

4. Operativo y captación

En el presente capítulo se describe el proceso detallado mediante el cual se llevó a cabo el operativo de levantamiento de información del *Censo Nacional de Derechos Humanos Estatal 2017*, en él se incluyen características específicas como los recursos utilizados, las responsabilidades designadas a las figuras operativas, los pormenores en las actividades de campo, las actividades realizadas en oficinas centrales y la entrega de resultados. Con este esquema, se dividirá el presente capítulo en las siguientes secciones:

- **Programa de capacitación**, en el que se explican los temas que formaron parte de la capacitación presencial dirigida a las figuras operativas del proyecto.
- **Planeación del operativo**, en el que se detallan los elementos que se utilizaron en la definición de métodos y herramientas para hacer más eficiente el levantamiento del CNDHE 2017.
- **Estrategia de levantamiento**, en la que se describen las líneas de acción utilizadas por el personal responsable del proyecto para obtener los resultados trazados al inicio del mismo.
- **Revisión primaria y compilación preliminar**, que detalla los mecanismos que se utilizaron para la revisión y validación de los datos obtenidos a través del operativo.

4.1 Programa de capacitación

La información captada a través del cuestionario de este proyecto, requirió que las figuras operativas del mismo levantamiento contaran con los conocimientos indispensables para entender y asesorar al informante con respecto a los conceptos utilizados en las preguntas que lo integraron.

Por esta razón, y con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en el CNDHE 2017, se llevaron a cabo las reuniones de capacitación y coordinación dirigida a los Responsables Operativos de las Coordinaciones Estatales (ROCEs) y a los Responsables Operativos de las Direcciones Regionales (RODRs) realizada entre el 13 y el 24 de febrero de 2017, en la Ciudad de México, con el objetivo de presentar los

instrumentos y herramientas de captación de este Censo, así como reforzar los conocimientos antes mencionados relacionados con el proceso del levantamiento.

Las actividades que se realizaron fueron las siguientes:

- Presentación general del Censo Nacional de Derechos Humanos Estatal 2017 (actividades, responsables y cronograma operativo).
- Presentación del Módulo 1: Estructura Organizacional y Recursos del Organismo de Protección de Derechos Humanos de la Entidad Federativa (versión física y electrónica).
- Presentación del Módulo 2: Ejercicio de la Función en Materia de Protección de Derechos Humanos (versión física y electrónica).
- Descripción y explicación de las actividades que conformaron el proceso de coordinación del levantamiento y compilación de la información para 2017.
- Dudas y comentarios generales.

4.2 Planeación del operativo

Consistió en establecer los elementos necesarios para obtener los resultados esperados, con la mayor eficacia y eficiencia posibles, a partir de los recursos institucionales disponibles. También se tomaron en cuenta algunos mecanismos y herramientas de operación que fueron utilizados para fortalecer el proceso de planeación y dirigir, en el nivel correspondiente, las acciones necesarias durante el levantamiento.

Entre los elementos y mecanismos utilizados se encuentran:

- Análisis de las condiciones de trabajo en las que las JDEGSJ adscritas a las Coordinaciones Estatales realizan sus actividades.
- Análisis de las características socio-políticas y marcos específicos en las entidades federativas que se consideraron pudieran afectar el levantamiento.

- Total de unidades del estado que proporcionan información.
- Establecimiento del periodo del levantamiento.
- Monitoreo y análisis periódico de la información generada por el sistema IKTAN sobre el avance del Operativo.
- Envío de información a la DGEESPJ para análisis operativos y toma de decisiones oportunas.

Cabe destacar el papel de los Representantes Operativos de las Direcciones Regionales (RODR) como figuras de apoyo en las labores de monitoreo y seguimiento de actividades y fechas relacionadas con la coordinación y levantamiento de los proyectos estadísticos en las entidades que constituyen las Direcciones Regionales, los cuales coadyuvaron a hacer más eficiente el cumplimiento de objetivos y metas impuestos por el CNDHE 2017.

4.3 Estrategia de levantamiento

Como parte del inicio del operativo de levantamiento del *Censo Nacional de Derechos Humanos Estatales 2017*, las Jefaturas de Departamento de Estadísticas de Gobierno, Seguridad y Justicia de cada Coordinación Estatal, se dieron a la tarea de entregar un oficio de presentación del Censo, turnado por el Presidente del INEGI y dirigido a cada uno de los Organismos de Protección de Derechos Humanos de las Entidades Federativas, a efecto de establecer contacto formal con las autoridades correspondientes para dar inicio al levantamiento de la información.

De esta manera, cada Coordinación Estatal fue responsable de realizar la planeación del operativo de levantamiento acorde a las características de la Entidad Federativa correspondiente, así como de elaborar un directorio inicial de funcionarios de los gobiernos estatales, que serían los responsables de coordinar las acciones dentro de sus respectivos órganos institucionales para recabar la información que el INEGI requería para el proyecto.

Dependiendo del contexto en cada Entidad Federativa, los responsables designados por las Direcciones Regionales y los responsables de las Coordinaciones Estatales del Instituto, se dieron a la tarea de realizar una reunión de presentación del proyecto con la presencia del Presidente de las Comisión Estatal de Derechos Humanos (o con el servidor público que este designara). En dicha reunión se les hizo entrega de los cuestionarios, tanto en la versión impresa como electrónica (versión Excel), para que pudieran conocer los

requerimientos de información y estar preparados para reportarlos en tiempo y forma.

De manera general durante el operativo en campo se utilizaron cuatro mecanismos para guiar y monitorear el avance del mismo, los cuales sirvieron como elementos de decisión en el transcurso del proyecto:

a) Reunión Técnica con los informantes

Durante la reunión técnica además de la presentación general del Censo, los objetivos que este perseguía, y una explicación general de los conceptos que se utilizaron en la elaboración del instrumento de captación, se atendieron dudas operativas en los casos en que fue requerido. En la misma reunión se acordó la fecha límite para que los cuestionarios fueran entregados con la información completa y se designaron canales de comunicación para la resolución de problemáticas operativas.

b) Control y seguimiento operativo

Para el control y seguimiento del operativo se establecieron las siguientes acciones:

- Análisis de los reportes generados por la plataforma IKTAN para el seguimiento del avance del operativo. El Sistema IKTAN es una plataforma diseñada para dar soporte al operativo censal y apoyar en los procesos de monitoreo del levantamiento y captura de la información de los Censos Nacionales de Gobierno Estatales 2017, la cual es alimentada por todas las figuras operativas, quienes registran el avance de cada uno de los cuestionarios. Los estatus de avance utilizados fueron definidos a partir de las etapas del operativo establecidos en el cronograma general de actividades.

- Del análisis cualitativo de dichos reportes, el equipo de trabajo de oficinas centrales se dio a la tarea de generar estrategias y planes de acción para solventar las dificultades operativas que fueran surgiendo en cada una de las entidades y que, de forma conjunta, los ROCEs, con el acompañamiento de los RODRs, fueron los encargados de llevarlas a cabo.

c) Atención a dudas

A lo largo del período previo a la fecha compromiso de entrega de los cuestionarios, se apoyó de manera constante a los servidores públicos responsables del llenado, a través de dos esquemas:

- Se otorgó apoyo y soporte directo de los JDEGSJ de las coordinaciones estatales, a los responsables de los gobiernos estatales o a los servidores públicos

responsables de la información, según correspondiera, al momento del llenado del cuestionario, y

- Se solventaron dudas conceptuales y de instrucciones de llenado que fueron planteadas por parte del personal del INEGI designado para dar seguimiento y apoyo a los gobiernos estatales en el llenado de los cuestionarios.

d) Monitoreo

El monitoreo de las actividades del levantamiento se llevó a cabo en dos niveles: general y particular. El proceso general estuvo a cargo del ET-DGAPIGCNG, en la que se dio seguimiento y control de las actividades del proyecto de manera integral. Por su parte, la supervisión particular estuvo a cargo de personal de los JDEGSPJ (ROCEs) correspondientes a cada Entidad Federativa así como de los RODR; las tareas de los ROCE también abarcaron las relacionadas con el apoyo y realización de las presentaciones de proyecto, así como el seguimiento ante los responsables de coordinar el llenado de los cuestionarios en los gobiernos estatales, velando siempre por el estándar de calidad que el mismo Instituto estipuló para la información compilada.

4.4 Revisión primaria y compilación preliminar

El proceso de llenado inició una vez que los informantes comenzaron a recibir los cuestionarios por parte de los ROCEs. De forma específica a partir del día 27 de marzo de 2017.

Para llevar a cabo dicho proceso los informantes contaron con instrumento de captación en formato Excel, los cuales fueron importados a la plataforma IKTAN a manera de capturadores, con la finalidad de facilitarles el proceso de registro de la información a los servidores públicos responsables, quienes podían acceder para capturar de manera directa o cargar la información desde los cuestionarios en versión Excel. Los capturadores del sistema IKTAN contaron con una serie de validaciones que permitían mostrar mensajes de error o inconsistencia de los datos cuando, derivado de la información registrada, no se cumplía con los criterios e instrucciones establecidos en cada pregunta.

La actividad de revisión ocurrió desde el momento en que el ROCE acudió con el informante para verificar la información que hasta el momento había sido capturada. La revisión también se realizó al recibir consultas específicas de alguna(s) pregunta(s) durante el proceso de llenado. El ROCE le hacía notar al informante

las inconsistencias (ya fueran aritméticas, de registro o conceptuales), para que procediera a realizar los ajustes correspondientes.

Una vez que el ROCE aceptaba de forma general el llenado del módulo, el cuestionario era turnado a través del sistema IKTAN a la Coordinación Estatal para realizar una validación primaria y secundaria, con la finalidad de conocer más a detalle si existía alguna inconsistencia aritmética, metodológica o conceptual que no hubiera sido detectada a primera vista.

Durante la revisión primaria se verificaban los siguientes elementos:

- Los datos del informante debían estar completos
- Todas las preguntas debían ser respondidas
- Los mensajes de error no debían existir a menos que hubiera una justificación
- La consistencia en las respuestas

Posteriormente se realizaba una revisión secundaria más específica que incluye la revisión conceptual y aritmética, así como de congruencia de los datos de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario. Los elementos que integraron este tipo de revisión fueron:

- La congruencia de los datos registrados
- La lógica de los datos registrados
- Ortografía, sintaxis y redacción clara y concisa en los cuestionarios

Asimismo, cabe destacar que se contó con dos herramientas de apoyo para este proceso de validación: la primera, el mismo instrumento de captación en su versión electrónica, que fue diseñado y configurado para que emitiera mensajes de error o inconsistencias en y entre las preguntas; la segunda corresponde a la “Ficha de Incidencias”, en la que se enlistaban las inconsistencias que, en su caso, detectaba el ROCE en alguna pregunta del cuestionario durante el proceso de validación y que enviaba a oficinas centrales para que se hiciera una revisión más extensa.

De no aprobar las revisiones primarias y secundarias, los cuestionarios eran devueltos vía IKTAN con observaciones a los Informantes, a fin de que éstos realizaran las correcciones o justificaciones necesarias según el caso.

Realizada la revisión del instrumento de captación por parte del ROCE, los cuestionarios pasaban a la bitácora IKTAN del RODR correspondiente, quien tuvo la responsabilidad de hacer una revisión focalizada que incluía una revisión primaria y secundaria bajo los mismos criterios enunciados para el caso de la realizada por los ROCEs.

Al igual que en las revisiones hechas por el ROCE, de ser el caso, se realizaron observaciones dirigidas a los Jefes de Departamento Estatales través del sistema con la finalidad de que fueran solventadas con el informante. Con este segundo filtro se buscó reducir el número de errores e inconsistencias en las versiones enviadas a oficinas centrales para su validación. Cabe destacar que este proceso no se realizó una sola vez, sino que requirió de un esfuerzo de retroalimentación compartido entre el equipo estatal, regional y el informante, para conseguir una primera versión lo más acabada posible que era enviada a oficinas centrales.

Una vez que el cuestionario había sido sometido a los filtros antes mencionados, el ET- OC fue el responsable de realizar una revisión que contenía criterios y lineamientos especializados en materia conceptual y aritmética pregunta por pregunta de manera minuciosa. De este proceso se desglosaban señalamientos y comentarios que eran enviados al ROCE, las cuales debían ser atendidas en coordinación con los Informantes, de ser el caso.

Tras la atención de cada una de las observaciones, el ET-OC realizaba la liberación de los Instrumentos de Captación en el sistema IKTAN - proceso que tuvo

lugar entre el 18 de mayo y el 31 de julio de 2017 señalando que no existen comentarios que subsanar, por lo que el ROCE podía comenzar con el proceso de exportación de la información a formato Excel y tras realizar un último proceso de cotejo de la información a fin de detectar algún error en la migración de los datos, se procedía recabar la firma y sello correspondiente de los informantes básico y complementario.

Cabe destacar que en caso de existir algún error se solicitaba a oficinas centrales la reconsulta y en su caso corrección de la información de manera inmediata. En el anexo "Relación de entrega de módulos" se muestra la fecha en la que fue recibido, en oficinas centrales, cada uno de los módulos que integraron el CNDHE 2017 de forma definitiva. El registro de la base de datos preliminar para la publicación de resultados se realizó en el periodo comprendido entre el 04 y el 31 de julio de 2017.³

Finalmente, cabe destacar que la reunión de retroalimentación 2017 tuvo lugar entre el 04 y 08 de septiembre, de acuerdo con el cronograma general de actividades de los CNG 2017. En la reunión participaron los RODR y ROCE de todo el país con quienes se intercambiaron experiencias sobre el operativo y se elaboró un diagnóstico de los elementos a considerar en primer término para las labores de planeación del levantamiento del CNDHE 2018.

³ Debido a condiciones particulares que retrasaron el proceso de recuperación de la información y la entrega formal de los cuestionarios correspondientes, a la fecha de corte no se incluyeron en la base de datos preliminar los Módulos 1 y 2 de Tamaulipas y el Módulo 1 de la Ciudad de México.