

4.

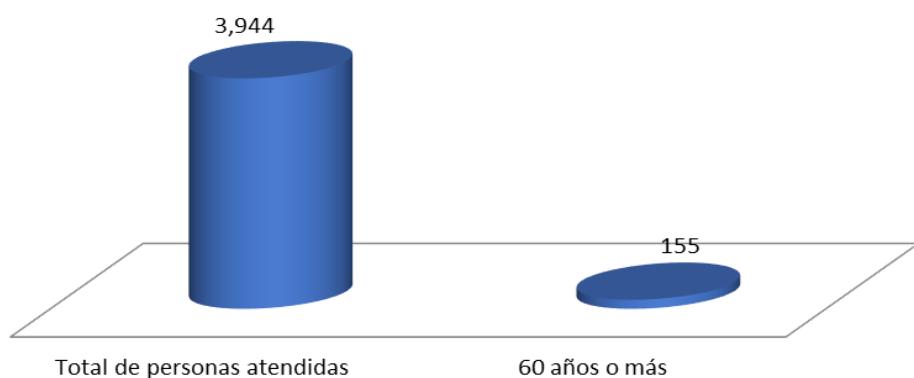
Informe de la CEDHNL

Este apartado tiene como objetivo brindar, a partir de las atribuciones de la CEDHNL, información sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el Estado. Es decir, se analizan las principales situaciones en las que las personas peticionarias son personas de 60 años o más.

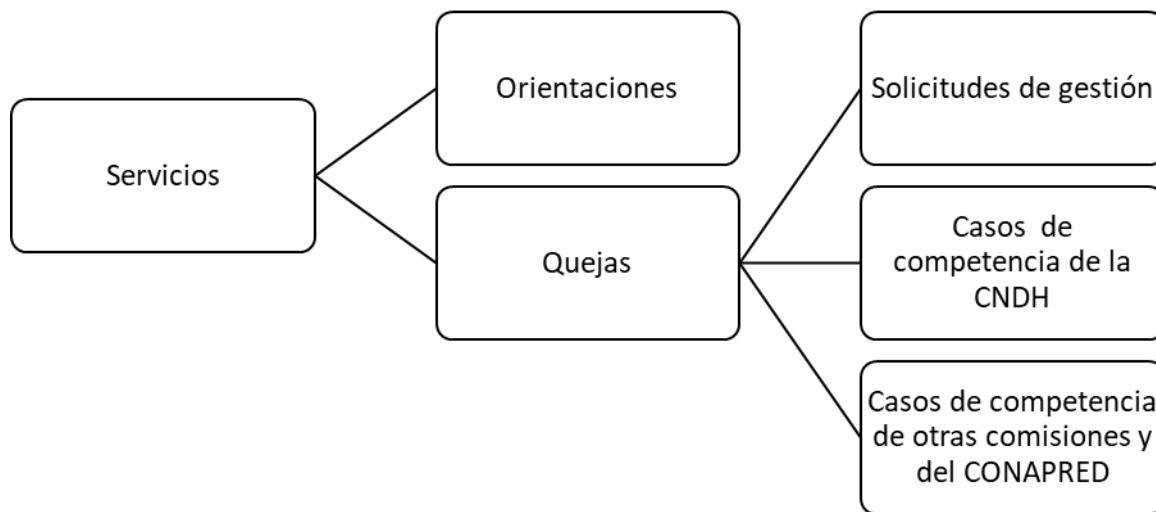
Se visibilizará el número de orientaciones, quejas y recomendaciones emitidas por esta CEDHNL, refiriendo al tipo de casos atendidos, así como a las resoluciones a las que llegó este organismo público autónomo en la substanciación de dichos casos.

En la parte final de este apartado, se analizarán las recomendaciones emitidas a autoridades estatales y municipales por la acreditación de los hechos transgresores de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Para fines del presente diagnóstico, se realizó un conteo sobre el número de personas adultas mayores que han acudido a este organismo a solicitar alguno de los diferentes servicios que se brindan. En el período comprendido del primero de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016 se atendieron un total de 3,944 personas, de las cuales 155 son personas adultas mayores. Lo anterior, se representa en la siguiente gráfica:



Es importante precisar que los servicios de protección que se brindan en la CEDHNL se dividen en orientaciones y recepciones de quejas, estas últimas podrían derivar en Recomendación, siempre y cuando se acredite la violación a derechos humanos por parte de alguna autoridad estatal o municipal y no se lleve a cabo una conciliación previa.



Orientaciones

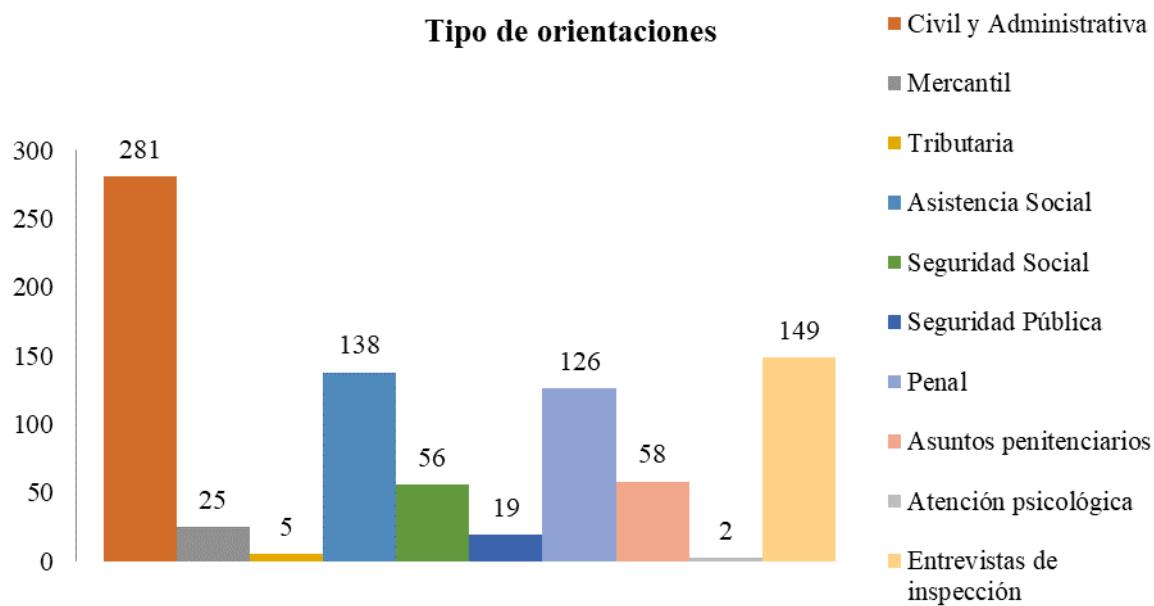
De las personas atendidas, un número considerable, acuden solamente con el fin de recibir información u orientación legal o psicológica, no obstante, hubo algunos casos que ameritaron interponer una queja por tratarse de hechos presuntamente violatorios de derechos humanos. Con base en lo anterior, es importante resaltar que, durante el año 2016, se brindaron un total de 859 orientaciones a 777 personas adultas mayores, de las cuales seis derivaron en una queja por presunta violación de derechos humanos.

Para fines prácticos y con base en el tipo de orientación que se brindó, se estableció la siguiente clasificación de orientaciones:

- **Civiles y Administrativas:** incluye a todas aquellas orientaciones relacionadas con cuestiones jurídicas del orden civil y administrativo. Por ejemplo: divorcios, custodia de hijos(as), pensiones alimenticias, problemas entre familiares o vecinos, trámite o corrección de actas de nacimiento o matrimonio, cartas de no antecedentes penales, testamentos, clave única de registro de población (CURP), registro federal de contribuyentes (RFC), situaciones relacionadas con propiedades, facturas de vehículos, adeudos de servicios públicos y problemáticas en asilos, solo por mencionar algunos.
- **Asistencia Social:** Son aquellas orientaciones relacionadas con los trámites para solicitar apoyo de tipo social, por ejemplo, trámites para solicitar apoyos económicos a instancias estatales o federales; trámite de credencialización ante instancias estatales o federales; trámites para obtener apoyos económicos por razones de discapacidad; y, trámites para obtener apoyo en alimentos o despensas, entre otros.
- **Penal:** Son aquellas orientaciones relacionadas con procesos jurídicos de índole penal, y en donde se hayan vinculado autoridades de la Procuraduría General de Justicia en casos de robos, atropellos, choques, localización de personas, maltrato a personas adultas mayores, etc.
- **Asuntos Penitenciarios:** Son aquellas orientaciones relacionadas con Centros de Reincisión Social y cárceles municipales.
- **Mercantil:** Son aquellas orientaciones relacionadas con adeudos, principalmente a casas de empeño, tiendas departamentales o instituciones bancarias.

- **Tributaria:** Son aquellas orientaciones relacionadas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado y las autoridades recaudadoras de las Administraciones Públicas Municipales.
- **Seguridad Social:** Son aquellas orientaciones referentes a la cobertura de los derechos de seguridad social reconocidos, tales como salud, pensiones, jubilación y seguros, entre otros. También se engloban orientaciones ante diversas instituciones del sector salud, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), aseguradoras públicas (afores), etc.
- **Seguridad Pública:** Son aquellas orientaciones relacionadas con corporaciones de policía municipales o del gobierno estatal, o con la Secretaría de la Defensa Nacional o de la Secretaría de Marina.
- **Atención Psicológica:** Son aquellas orientaciones que conllevan una referencia a servicios de atención psicológica.
- **Entrevistas de Inspección:** En este rubro se incluyen las orientaciones derivadas de las visitas que se realizaron por parte del personal de esta CEDHNL en los centros de reinserción social u hospitales públicos, como parte de las funciones realizadas por la Coordinación Penitenciaria y con el objetivo de supervisar que se respeten los derechos humanos de internos(as), pacientes y/o familiares en las instituciones mencionadas.

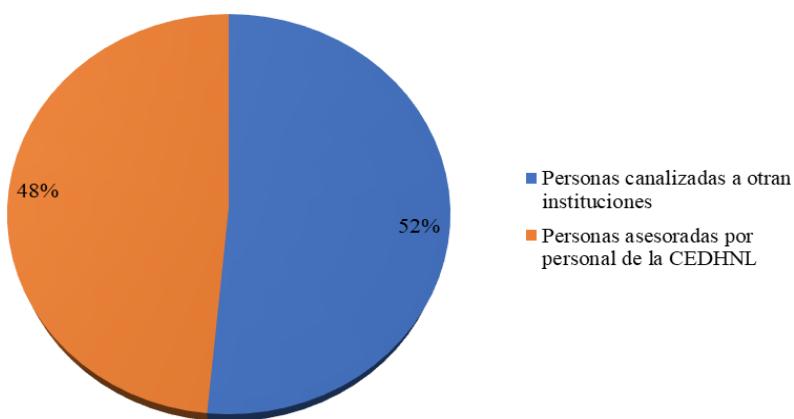
A continuación, se muestra una tabla con el número de orientaciones acorde con la clasificación expuesta en párrafos anteriores.



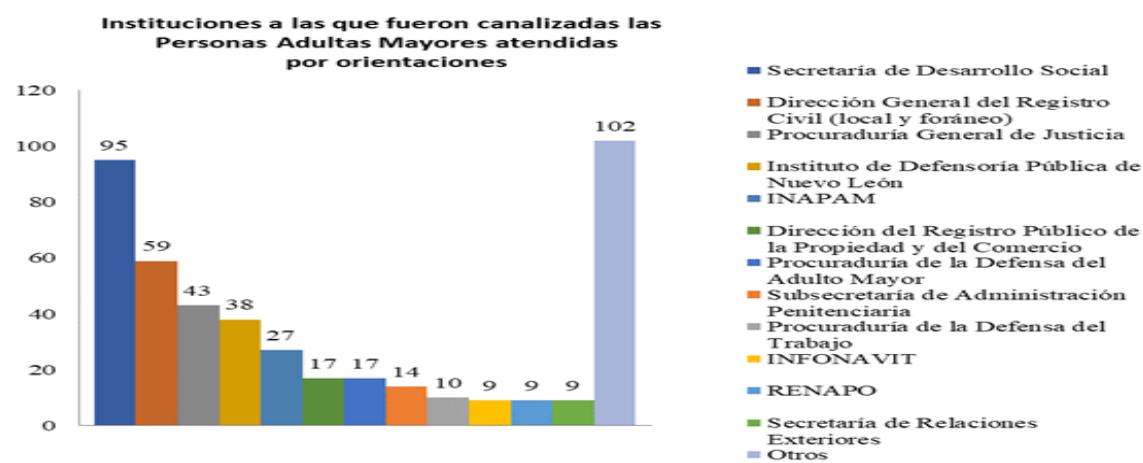
Cabe destacar que, del total de orientaciones, 149 fueron derivadas de las entrevistas de inspección realizadas por parte del personal de la CEDHNL, en Centros de Reinserción Social y Hospitales del Estado. Del número restante, la mayor parte de las orientaciones pertenece al rubro civil y administrativo, que incluye aquellas que estuvieron enfocadas a la realización de trámites o corrección de documentos con 281 casos; le siguen las orientaciones de tipo asistencial, a fin de tramitar apoyos económicos o de despensa, con 138; y, 126 orientaciones sobre asuntos penales. Las orientaciones de tipo tributario y de atención psicológica, fueron las menos requeridas con 5 y 2 casos respectivamente.

Del total de orientaciones (859) que se brindaron a personas adultas mayores, 449 fueron canalizadas a una o más instituciones con base en la situación expuesta por la persona peticionaria, mientras que 418 casos quedaron resueltos con la asesoría brindada por parte del personal de la CEDHNL, por lo que no requirieron ser referidas a otras instancias.

A continuación, se muestra, mediante una gráfica porcentual, el comparativo de personas canalizadas y las que no ameritaron dicha gestión.



La siguiente gráfica muestra la relación de instituciones a las que se remitieron las personas canalizadas.



Como se puede apreciar, las instituciones a las que se canalizaron el mayor número de casos fueron a la Secretaría de Desarrollo Social, tanto estatal como federal, con 95 canalizaciones, esto en relación con que un número considerable de personas adultas mayores desean tramitar algún tipo de apoyo, ya sea económico o en especie, por lo que son remitidas a dichas instancias. Le siguen la

Dirección General de Registro Civil con 59 canalizaciones, puesto que otro de los servicios con mayor demanda son los trámites de documentos oficiales, como actas de nacimiento y defunción, entre otras. Otra instancia es la Procuraduría General de Justicia con 43 canalizaciones, el Instituto de Defensoría Pública de Nuevo León con 38 y el INAPAM con 27.

Por otra parte, cabe aclarar que, en el rubro de otros, se incluyeron las instituciones a las que se remitieron un menor número de personas, sumando un total de 102, como se muestra en la siguiente tabla:

Institución o dependencia	No. de casos canalizados
Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado	9
DIF (Estatal o Municipal)	7
Agua y Drenaje de Monterrey	6
IMSS	5
Instituto de Control Vehicular	5
Secretaría de Educación	5
CONDUSEF	4
CNDH	3
Instituto Federal de Defensoría Pública	3
PROFECO	3
Sección 50	3

Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología de Monterrey	3
Archivo General de Notarías	2
Comisión Federal de Electricidad	2
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	2
Poder Judicial del Estado de Nuevo León	2
Procuraduría Federal del Trabajo	2
Módulo de Tarjeta Feria	2
ISSSTELEON	1
AFORE	1
Agencia de Coordinación Penitenciaria	1
CEDH San Luis Potosí	1
CEDH Tamaulipas	1
Centro de Operación Estratégica (COE)	1
Centros de Internamiento y Detención	1
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas	1
Comisión Estatal de Arbitraje Médico	1
Consulado de Estados Unidos	1
COPAVIDE	1
CREE	1

Dirección General de Fiscalías	1
FOMERREY	1
Gas Natural	1
Gestoría Social del Estado	1
Instituto Nacional de Migración	1
Instituto Nacional Electoral	1
Centro de Métodos Alternos de Solución de Conflictos	1
Palacio municipal de Apodaca	1
Poder Judicial de la Federación en Cd. Victoria	1
Predial Escobedo	1
Procuraduría de Asuntos Agrarios	1
Registro Público del Estado de San Luis Potosí	1
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología de Apodaca	1
Secretaría de Economía	1
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad	1
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Monterrey	1
Secretaría de Transporte	1
Secretaría de Vialidad y Tránsito de San Nicolás	1
Secretaría del Trabajo	1

Servicio de Administración Tributaria	1
Seguro Popular	1
Tribunal Agrario	1
Total	102

Quejas

En relación a las quejas -que son aquellas en las cuales la persona acude a señalar un hecho presuntamente violatorio a los derechos humanos por parte de alguna autoridad estatal o municipal-, interpuestas por personas adultas mayores, el período de estudio comprende de enero 2014 a diciembre 2016, sumando un total de 153 casos atendidos.

Cabe mencionar que este rubro hasta el 2016 estaba subdividido en cuatro categorías: las solicitudes de gestión; los casos que son competencia de la CNDH o de otras comisiones o procuradurías estatales de derechos humanos y del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación; además de las quejas competencia de este órgano constitucional autónomo.

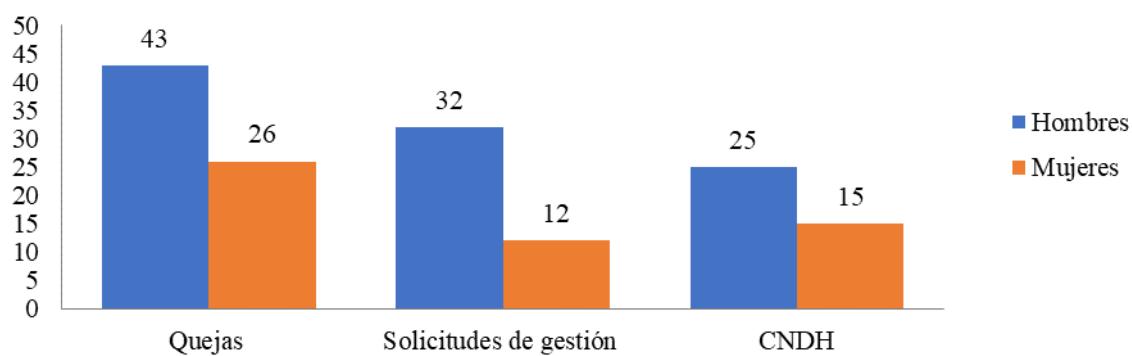
Enseguida se especifica el tipo de atención que se brinda en cada una de las categorías, para mayor comprensión.

- **Solicitudes de gestión:** Se refiere a los casos en que la persona peticionaria, requiere tramitar algún servicio en otra institución, para lo cual el personal de la CEDHNL además de brindar la asesoría, realiza alguna diligencia, llamada telefónica, oficio y/o acompañamiento para que se lleve a cabo dicho trámite. A diferencia de las orientaciones, en este tipo de atención sí se abre un expediente.

- **Casos de la CNDH:** Son los casos en que se involucra a alguna autoridad federal, o casos donde hayan participado autoridades federales y del estado o municipios de Nuevo León, por lo que son referidos directamente a la CNDH.
- **Otras comisiones y el CONAPRED:** Son los casos en los que se interpone una queja, pero que es competencia de alguna otra Comisión o Procuraduría Estatal de Derechos Humanos o del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Enseguida se muestra un comparativo sobre los tipos de atención que brindada en este rubro:

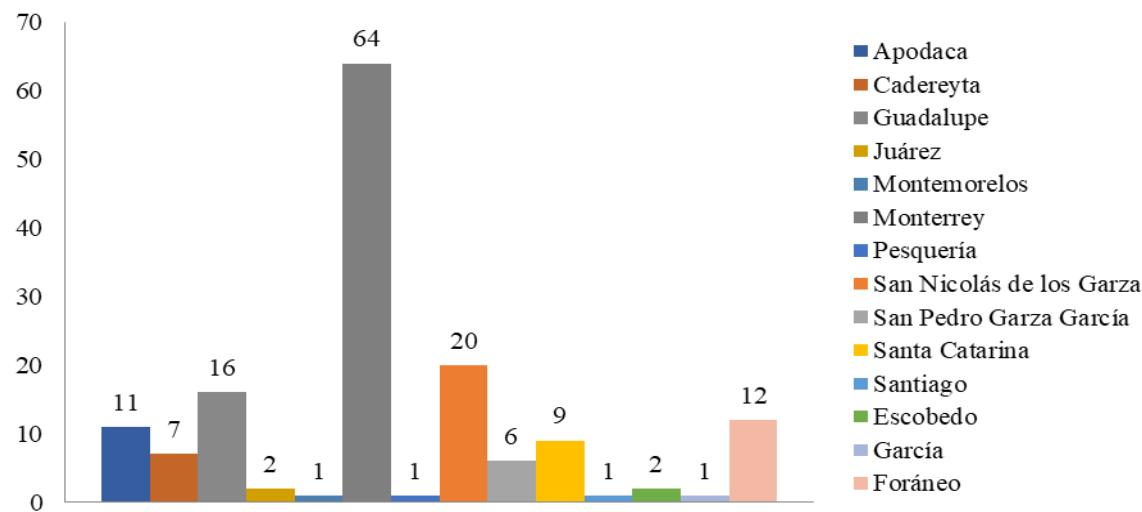
Tipificación de las quejas iniciadas durante el periodo 2014-2016



De lo anterior, se puede obtener que se registraron 69 quejas competencia de esta CEDHNL; 44 solicitudes de gestión y 40 quejas competencia de la CNDH. Cabe aclarar que durante el período 2014 al 2016, no hubo quejas interpuestas por personas adultas mayores que fueran competencia de otras comisiones o procuradurías estatales de derechos humanos o del CONAPRED.

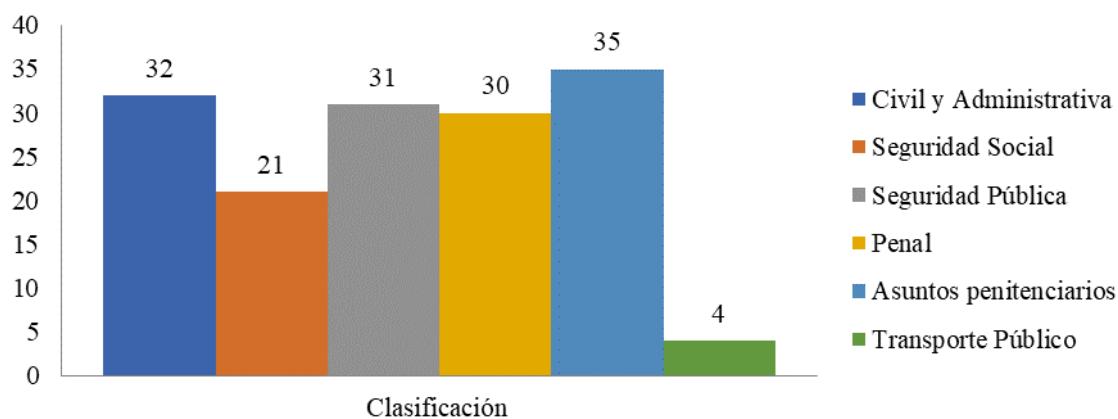
A continuación, se muestra una tabla en donde se pueden ver los municipios de residencia de las personas adultas mayores que acudieron a la CEDHNL a presentar alguna queja durante el período señalado:

Municipios de residencia de los(as) peticionarios



La mayor parte de las personas peticionarias provienen de los municipios del área metropolitana de Monterrey, mientras que 12 de los casos son de otros Estados de la República como Tamaulipas, Puebla, Durango, San Luis Potosí, Veracruz, Nayarit y Chihuahua, entre otros. Por otra parte, retomando la clasificación de orientaciones vista anteriormente, en relación a las quejas y solicitudes de gestión, se desprenden los siguientes datos:

Clasificación de quejas y solicitudes de gestión

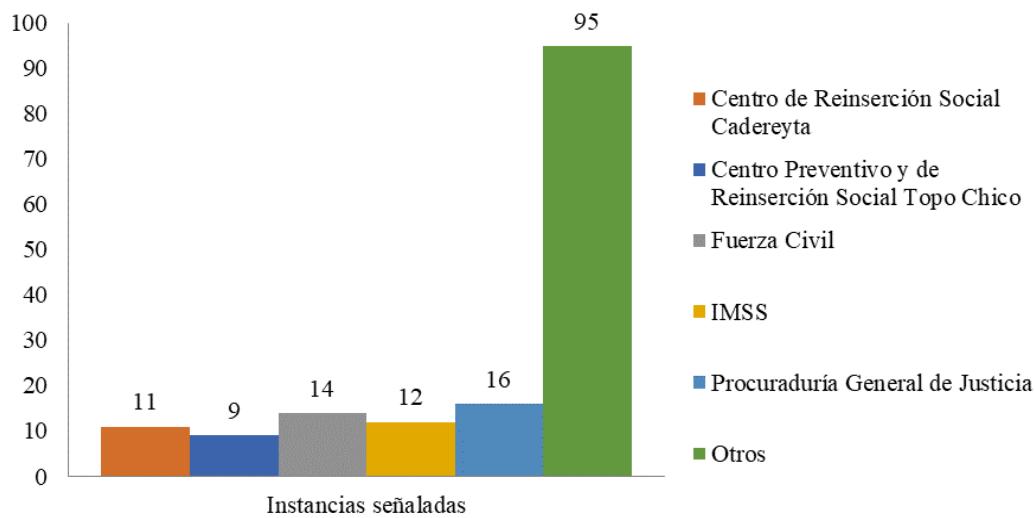


Del total de quejas y solicitudes de gestión, se puede observar que existió un mayor índice de frecuencia en las de tipo civil y administrativo, contabilizando un total de 35 casos. Este tipo de quejas generalmente suele desembocar en cuestiones jurídicas ante el Poder Judicial o en procesos frente a autoridades de la Administración Pública, la mayoría de los casos que se atendieron fueron referentes a inconformidades vecinales o con ciertas instituciones o dependencias del gobierno.

Es importante mencionar que el número de casos atendidos en cada rubro es similar, oscilando entre los 21 y 35, a excepción de las quejas atendidas sobre el transporte público, que mostraron una diferencia considerable, con únicamente cuatro casos al respecto.

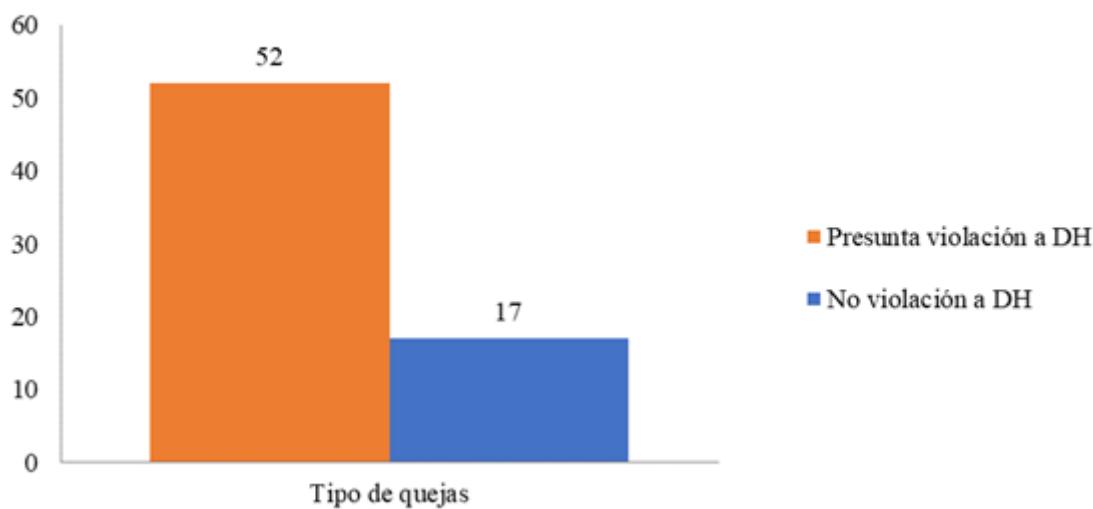
En el rubro de quejas, incluyendo las solicitudes de gestión y los casos cuya competencia recayó en la CNDH, las instancias que fueron señaladas como responsables por parte de las personas adultas mayores que acudieron a esta CEDHNL, destacan cinco que fueron mencionadas reiteradamente, siendo éstas la Procuraduría General de Justicia (16 casos), Fuerza Civil (14 casos), IMSS (12 casos), CERESO Cadereyta (11 casos) y CEPRERESO Topo Chico (9 casos), mientras que en el rubro de otros se englobaron todas aquellas que tuvieron menos de 9 quejas.

Instancias señaladas como responsables



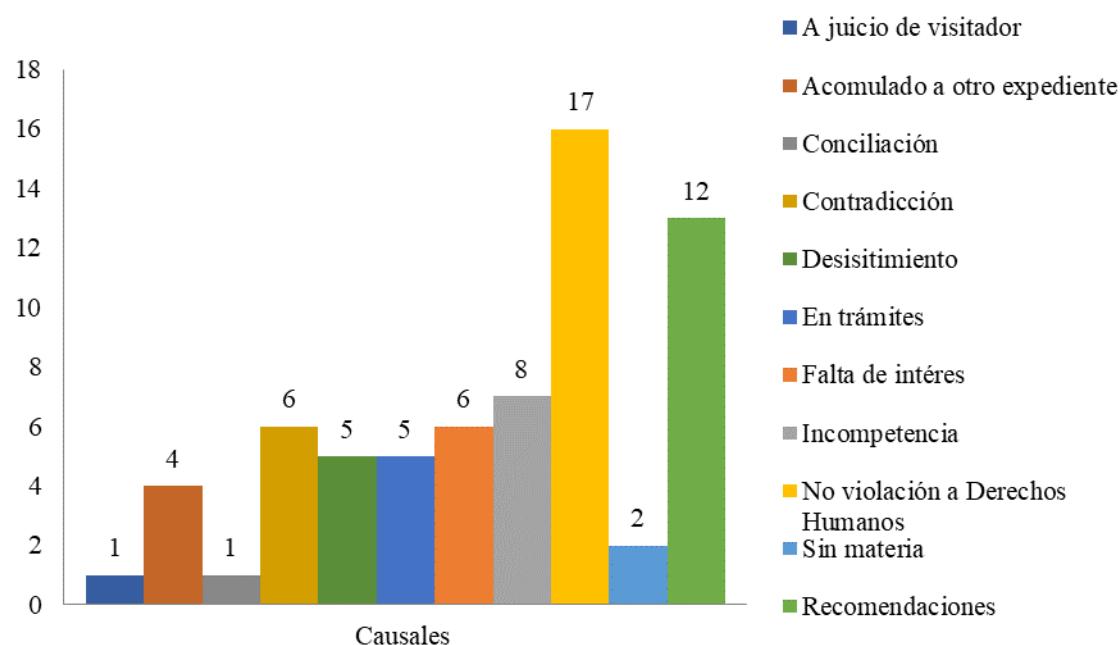
En cuanto a las 69 quejas competencia de esta CEDHNL, a continuación, se muestra la relación entre las que sí representaron una presunta violación a los derechos humanos y las que, con base en la investigación por parte del personal de la CEDH, no se acreditó una vulneración de derechos por parte de autoridades estatales o municipales.

Quejas



Además, se dan a conocer las causales por las que concluyeron dichas quejas, así como las que derivaron en recomendación.

Causales de conclusión de caso



Recomendaciones

Durante el período de estudio 2014-2016, las quejas que derivaron en recomendaciones fueron 12. Para ilustrar de una manera más clara lo anterior, se presenta la siguiente tabla:

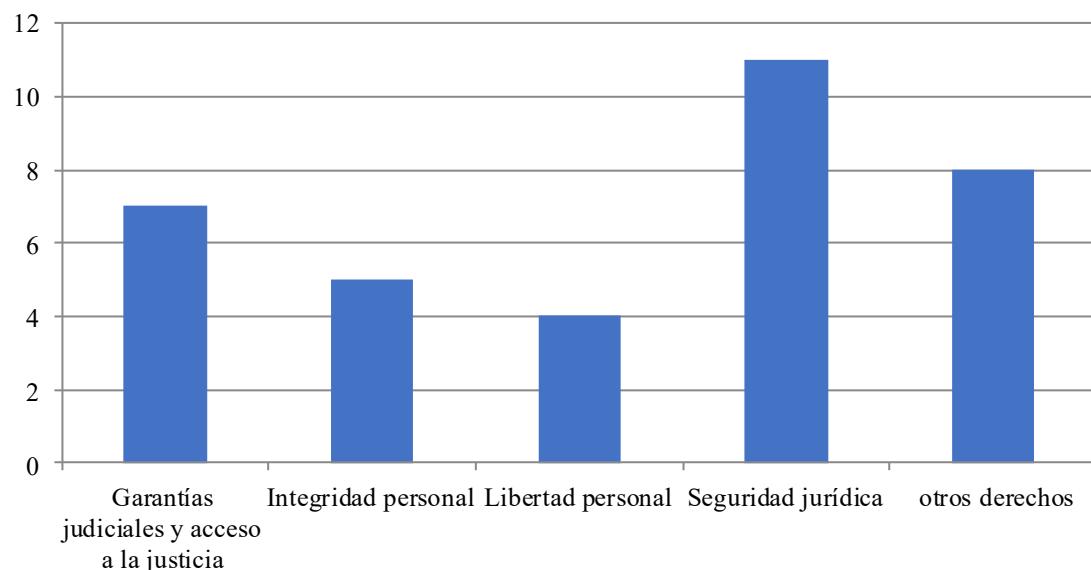
Recomendación	Derecho(s) violentado(s)	Autoridad(es) involucrada(s)
12/2015	A las garantías judiciales y a la integridad, en relación al principio de no discriminación.	Ayuntamiento de San Pedro Garza García, Nuevo León. • Dirección de Ordenamiento e Inspección.
31/2015	A la salud y a la vida (vida digna).	Servicios de Salud de Nuevo León, O.P.D. • Hospital Metropolitano “Dr. Bernardo Sepúlveda”.
28/2015	A la libertad personal por detención ilícita y arbitraria; integridad personal (tratos crueles, inhumanos y degradantes); a la seguridad jurídica; de la niñez y de las mujeres a una vida libre de violencia.	Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
61/2015	Al acceso a la justicia y a la seguridad jurídica.	Procuraduría General de Justicia del Estado.

Recomendación	Derecho(s) violentado(s)	Autoridad(es) involucrada(s)
114/2014	A la vida y a la integridad física, relacionadas con el derecho a la seguridad personal; a la seguridad jurídica.	Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito de Montemorelos, Nuevo León.
5/2016	Al acceso a la justicia y seguridad jurídica (obligación de respetar y proteger los derechos humanos).	Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
98/2015	Al acceso a la justicia y a la seguridad jurídica.	Procuraduría General de Justicia del Estado.
21/2016	Al acceso a la justicia y seguridad jurídica (obligación de respetar y proteger los derechos humanos).	Procuraduría General de Justicia del Estado. • Unidad de Investigación Número Dos Especializada en Delitos Culposos y en General.
07/2016	A la libertad (detención ilegal y arbitraria); a la integridad y seguridad personal (a no ser sometido a tortura y tratos crueles, inhumanos y degradantes); de las mujeres a una vida libre de	Secretaría de Seguridad Pública del Estado. • Fuerza Civil.

Recomendación	Derecho(s) violentado(s)	Autoridad(es) involucrada(s)
	violencia al ejercer conductas que conllevan a la violencia de género; seguridad jurídica (obligación de respetar y proteger los derechos humanos).	
6/2016	Al acceso a la justicia; a la seguridad jurídica (obligación de respetar y proteger los derechos humanos).	Procuraduría General de Justicia del Estado. • Unidad de Investigación Especializada en Delitos Culposos y en General Número Tres.
30/2016	A la libertad (detención ilegal y arbitraria); a la protección de la honra y dignidad (injerencias arbitrarias o ilegales en el domicilio); a la integridad y seguridad personal (derecho a no ser sometido a tortura y tratos crueles, inhumanos y degradantes); a la seguridad jurídica (obligación de respetar y proteger los derechos humanos).	Procuraduría General de Justicia del Estado.
71/2015	Al acceso a la justicia y a la seguridad jurídica.	Procuraduría General de Justicia del Estado.

De lo anterior, se puede inferir que las principales violaciones detectadas en las recomendaciones analizadas tienen que ver con la seguridad jurídica; garantías judiciales y acceso a la justicia; integridad personal y libertad personal. A continuación, se presenta una tabla con la tendencia de los derechos violados en las Recomendaciones analizadas:

Derechos violados



Las instancias que fueron señaladas como responsables en dichas recomendaciones fueron las siguientes:

