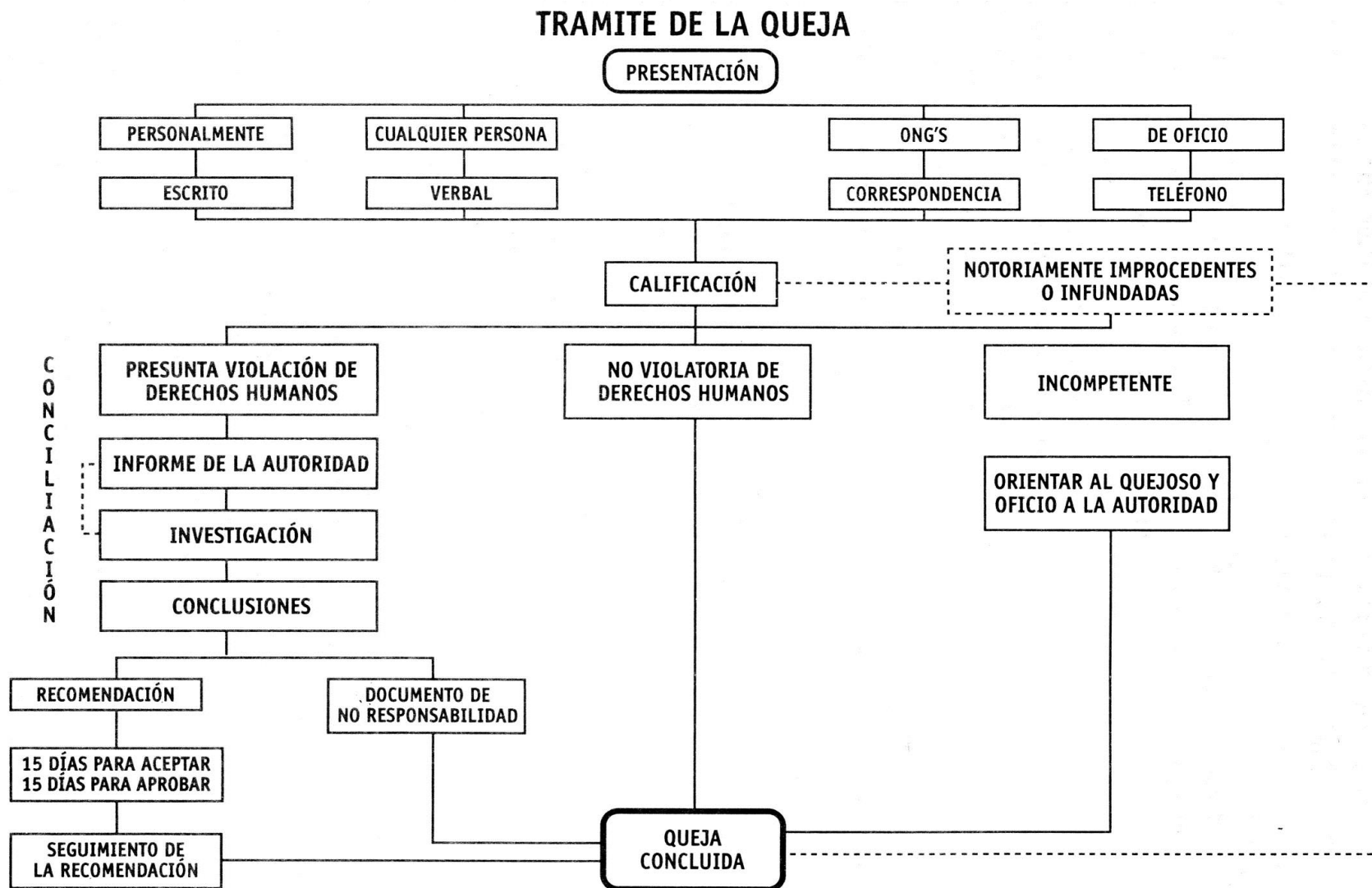


Trámite de la queja (esquema)



Fuente de acceso de las quejas

1.	De manera personal	4,263
2.	Comisiones estatales	1,799
3.	Correo electrónico	768
4.	Carta o fax	672
5.	Mensajería	549
6.	Acta circunstanciada	312
7.	Publicación en prensa	119
8.	En línea	16
9.	Telefónica	4

Expedientes por institución

1.	IMSS	1,524
2.	OADPyRS-SG	1,177
3.	SEDENA	642
4.	Policía Federal	580
5.	ISSSTE	538
6.	SEP	530
7.	PGR	487
8.	INM	450
9.	SEMAR	374

Calificación de la queja

- I. Presunta violación a derechos humanos;
- II. Orientación directa;
- III. Remisión;
- IV. No competencia de la Comisión Nacional para conocer del escrito de queja;
- V. No competencia de la Comisión Nacional con la necesidad de realizar orientación jurídica, cuando no se desprenda hecho presuntamente violatorio y el quejoso pueda ser canalizado ante una autoridad o dependencia pública, y
- VI. Pendiente, cuando el escrito de queja no reúna los requisitos legales o reglamentarios, o sea confuso, y la omisión pueda ser subsanada.

Quejas notoriamente improcedentes o infundadas

Cuando la instancia sea inadmisibile por ser manifiestamente improcedente o infundada será rechazada de inmediato. Cuando no corresponda de manera ostensible a la competencia de la CNDH, se deberá proporcionar orientación al reclamante, a fin de que acuda a la autoridad oservidor público a quien corresponda conocer o resolver el asunto

Incompetencia de la CNDH para conocer de la queja

Se deberá enviar al quejoso el acuerdo respectivo en el que, con toda claridad, se señalará la causa de incompetencia y sus fundamentos constitucionales, legales y reglamentarios, de tal suerte que el quejoso tenga absoluta claridad sobre esa determinación

Incompetencia de la CNDH para conocer de la queja

Resoluciones de carácter jurisdiccional:

- a. Las sentencias o los laudos definitivos que concluyan la instancia;
- b. Las sentencias interlocutorias que se emitan durante el proceso;
- c. Los autos y acuerdos dictados por el juez o por el personal del juzgado o tribunal para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación jurídica o legal;
- d. Resoluciones análogas a las jurisdiccionales en materia administrativa: las señaladas en los incisos anteriores emitidas por tribunales que se encuentren fuera de los poderes judiciales, tanto de la Federación como de las entidades federativas;

Incompetencia de la CNDH con la necesidad de realizar orientación jurídica

Se deberá enviar el documento de orientación en el que se explicará de manera breve y sencilla la naturaleza del problema y sus posibles formas de solución; se señalará además el nombre de la dependencia pública que deba atender al quejoso, a la que se le enviará un oficio solicitándole sea recibido el quejoso para la atención de su problema.

Remisión del expediente

Cuando la Comisión Nacional reciba un escrito de queja por presuntas violaciones a los derechos humanos, que sea de la competencia de cualquier organismo especializado (referidos en el artículo 11 del RCNDH), lo turnará de inmediato para su atención y trámite y notificará de esta remisión al quejoso, pero no se admitirá la instancia.

Remisión del expediente

Organismos referidos en el artículo 11 RCNDH

Procuradurías Agraria, Federal del Consumidor, Federal de Protección al Ambiente, Federal de la Defensa del Trabajo o Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, y los demás que cuenten con facultades similares

Acuerdo de calificación pendiente

Se solicitará a las autoridades la información necesaria, así como al quejoso las aclaraciones o precisiones que correspondan. Una vez que se cuenten con las evidencias necesarias, se propondrá la fórmula de conclusión que se estime pertinente.

Presunta violación de derechos humanos

Admitida la instancia deberá ponerse en conocimiento de las autoridades señaladas como responsables, quienes en un plazo máximo de *15 días* deberán rendir un informe en el que se hagan constar los antecedentes de la asunto y los fundamentos y motivaciones de los actos, omisiones o resoluciones impugnados en la queja. En casos urgentes se podrá reducir el plazo de 15 días e incluso tomar medidas precautorias.

Calificación (8,445 quejas)

a) Hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos	6,550	(77.74%)
b) Orientación	1,534	(18.14%)
c) No competencia de la CNDH	3	(0.04%)
d) Pendientes de calificación por falta de información del quejoso	368	(4.35%)

Hechos presuntamente violatorios

1. Prestar indebidamente el servicio público	2,481
2. Faltar a la legalidad, honradez...	1,715
3. Omitir atención médica	1,230
4. Detención arbitraria	1,055
5. Trato cruel y/o degradante	741
6. Negativa seguridad social	507
7. Omitir fundar el acto de autoridad	487
8. Acciones vs personas privadas de libertad	478

Hechos presuntamente violatorios

9. Omitir motivar el acto de autoridad	463
10. Contra derechos de los migrantes	433
11. Prestar indebidamente servicios educativo	428
12. Cateos/Visitas domiciliarias incorrectas	387
13. Omitir suministrar medicamentos	342
14. Negligencia médica	316
15. Empleo arbitrario de fuerza pública	302
16. Omitir respuesta a petición	293

Causas de conclusión (7,022)

1. Solución durante su tramitación y/o conciliación*	3,304
2. Orientación al quejoso (no violación)	2,905
3. Por no existir materia	489
4. Acumulación	201
5. Recomendación	41

* De éstas, sólo 207 fueron conciliaciones.

Causas de conclusión (7,022)

6. Falta de interés del quejoso	39
7. Desistimiento	35
8. No competencia de la CNDH	7
9. Recomendación por violación grave	1

Conciliación

Cuando una queja calificada como presuntamente violatoria de Derechos Humanos no se refiera a violaciones contra la vida, la integridad física o psíquica o alguna otra considerada especialmente grave por el número de afectados o sus posibles consecuencias, podrá sujetarse a un procedimiento de conciliación con las autoridades señaladas como presuntas responsables.

Conciliación

Cuando proceda, el visitador general correspondiente, de manera breve y sencilla, presentará por escrito a la autoridad o servidor público la propuesta de conciliación, siempre dentro del respeto a los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata a la violación.

Conciliación

Cuando se solicite el inicio de procedimiento administrativo a través de un documento de conciliación, deberá turnarse copia al órgano interno de control del organismo, dependencia o entidad de que se trate, además de un oficio mediante el cual se requiera a dicho órgano interno de control informe a esta Comisión Nacional de las gestiones y resultados que se obtengan en torno a ese procedimiento.

Conciliación

La autoridad o servidor público a quien se envíe una propuesta de conciliación, dispondrá de un plazo de quince días para responder a la propuesta, también por escrito, y enviar, en su caso, las pruebas correspondientes.

Si durante los noventa días siguientes a la aceptación de la propuesta de conciliación, la autoridad no la hubiera cumplido totalmente, el quejoso lo podrá hacer saber a la Comisión Nacional para que, en su caso, se resuelva sobre la reapertura del expediente y se determinen las acciones que correspondan.

Conciliación

El visitador adjunto a quien corresponda el conocimiento de un expediente de queja susceptible de ser solucionado por la vía conciliatoria, inmediatamente dará aviso al quejoso o agraviado de esta circunstancia, aclarándole en qué consiste el procedimiento, su contenido y sus ventajas. Asimismo, el visitador adjunto procurará mantener informado al quejoso del avance del trámite conciliatorio hasta su total conclusión.

Conciliación

Si durante el plazo de quince días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la propuesta de conciliación, la autoridad o servidor público al cual se le dirigió ésta no realiza manifestación al respecto se tendrá por no aceptada.

Cuando la autoridad o servidor público correspondiente no acepte la propuesta de conciliación formulada por la Comisión Nacional, la consecuencia inmediata será la preparación del proyecto de recomendación respectivo.

Investigación

El Visitador adjunto podrá:

1. Pedir a los servidores públicos que se les impute la violación, la presentación de informes adicionales.
2. Solicitar a autoridades, servidores públicos o particulares todo género de documentos o informes.
3. Practicar visitas e inspecciones personalmente o con personal técnico o profesional.
4. Citar a las personas que deban comparecer como peritos o testigos.
5. Efectuar todo todas las demás acciones previstas en el orden jurídico mexicano que juzgue convenientes.

Recomendaciones

Concluida la investigación y reunidos los elementos de convicción necesarios para probar la existencia de violaciones a derechos humanos, se emitirá la respectiva recomendación, la cual estará firmada por el Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y será dirigida generalmente al titular de la institución en la que se cometieron las violaciones a los derechos humanos.

Recomendaciones

La recomendación debe contener:

1. Descripción de los hechos violatorios de DsHs.
2. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación a derechos humanos.
3. Observaciones, admisión de pruebas y razonamiento lógico-jurídico y de equidad que soporte la convicción de la violación a DsHs.
4. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad para reparar la violación a DsHs y sancionar a los responsables.

Recomendaciones

La CNDH podrá emitir también Recomendaciones generales a las diversas autoridades del país, a fin de que se promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones normativas y prácticas administrativas que constituyan o propicien las violaciones a Derechos Humanos.

Ejemplos:

Sobre prácticas de revisión indignas en los CERESOS; sobre detenciones arbitrarias; sobre mujeres reclusas.

Documentos de no responsabilidad

Concluida la investigación y en caso de existir los elementos de convicción necesarios para demostrar la no existencia de violaciones a Derechos Humanos, o de no haberse acreditado éstos de manera fehaciente se emitirá un documento de no responsabilidad que planteará los hechos alegados como violación, las evidencias que demuestran la no violación y el análisis de las causas de no violación a Derechos Humanos.

Recomendaciones

1.	Instituto Mexicano del Seguro Social	8
2.	Comisión Nacional de Seguridad	8
3.	Gobierno de Oaxaca	7
4.	Gobierno del Distrito Federal	4
5.	Procuraduría General de la República	4
6.	Gobierno de Chiapas	3
7.	Gobierno de Tabasco	3
8.	Gobierno de Hidalgo	2
9.	Gobierno de Estado de México	2
10.	Ayuntamiento de Alvarado, Veracruz	2
11.	Secretaría de Educación Pública	2

Recurso de queja

Procede por:

- I. Las omisiones en que hubiera incurrido una Comisión Estatal de DsHs durante el tratamiento de una queja presuntamente violatoria de Derechos Humanos, siempre y cuando tal omisión cause perjuicio grave al quejoso.
- II. La manifiesta inactividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el tratamiento de una queja presuntamente violatoria de Derechos Humanos.

Recurso de impugnación

Procede por las resoluciones definitivas tomadas por una Comisión Estatal de Derechos Humanos (conclusión del expediente); por el contenido de una recomendación, cuando a juicio del quejoso ésta no repara debidamente la violación o por el deficiente o insatisfactorio cumplimiento de las recomendaciones de un CEDH por parte de la autoridad.

Estadísticas

- Hasta diciembre de 2002 la CNDH había recibido 82,782 expedientes de queja
- De ellos 16,595 han sido de naturaleza penal (20.05% del total de las quejas)
- De las 16,595 quejas de naturaleza penal 12,806 han sido interpuestas por la víctima (Representa el 77.17% de las quejas de naturaleza penal y sólo el 15.47% del total de quejas interpuestas ante la Comisión Nacional

Estadísticas

- De las 16,595 quejas de naturaleza penal 3,789 han sido interpuestas por el presunto delincuyente (Representa el 22.83% de las quejas de naturaleza penal y sólo el 4.58% del total de quejas interpuestas ante la CNDH)
- Por tanto, el 95.42% de las quejas interpuestas ante la CNDH no han tenido que ver con algún presunto autor de la comisión de un delito