaciones que se llevarán a cabo.
2. *Fase de observación*, en esta etapa, el supervisor recogió la información descriptiva, para ser analizada.

3. *Fase de análisis*, la cual implica el análisis y valoración de los datos recopilados.
  4. *Fase de post observación*, en cuya etapa se establece y plasma el resultado de lo recabado y analizado, que permita identificar las áreas de oportunidad, y por lo tanto la mejora.
- De esta manera y, acuerdo a la Guía Metodológica correspondiente, los rubros a tomar en cuenta durante la evaluación fueron los siguientes:



La práctica de las visitas de supervisión y seguimiento de actividades se plasmó en las *actas* correspondientes, con ese motivo por cada Visitaduría Regional, a las cuales se anexaron las *cédulas de identificación de los expedientes en revisión*, y fueron debidamente registradas dentro del sistema informático de este

organismo con los números de expediente que a continuación se citan:

Registro de actas conforme a la calendarización referida en apartado 2.1 de este capítulo.	
Número de expediente asignado por sistema informático	Visitaduría Regional a la que corresponde el acta registrada
CEDH/1274/2023-ACT	Visitaduría Regional Morelia
CEDH/1448/2023-ACT	Visitaduría Regional Zitácuaro y Visitaduría Auxiliar de Huetamo
CEDH/1459/2023-ACT	Visitaduría Regional Zamora y Visitaduría Auxiliar de La Piedad
CEDH/1453/2023-ACT	Visitaduría Regional Uruapan y Visitaduría Auxiliar de Paracho
CEDH/1456/2023-ACT	Visitaduría Regional Apatzingán
CEDH/1531/2023-ACT	Visitaduría Regional Lázaro Cárdenas

### 2.3 Rubros a evaluar

Las visitas de supervisión y seguimiento se basaron en tres rubros esenciales:

1. La debida formación de expedientes; los aspectos contenidos en este rubro se basan en la implementación de nuevas carátulas; y, la asignación de número de expediente, conforme al folio asignado por el sistema informático del organismo; constancias debidamente foliadas, selladas y costuradas; la formación de un segundo o más tomo o cuadernillo de pruebas.
2. Procedimiento de trámite de los expedientes; los aspectos evaluados en este ámbito consisten en valorar que el trámite se haya substanciado con oportunidad y temporalidad, en cuanto a la emisión de acuerdos y práctica de las notificaciones, que las constancias que integran los expedientes se encuentren debidamente firmadas, y revisar la fundamentación y motivación de los acuerdos y resoluciones emitidas, este último al considerar que, no es una facultad exclusiva de los órganos jurisdiccionales, si no que se extiende a todo ente público, según la interpretación de los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y por ende, este organismo asume esa obligación, correspondiendo a la Coordinación General de Visitadurías en cuanto superior jerárquico de las Visitadurías Regionales y Auxiliares supervisar que se cumpla con tal obligación.
3. Debido seguimiento y alimentación de los expedientes dentro del sistema informático de este organismo; ello por lo que ve a la publicación de acuerdos para consulta de los interesados en el portal oficial de este organismo, así como

el registro, alimentación de la etapa procesal, información estadística y el debido cierre en el sistema referenciando la conclusión de la queja.

### Capítulo III. Vaciado de la información recolectada en los procesos de visitas de supervisión.

#### 3.1 De la muestra obtenida del proceso de revisión de expedientes.

El muestreo de expedientes sujetos a revisión durante la práctica de la visita de supervisión y seguimiento de actividades, se obtuvo de forma aleatoria, de acuerdo a la siguiente tabla:

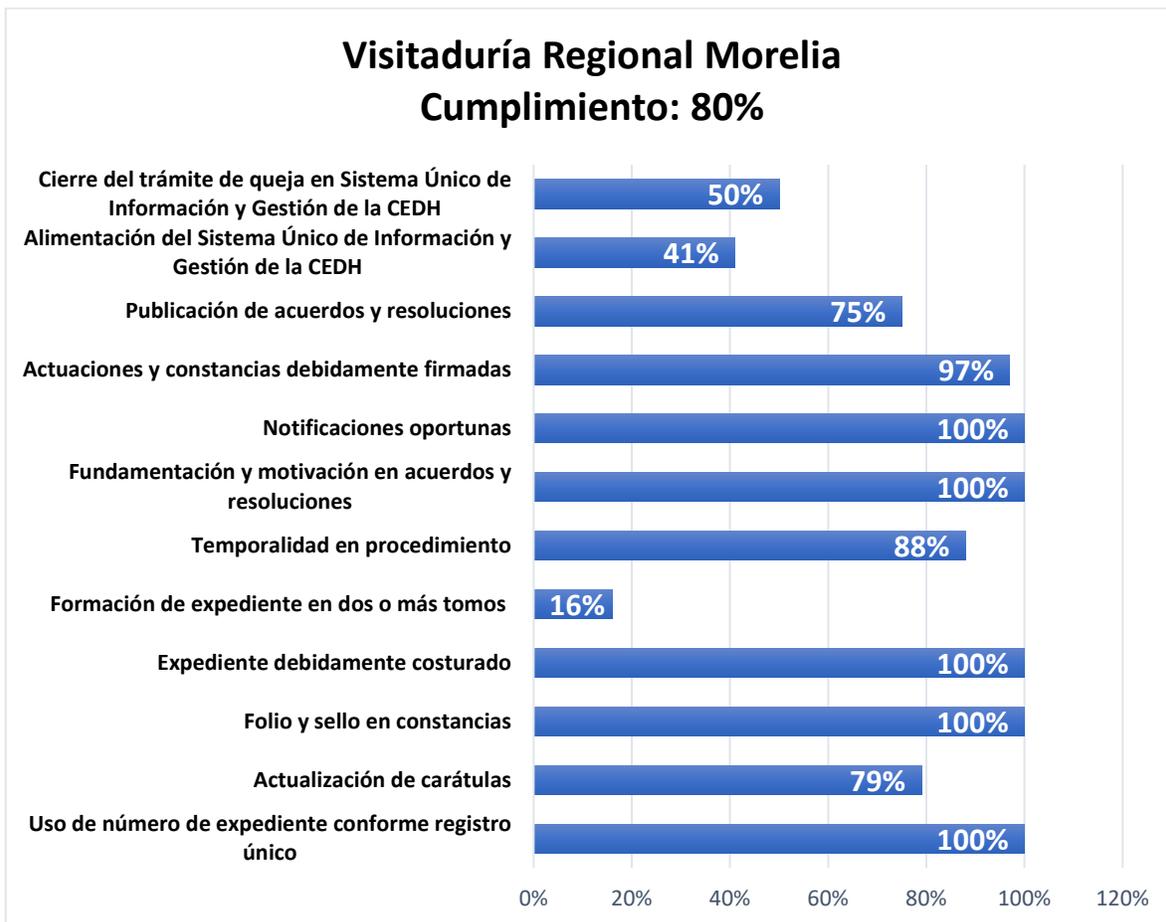
INFORMACIÓN SOBRE LA MUESTRA OBTENIDA EN LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN				
Número de visita	Visitaduría supervisada	Fecha en se practicó la visita	Muestra de los expedientes de revisión de manera aleatoria	Duración de la Visita
1	Visitaduría Regional de Morelia	12 y 13 de abril del 2023	 20 expedientes de trámite  12 expedientes concluidos  4 expedientes sujetos a mecanismos alternativos de solución de controversias.	2 días
2	Visitaduría Regional de Zitácuaro y Visitaduría Auxiliar de Huetamo	19 de abril y 18 de mayo del 2023	 16 expedientes de trámite  5 expedientes concluidos  2 expedientes sujetos a mecanismos alternativos de	1 día

			solución de controversias.	
<b>3</b>	Visitaduría Regional de Zamora y Auxiliar de La Piedad	20 de abril del 2023	 25 expedientes de trámite  13 expedientes concluidos  3 expedientes sujetos a mecanismos alternativos de solución de controversias  1 expediente en proyecto	1 día
<b>4</b>	Visitaduría Regional de Uruapan y Auxiliar de Paracho	26 de abril del 2023	 37 expedientes de trámite  6 expedientes concluidos  1 expediente en proyecto	1 día
<b>5</b>	Visitaduría Regional de Apatzingán	27 de abril del 2023	 15 expedientes de trámite  8 expedientes concluidos  5 expedientes sujetos a mecanismos alternativos de solución de controversias	1 día
<b>6</b>	Visitaduría Regional de Lázaro Cárdenas	3 de mayo de 2023	 14 expedientes de trámite  8 expedientes concluidos	1 día

			 1 expediente sujeto a mecanismos alternativos de solución de controversias  1 expediente en proyecto	
--	--	--	--	--

### 3.2 Visitaduría Regional de Morelia.

Una vez definidos los rubros a evaluar, se muestra el resultado por Visitaduría, según ocurrió el orden de las visitas, comenzando por la Visitaduría Regional Morelia, lo que se destaca en la siguiente gráfica:



### 3.3 Visitaduría Regional de Zitácuaro y Auxiliar de Huetamo.

Los resultados obtenidos se refieren al rubro evaluado y porcentaje de cumplimiento en forma conjunta, por Visitaduría Regional y Auxiliar, plasmados en la siguiente gráfica:



### 3.4 Visitaduría Regional de Zamora y Auxiliar de La Piedad.

Los resultados obtenidos se refieren por rubro evaluado y porcentaje de cumplimiento en forma conjunta, por Visitaduría Regional y Auxiliar, plasmados en la siguiente gráfica:



### 3.5 Visitaduría Regional de Uruapan y Auxiliar de Paracho.

Los resultados obtenidos se refieren por rubro evaluado y porcentaje de cumplimiento en forma conjunta, por Visitaduría Regional y Auxiliar, plasmados en la siguiente gráfica:



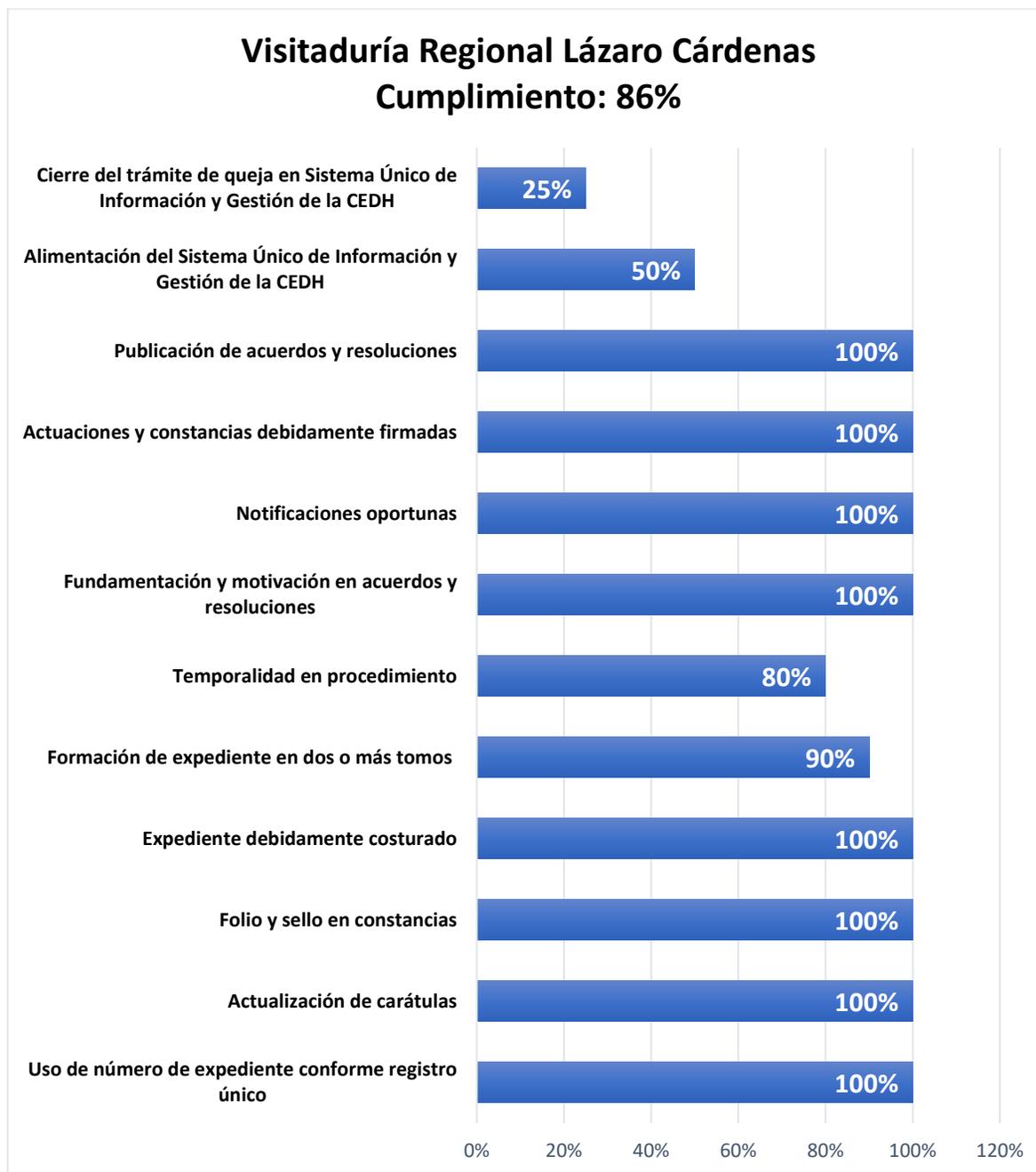
### 3.6 Visitaduría Regional de Apatzingán.

Por lo que ve a esta Visitaduría, fue la que obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento en los rubros evaluados, de acuerdo a la siguiente gráfica:



### 3.7 Visitaduría Regional de Lázaro Cárdenas.

La evaluación por rubro de esta Visitaduría, se refiere en la siguiente gráfica:



## Capítulo IV. Resultados y áreas de oportunidad.

### 4.1 Del resultado de las visitas de supervisión.

Los resultados de las visitas de supervisión y seguimiento de actividades a las Visitadurías se dan a conocer en dos grupos: el primero, corresponde a los rubros evaluados, relacionados con los trámites y procedimientos de queja, así como la formación de expedientes; el segundo, relacionado con la alimentación al sistema informático, en donde se debe vaciar la información de los trámites para llevar un registro, control estadístico y publicación de acuerdos.

Por lo que ve al primer grupo de rubros evaluados, referente a la formación y trámite de las quejas, una vez analizados los datos arrojados por la revisión de los expedientes, se encontró que las Visitadurías cumplen con ello de forma apropiada, susceptible de ser mejorada.

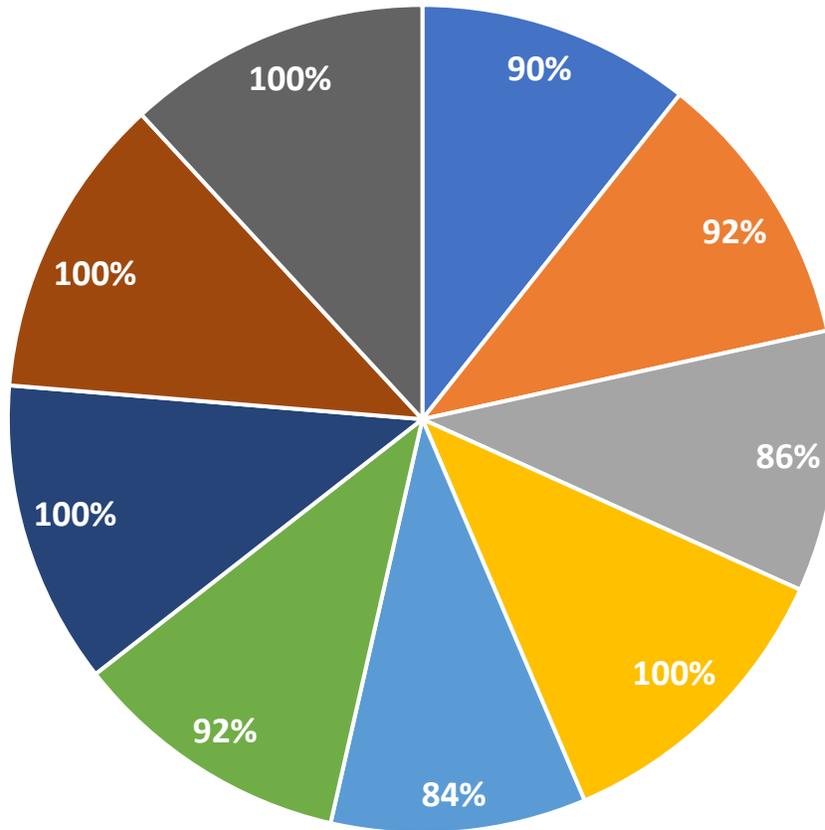
En relación a ello, a continuación, se desglosan los resultados de los rubros evaluados:

RESULTADOS GENERALES SOBRE TRÁMITE Y FORMACIÓN DE EXPEDIENTES		
RUBRO EVALUADO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
1. <b>Uso de número de expediente conforme registro único</b>	90%	 La Visitaduría Regional de Zamora no utiliza el folio único como número de expediente, no así la Auxiliar de La Piedad.
2. <b>Actualización de carátulas</b>	92%	

		 Los expedientes que no cumplen este rubro, se formaron con anterioridad al cambio de carátulas.
<b>3. Folio y sello en constancias</b>	86%	 Las Visitadurías Regionales de Uruapan y Zitácuaro tuvieron observaciones para subsanar en este rubro.
<b>4. Expediente debidamente costurado</b>	100%	 Se cumple a cabalidad
<b>5. Formación de dos o más tomos o cuadernillo de pruebas</b>	84%	 Se encontraron pocos expedientes de gran volumen, sin necesidad de formar el segundo tomo.
<b>6. Temporalidad en procedimiento</b>	92%	 El 8% de los expedientes revisados, presenta lapsos de inactividad procesal superiores a tres meses, por tratarse de quejas cuya materia guarda relación con los altos índices de inseguridad que dificultan su trámite oportuno.
<b>7. Fundamentación y motivación en acuerdos o resoluciones</b>	100%	 Se cumple a cabalidad
<b>8. Notificaciones oportunas</b>	100%	 Se cumple a cabalidad
<b>9. Actuaciones y constancias debidamente firmadas</b>	100%	 Se cumple a cabalidad



### RESULTADOS GENERALES SOBRE TRÁMITE Y FORMACIÓN DE EXPEDIENTES



- Uso de número de expediente conforme registro único
- Actualización de carátulas
- Folio y sello en constancias
- Expediente debidamente costurado
- Formación de expediente en dos o más tomos
- Temporalidad en procedimiento
- Fundamentación y motivación en acuerdos y resoluciones
- Notificaciones oportunas
- Actuaciones y constancias debidamente firmadas

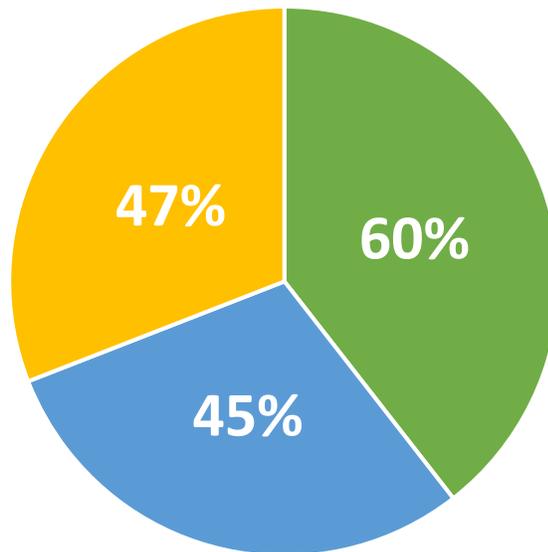
Como se observa, en relación a los trámites de los expedientes de queja y su formación, las Visitadurías Regionales y Auxiliares de este organismo cumplen en lo general con la normativa e indicaciones de la Presidencia de este organismo, sin que pase inadvertido que el 8% de los expedientes, corresponde a casos especiales relacionados con temas de seguridad, que por sus particularidades hacen el trámite de queja más extenso de lo habitual, en este apartado se considera que este organismo tiene un cumplimiento del **93.66%**.

Por lo que ve al segundo grupo, correspondiente a los recursos digitales con que cuenta este organismo para dar un mejor servicio al usuario, como lo son, el sistema informático electrónico “*Sistema Único de Información y Gestión de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos*” y el portal oficial en el apartado de “*Lista de Acuerdos y Resoluciones*”, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

<b>RESULTADOS GENERALES SOBRE ALIMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y RECURSOS DIGITALES</b>		
<b>RUBRO EVALUADO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1. Publicación de acuerdos y resoluciones.</b>	60%	<p> La Visitaduría Regional de Zamora no publicó acuerdos y resoluciones hasta el momento de la supervisión.</p> <p> La Visitaduría Regional de Apatzingán cumple al 100%</p> <p> El resto de las Visitadurías presentan un cumplimiento aceptable susceptible de mejorar.</p>
<b>2. Alimentación del “<i>Sistema Único</i>”</b>	45%	<p> La Visitaduría Regional de Zamora no alimentó el sistema SUIGCEDH.</p>

<p><b>de Información y Gestión de la CEDH”</b></p>		<p>📄 La Visitaduría Regional de Apatzingán cumple al 100%.</p> <p>📄 El resto de las Visitadurías presentan un cumplimiento medio con omisiones subsanables.</p>
<p><b>3. Cierre del trámite de queja en “Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH”</b></p>	<p>47%</p>	<p>📄 La Visitaduría que cumple a cabalidad con este rubro es la Visitaduría Regional de Apatzingán con 100%.</p> <p>📄 La Visitaduría Regional de Zitácuaro con 80% de cumplimiento.</p> <p>📄 El resto de las Visitadurías tiene omisiones no atribuibles a ellas, sino derivadas de confusiones en los campos del sistema, resaltando que la plataforma ya fue actualizada en ese sentido.</p>

**RESULTADOS GENERALES SOBRE ALIMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y RECURSOS DIGITALES**



- Publicación de acuerdos y resoluciones.
- Alimentación del “Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH”
- Cierre del trámite de queja en “Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH”

En relación a la alimentación y actualización de los sistemas informáticos de este organismo, se considera un rendimiento general bajo, correspondiente al **50.66%**, ello derivado del cambio constante en las plataformas y en la forma de alimentarlas.

La necesidad de recabar una mayor cantidad de datos estadísticos y que estos sean manejables de formas sencillas, en comparación con los recolectados anteriormente, justifica ese cambio constante en la plataforma de este organismo.

Como es de apreciarse, el resultado obtenido en las visitas de supervisión refleja que, si bien se cumple con la normativa, indicaciones de la Presidencia y formalidad en lo que respecta al trámite de los expedientes de queja, en el rubro del manejo de los sistemas informáticos, la alimentación por parte de las Visitadurías es deficiente, en razón de la curva de aprendizaje relacionada con las modificaciones de la plataforma, hechas con el objetivo de facilitar su manejo.

#### **4.2 Áreas de oportunidad.**

Del resultado de las visitas de supervisión a las Visitadurías Regionales y Auxiliares, se detectaron las siguientes áreas de oportunidad:

- 1.** Es evidente la creciente necesidad de mantener actualizados los sistemas informáticos de este organismo, pues con ello se cumplen tres objetivos:
  - a)** Hacer más fácil para el usuario la consulta de los trámites, de forma digital e incluso a distancia;

- b)** Facilitar la rendición de informes y el control estadístico de los trámites, y,
  - c)** Facilitar el trabajo cotidiano al interior del organismo, consiguiendo expedientes espejo dentro de la plataforma con la que se cuenta para tal efecto. En este sentido, es necesaria la capacitación constante del personal adscrito a la Visitadurías y la concientización de la importancia y trascendencia de la alimentación del sistema informático.
- 2.** De los constantes cambios y rotación del personal, se ve la necesidad de brindar capacitación constante, en cuanto al manejo de información sensible dentro de los expedientes de queja, así como en diversas ramas del derecho, que permitirán mejorar la atención brindada en canalizaciones y orientaciones, así como en la forma de redactar acuerdos, que resulten de fácil lectura para la sociedad.
- 3.** Tratándose de expedientes sujetos a mecanismos alternativos de solución de conflictos, deben ser turnados inmediatamente después de celebrado el convenio a la Coordinación de Orientación Legal, Quejas y Seguimiento, para vigilar su cumplimiento.
- 4.** En cuanto a la remisión de expedientes por parte de las Visitadurías a el Área de Proyectos, existe una falla en la comunicación, ya que las Visitadurías no son notificadas cuando se emite una Recomendación o Acuerdo de No Violación, y escasas veces participan en el seguimiento de las mismas, lo que dificulta la atención a los quejosos o agraviados, cuando acuden a las visitadurías a solicitar información sobre sus trámites de



queja, ya que el único dato con el que cuentan es el correspondiente a la remisión de expedientes a el Área de Proyectos.

- 5.** En materia de acciones de divulgación y, es necesario implementar un proceso de control, registro y elaboración de expedientes, a fin de que las visitadurías fortalezcan sus acciones de prevención.
  
- 6.** Por otro lado, resulta de suma importancia revisar la totalidad de expedientes que involucran grupos de atención prioritaria, tales como: personas privadas de la libertad; niñas, niños y adolescentes; mujeres en situación de violencia, y, pueblos originarios, entre otros, ya que los mismos no deben estar sujetos a un muestreo aleatorio, pues es indispensable darles la atención que su contexto de vulnerabilidad requiere. En este sentido, los aspectos a supervisar en los expedientes, deben ser los siguientes:
  - a)** La emisión de medidas cautelares, para los casos que así lo ameriten, sobre todo tratándose de niñas, niños y adolescentes y mujeres víctimas de violencia, por ser éstos los más comunes, a fin de impedir que el acto de autoridad que dio origen al trámite de queja sea consumado irreparablemente.
  
  - b)** La temporalidad y frecuencia para atender el caso de quejas que involucran a personas privadas de la libertad; el número y frecuencia de las visitas a los centros penitenciarios.



**c)** La temporalidad y la forma en que se realizan las notificaciones en estos trámites de queja, pues es evidente la urgencia de atención a grupos vulnerables.

**d)** Las valoraciones médicas y psicológicas, supervisando que éstas sean practicadas de forma oportuna, en los trámites que así lo requieran.

**d)** La forma y temporalidad en que se brindan acompañamientos a otras instancias, sobre todo en el caso de mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de algún tipo de violencia; ello con base en que el trámite de la queja ante este organismo debe ser a la par de otros procedimientos jurisdiccionales o administrativos, buscando así la mayor protección para ese grupo de atención prioritaria.

**f)** La forma y temporalidad en que se brindan canalizaciones a otras dependencias, pues como se mencionó en el inciso anterior, lo ideal es que el trámite de queja sea efectuado a la par de otros procedimientos jurisdiccionales o administrativos.



## INFORME EJECUTIVO

**Sobre visitas de supervisión y seguimiento a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos**



### **¿Qué son las Visitas de supervisión y seguimiento a las Visitadurías de la CEDH?**



**Son la forma de intervención técnica y especializada del superior jerárquico inmediato a ellas, para revisar si las acciones que se están realizando son adecuadas y coordinadas en beneficio de la sociedad.**

# ¿Qué hicimos?



**Revisamos la forma en que las Visitadurías dan seguimiento a los trámites que realizan.**

*Por primera vez se hizo uso del manual para Visitas de supervisión y seguimiento de actividades a las Visitadurías Regionales y Auxiliares de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, con la finalidad de dar transparencia y publicidad a la metodología utilizada.*



# ¿Cómo lo hicimos?



La *Coordinación General de Visitadurías* fue la encargada de practicar las visitas de supervisión y seguimiento de actividades.



## **RUBROS EVALUADOS:**

- ***Formación de expedientes.***
- ***Procedimiento de trámite de las quejas acorde a la normativa.***
- ***Seguimiento a trámites en el Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH.***



# ¿Qué resultados obtuvimos?



*Se evaluó el desempeño de las Visitadurías Regionales y Auxiliares, y se obtuvieron los siguientes porcentajes por cumplimiento en los rubros evaluados:*

## Visitaduría Regional Morelia

**Cumplimiento  
al 80%**



# ¿Qué resultados obtuvimos?



## Visitaduría Regional de Zitácuaro y Auxiliar de Huetamo



**Cumplimiento al 84%**



# ¿Qué resultados obtuvimos?



## Visitaduría Regional de Zamora y Auxiliar de La Piedad



**Cumplimiento al 69%**



# ¿Qué resultados obtuvimos?



## Visitaduría Regional de Uruapan y Auxiliar de Paracho



### Cumplimiento al 80%



# ¿Qué resultados obtuvimos?



## Visitaduría Regional de Apatzingán



# Cumplimiento al 98%

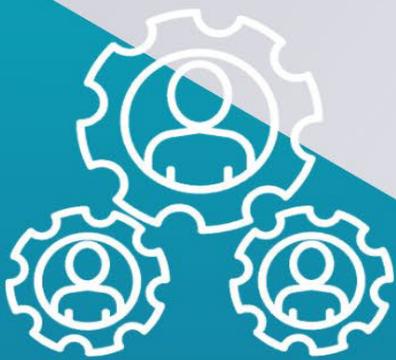


# ¿Qué resultados obtuvimos?



## Visitaduría Regional de Lázaro Cárdenas

### Cumplimiento al 86%





# EVALUACIÓN GENERAL DEL ORGANISMO

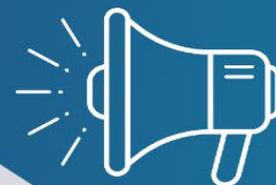


## Resultados Generales





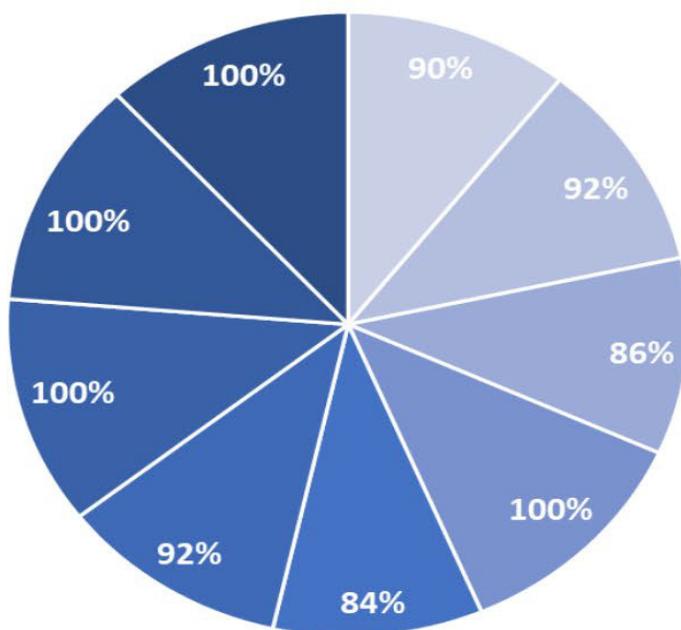
# EVALUACIÓN GENERAL DEL ORGANISMO



**Los resultados se dan a conocer en dos grupos:**

**1. Sobre los trámites y procedimientos de queja, se obtuvo un cumplimiento del 93.66%.**

**RESULTADOS GENERALES SOBRE TRÁMITE Y FORMACIÓN DE EXPEDIENTES**

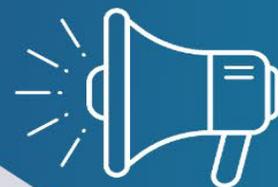


- Uso de número de expediente conforme registro único
- Actualización de carátulas
- Folio y sello en constancias
- Expediente debidamente costurado
- Formación de expediente en dos o más tomos
- Temporalidad en procedimiento
- Fundamentación y motivación en acuerdos y resoluciones
- Notificaciones oportunas
- Actuaciones y constancias debidamente firmadas



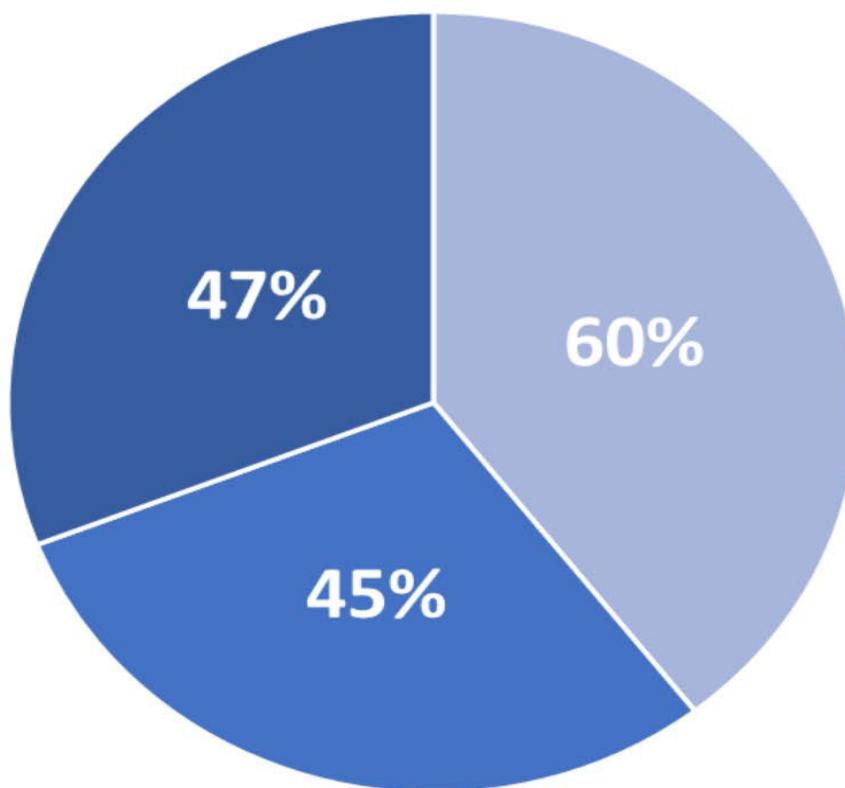


# EVALUACIÓN GENERAL DEL ORGANISMO



**2. Sobre la utilización de los recursos digitales con que cuenta este organismo, se obtuvo un cumplimiento del 50.66%**

## RESULTADOS GENERALES SOBRE ALIMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y RECURSOS DIGITALES



- Publicación de acuerdos y resoluciones
- Alimentación del "Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH"
- Cierre del trámite de queja en "Sistema Único de Información y Gestión de la CEDH"



# ¿En qué podemos mejorar?



## Capacitación del personal en:

- a) Alimentación del sistema informático.
- b) Protección de datos sensibles.
- c) En procesos legales para fortalecer la atención brindada en canalizaciones y orientaciones.
- d) Integración de expedientes siguiendo modelos jurisdiccionales.

Reorganizar y registrar las acciones de divulgación.

Implementación de acuerdos y resoluciones de lectura fácil.

Seguimiento al cumplimiento de los convenios obtenidos por medio de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias celebrados dentro de las quejas.



Revisión de la totalidad de expedientes que involucren grupos vulnerables

Mejorar la comunicación entre el área de Proyectos y las Visitadurías .

## Referencias.

Manuel Arenilla Sáez, Juan José Böckel, José Miguel Carrión Castro, María del Carmen Lumbierres Subías, Juan Luque Alfonso, Belén Morata García de la Puerta, Blanca Olías de Lima Gete, José Manuel Ruano de la Fuente, Enrique Silvestre Catalán (1994), *Manual de buenas prácticas institucionales de las defensorías de Iberoamérica*, Madrid, España, Trama editorial.

Guillermo Escobar Roca (2004), *Defensorías del Pueblo en Iberoamérica*, Pamplona, España, Editorial Aranzadi SA.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, texto original. Ley publicada en el Periódico Oficial del Estado de Michoacán, el 21 de noviembre de 2014, tomo: CLX, número: 82, sexta sección.

Acuerdo del Consejo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos por el que se reforman, derogan y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo. Acuerdo publicado en el Periódico Oficial del Estado de Michoacán, el 8 de abril de 2022, tomo: CLXXX, número: 7, novena sección.



f @ X v d | CEDHMichoacán