

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS EN MÉXICO

Celia CARREÓN TRUJILLO*

SUMARIO: I. *Planteamiento del problema*. II. *Metodología*. III. *Objetivos*. IV. *Sistema organizacional*. V. *Sistema de información*. VI. *Origen de la CNDH*. VII. *Estructura y facultades de la CNDH*. VIII. *Marco normativo de la CNDH*. IX. *Sistemas de información de la CNDH*. X. *Conclusiones*. XI. *Bibliografía*.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La dificultad de acceso a la información recabada por instituciones que manejan grandes cantidades de datos, como es el caso de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), organismo perteneciente al sistema no jurisdiccional de derechos humanos ha impedido la profundización en el análisis de dicha información. Toda vez que, a la llegada de un nuevo dirigente a la CNDH no se da continuidad absoluta sobre la información existente hasta el último de los días de trabajo de cada titular. Caso contrario, se parte de un nuevo momento informacional para la creación de programas informáticos, generación de bases de datos, diseño de sistemas para recaudar datos sensibles, etc.

Así, la gran cantidad de información y de conocimientos obtenidos a partir de las acciones implementadas para el buen funcionamiento de dichos organismos en cada periodo en que se ejerce el cargo, no permanece en el tiempo y, en consecuencia, no permite el análisis de datos relevantes para la identificación de patrones de valor que arrojen resultados sobre el impacto real de la implementación de tales acciones.

* Doctoranda de la Facultad de Ciencias de Documentación en la Universidad Complutense de Madrid. Doctoranda de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. Responsable del Área de Elaboración y Edición de Contenidos de la Biblioteca “Dr. Jorge Carpizo” del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Contacto: *carreoncelia@hotmail.com*.

En la actualidad, la preocupación por garantizar la organización y preservación de los datos ya sea de organizaciones públicas o privadas, ha adquirido mayor importancia con la llegada de las nuevas tecnologías, ya que cada vez son más las herramientas digitales con las que se cuenta para la realización de esta tarea.

La CNDH ha abierto la ventana a la tecnología y ha desarrollado áreas, técnicas y herramientas dedicadas exclusivamente al manejo de la documentación generada a partir de la actuación diaria como cumplimiento de las funciones para las que fue creada.

En este sentido, la evolución tecnológica ha traído al mundo de la documentación una serie de opciones que permiten la utilización de herramientas afines a cada tipo de información, reduciendo con esto el manejo erróneo y la pérdida de la misma que a todas luces resulta ser de gran valor para el análisis y perfeccionamiento en el buen funcionamiento de la institución.

Por su parte, la CNDH cuenta con un sistema de información que ha evolucionado tecnológicamente con el paso del tiempo, y que parece tener los atributos suficientes para hacer frente a la nueva era en la que la información debe estar disponible para su consulta, de acuerdo a lo establecido en el marco de la ley, y en cumplimiento al derecho de acceso a la información. Por tal razón, resulta de gran interés conocer el funcionamiento de este sistema de información implementado por la CNDH.

II. METODOLOGÍA

Se hará un *estudio de caso* para analizar el funcionamiento del sistema de información con que cuenta la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, institución mexicana encargada de la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.¹ Y que resguarda información relevante con datos sensibles, en muchos de los casos.

De este modo, se llevará a cabo una *investigación documental* para revisar los contenidos a los que se tenga acceso a través del portal de la *Comisión Nacional de los Derechos Humanos* y otras fuentes de información.

III. OBJETIVOS

Como objetivo general, se busca conocer, analizar y describir las áreas encargadas del manejo de información, su funcionamiento, y los sistemas im-

¹ Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, art. 2o., México, 1992, 42 pp. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf.

plementados para la organización, preservación y, en su caso, difusión de los datos que resguarda la CNDH.

De manera particular, se pretende realizar un estudio que permita evaluar el sistema de información, así como los procesos aplicados a medida para lograr un buen manejo de información, evitando así su pérdida y facilitar la consulta de la misma.

Por otro lado, se desea conocer las áreas responsables, así como las involucradas en el funcionamiento del sistema de información y asignación de actividades, delimitación de responsabilidades, y, si los hubiera, diagramas de flujo de los procedimientos desarrollados para el cumplimiento de los objetivos.

IV. SISTEMA ORGANIZACIONAL

Para entender qué es un sistema organizacional, primero definiremos lo que es un sistema: de acuerdo con Tejada Zabaleta² se trata de un “ente complejo, abierto, retroalimentativo, constituido por elementos interrelacionados e interactivos; que adquieren funciones específicas y que se intencionalizan a través de propósitos, metas y objetivos” por lo tanto —continúa el autor—, “dicho sistema se organiza y sistematiza, establece una lógica de desarrollo y de autoconstrucción a partir de sí mismo y de su interacción con el medio”.

Por otro lado, la organización se entiende como “un ente construido de manera intencional para lograr ciertos fines”.³

Ahora bien, partiendo de estas definiciones, un sistema organizacional busca alcanzar ciertos objetivos y para lograrlo requiere de procesos y herramientas a implementar, diseñados de acuerdo a las características específicas de la institución, organización, etcétera. En este sentido, resulta de vital importancia la creación de programas, metodologías y aplicación de tecnologías para lograr un procedimiento integral.

Para tal fin, existen ciertos componentes que definen cada sistema organizacional: una estructura organizacional; especialización en el trabajo; una cadena de mando; tramo de control o tramo administrativo; departamentalización, y centralización o descentralización en la toma de decisio-

² Tejada Zabaleta, Alonso, “Los modelos actuales de gestión en las organizaciones: gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias”, *Psicología desde el Caribe*, Colombia, núm. 12, julio-diciembre de 2003, pp. 115-133. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/237029829_Los_modelos_actuales_de_gestion_en_las_organizaciones_gestion_del_talento_gestion_del_conocimiento_y_gestion_por_competencias.

³ *Idem*.

nes.⁴ Cada una de estos componentes contribuyen a precisar las acciones a realizar para el cumplimiento de metas; la especialización en las áreas de trabajo, con el fin de perfeccionar cada vez más las tareas a desarrollar y reducir los riesgos de incidencia; la determinación de procedimientos a implementar; la sincronización de actividades entre quien emite las instrucciones y quien las materializa, delimitando las responsabilidades y propiciando un ambiente de trabajo agradable y productivo.

En resumen, cualquier institución, organización, empresa, etc., busca implementar un sistema organizacional que le permita actuar de manera conjunta entre la parte administrativa y los recursos humanos, herramientas tecnológicas, procedimientos, etc., determinando jerarquías, responsabilidades y agrupando actividades para mayor control y cumplimiento de objetivos.

V. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como ya vimos, toda institución, organismo, empresa, etc., necesita no sólo de un sistema organizacional sino también de un sistema de información que les permita funcionar y manejar la información de manera eficiente. Así, cuando hablamos de un sistema de información comúnmente nos referimos a un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común.

Para Rafael Andreu, el sistema de información es “el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa...”.⁵

En este orden de ideas, para que un sistema de información funcione exitosamente, se auxilia de varios elementos, tales como: *equipo de cómputo*, que incluye hardware, software, impresoras, escáner, etc.; *recursos humanos* que, como bien señala Federico Hernández, ahora más que nunca las instituciones requieren de agilidad, movilidad, innovación y cambios necesarios para enfrentar los nuevos retos y aprovechar las oportunidades en un ambiente de intensa transformación y competencia;⁶ los *datos* recopilados con

⁴ Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la teoría general de la administración*, 7ª. ed., México, McGraw-Hill, 2007, 561 pp.

⁵ Andreu Rafael *et al.*, *Estrategia y sistemas de información*, Madrid, McGraw-Hill, 1996.

⁶ Hernández Pacheco, Federico, *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*, México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2020. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?hl=en&lr=&id=IYPhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=info:>

el paso del tiempo, cuyas características específicas determinarán el tipo de programas a través de los cuales serán procesados y almacenados, generando bases de datos propias; los *programas* creados a partir de las necesidades de las empresas, organizaciones, instituciones, etc., y los objetivos que pretendan alcanzar; las formas de comunicación necesarias (*telecomunicaciones*), y los *procedimientos* a seguir, establecidos previamente para cada una de las tareas a desarrollar.

VI. ORIGEN DE LA CNDH

El *ombudsman* mexicano es, sin duda, una de las instituciones más importantes para la defensa y protección de los derechos humanos en México, de ahí su importancia en cuanto al manejo de información que ésta resguarda en sus archivos históricos.

No es tema central de esta investigación detallar los antecedentes internacionales que dieron origen a tan importante organismo, pero sí se considera de relevante atención ofrecer una pincelada de la idea gestacional de su implantación en nuestro país.

De esta manera, el antecedente más lejano se encuentra en el siglo XIX, en la Ley de Procuraduría de Pobres de Ponciano Arriaga de 1847.⁷ Aunque fue hasta la segunda mitad del siglo XX cuando comenzaron a surgir organismos públicos, cuya principal preocupación era proteger los derechos de los gobernados frente al poder público.

Así entonces, surgieron otros organismos similares tales como la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos de Nuevo León;⁸ el Procurador de Vecinos, creado por acuerdo del Ayuntamiento de la Ciudad de Colima,⁹ y la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Más adelante, surgieron otras instituciones semejantes a nivel estatal y municipal, tales como la Procuraduría para la Defensa del Indígena en Oaxaca (1986); la Procuraduría Social de la Montaña en Guerrero (1987);

YdJX7exTZrHJ:scholar.google.com&ots=rZApU3AZLY&sig=AgbMjLibebkUxOmQDWi4zSnKbIc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.

⁷ Integrada por tres procuradores de pobres, cuya designación estaba a cargo del gobierno y tenía como función principal la defensa de las personas desvalidas.

⁸ Establecida por una Ley del Congreso local en 1979.

⁹ Tal hecho permitió, por un lado, que se estableciera esta figura jurídica en la Ley Orgánica Municipal de Colima, el 8 de diciembre de 1984, y, por otro lado, que fuera optativa su creación para los municipios del mismo Estado.

la Procuraduría de Protección Ciudadana en Aguascalientes (1988); la Defensoría de los Derechos Humanos de los Vecinos del Municipio de Querétaro (1988); la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal (1989); la Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación (1989); Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos (1989), y la Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Ciudadana del Estado de Baja California (1990).

Jorge Carpizo señala que, para comprender mejor el surgimiento de la Institución del *Ombudsman* en México, es importante hacer mención de las características más sobresalientes de tres de los órganos mencionados (la Procuraduría de Pobres de San Luis Potosí; la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México, y la Procuraduría de Protección Ciudadana en Aguascalientes).¹⁰

En cuanto a la primera, la Procuraduría de Pobres de San Luis Potosí, su respectiva Ley reguladora señaló el nombramiento de tres procuradores que se ocupaban de la defensa de las personas desvalidas con la facultad de pedir, de manera pronta e inmediata, la reparación contra cualquier exceso, agravio, vejación, maltrato o tropelía que sufrieran tales personas en el orden judicial, político o militar por parte de alguna autoridad o funcionario público.

También debía averiguar los hechos rápidamente para decretar la reparación de la injuria o la inculpabilidad de la autoridad, para lo cual tenían a su disposición la imprenta del Estado con el fin de dar a conocer a la opinión pública el nombre de las autoridades que no cumplían con sus recomendaciones. Asimismo, si el hecho era causante de una pena de gravedad, se ponía a disposición del juez competente al presunto responsable.

Éstos, los Procuradores de Pobres, debían también visitar los juzgados, oficinas públicas y cárceles para formular las quejas referentes a los abusos que se hubieran cometido, para ello contaban con la posibilidad de solicitar la información necesaria a cualquier oficina de Estado.

La segunda institución, es decir, la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México, fue creada en 1985. Este organismo es independiente en cuanto a la recepción de las quejas que presenten los estudiantes o académicos de la misma Universidad por las violaciones que sufren en sus derechos protegidos por la legislación universitaria.¹¹ El “Defensor Universitario”, titular de la esta Defensoría,

¹⁰ Carpizo, Jorge, *Derechos humanos y ombudsman*, México, Porrúa, 1998, pp. 11-13.

¹¹ Héctor Fix-Zamudio (principal autor del proyecto del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México) considera que en

realiza las investigaciones correspondientes y elabora una propuesta a las autoridades universitarias con una posible solución para el caso específico.¹²

Y por último, en cuanto a la Procuraduría de Protección Ciudadana de Aguascalientes, su finalidad es el desahogo de las quejas presentadas por aquellas personas afectadas por violaciones de las obligaciones que tienen los servidores públicos.

La Procuraduría, además de rendir un informe anual de actividades al gobernador del Estado y al Congreso del Estado tiene como funciones investigar la procedencia de la queja y averiguar la verdad; solicitar informes a los servidores públicos; tener acceso a todos los expedientes, documentos administrativos o judiciales; Formular recomendaciones, advertencias, proposiciones y recordatorios a los servidores públicos, y emplear medios de apremio.

En este tenor de ideas, Fix-Zamudio señala que éste fue el primer paso a partir del cual la Institución del *Ombudsman* se ha ido desarrollando en el ordenamiento mexicano.¹³

En 1990, la Procuraduría de Protección Ciudadana del Estado de Aguascalientes fue transformada en la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos de dicho Estado y, en ese mismo año, fue creada la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, mediante decreto presidencial del 5 de junio de 1990, como una dependencia desconcentrada de la Secretaría de Gobernación.¹⁴ Así, el Presidente de la República se basó en la fracción I del artículo 89 de la Constitución¹⁵ y los artículos 17¹⁶ y 27¹⁷ de

realidad la Institución se inició con eficacia en la práctica con la Defensoría de los Derechos Universitarios, que se estableció por un Consejo Universitario de la misma Universidad con la aprobación del estatuto del 29 de mayo de 1985.

¹² Jorge Barrera Graf fue el primer Defensor Universitario designado, y a él se debe el gran prestigio que obtuvo este organismo en tan poco tiempo.

¹³ Fix-Zamudio, Héctor; “Ombudsman”, *Nuevo Diccionario Jurídico Mexicano*, México, Porrúa, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2001, t. III, pp. 1689-1691.

¹⁴ “Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de los Derechos Humanos como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación”, *Diario Oficial de la Federación*, México, Secretaría de Gobernación, 6 de junio de 1990. Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4659530&fecha=06/06/1990.

¹⁵ “Artículo 89”, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *Diario Oficial de la Federación*, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.

¹⁶ “Artículo 17”, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, *Diario Oficial de la Federación*, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_110121.pdf.

¹⁷ *Ibidem*, artículo 27.

la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, causando divididas opiniones.

Por un lado, se consideraba que crear un órgano de tal naturaleza no era facultad del Presidente pues se trataba de un organismo que significaba una injerencia en los poderes judiciales no autorizada constitucionalmente, así como una intervención en la soberanía estatal, igualmente no autorizada por la Constitución.

En este sentido, como bien señala Víctor Martínez Bullé-Goyri, se puede dar la interpretación de que al no ser un órgano de autoridad, no se daba tal injerencia ilegal.¹⁸ Aunque en la realidad sí fuera un órgano que interfería y causaba molestia pues resultaba una intromisión del Ejecutivo federal en la actuación de los servidores públicos de los poderes federales y locales lo cual se traducía en una violación de los principios constitucionales, o al menos esa era una de las tantas opiniones que se dieron.

Sin embargo, en 1992 se puso fin a esta polémica de haber creado el *Ombudsman* mexicano a través de un decreto presidencial y no mediante el Parlamento como tradicionalmente se venía haciendo. Para ello se llevó a cabo una reforma a la Constitución.

El proceso de creación de esta Comisión puede resumirse de la siguiente manera: para 1990 la violación de los derechos humanos en México era cada vez más frecuente,¹⁹ asimismo, la demanda popular para mejorar la defensa y la protección de los derechos humanos fue una gran preocupación para el titular del Ejecutivo Federal que gobernaba en ese momento.²⁰ Fue entonces cuando decidió dar un avance en materia de protección y defensa de los derechos humanos, sustituyendo a la Dirección General de Derechos Humanos por un órgano con más y mayores atribuciones.²¹

¹⁸ Martínez Bullé-Goyri, Víctor M., “La reforma del artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”, *Revista Mexicana de Derecho Constitucional. Cuestiones Constitucionales*, México, UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1999, núm. 1, julio-diciembre, p. 282. Disponible en: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/cuestiones-constitucionales/article/view/5572/7229>.

¹⁹ Gamas Torruco, José, *Derecho constitucional mexicano*, México, Porrúa, 2001, pp. 1002 y 1003.

²⁰ En ese momento, el titular del Ejecutivo Federal, Licenciado Carlos Salinas de Gortari, cuyo período de gobierno abarcó de 1988 a 1994. Y su lema de campaña electoral había sido “Que hable México”, con lo cual había demostrado ya su preocupación por la protección de los derechos humanos. Para abundar sobre el tema, consúltese la obra de Armienta Calderón, Gonzalo M., *El Ombudsman y la Protección de los Derechos Humanos*, México, Porrúa, 1992, pp. 49 y 50.

²¹ La Dirección General de Derechos Humanos, perteneciente a la Secretaría de Gobernación, fue una Institución creada por el Licenciado Carlos Salinas de Gortari, cuyas quejas

De este modo, creó la Comisión Nacional de Derechos Humanos, como una especie de *Ombudsman*, pero con funciones que generalmente no tienen estos organismos, es decir, funciones como la difusión, la divulgación, la capacitación y el fortalecimiento de la cultura de los derechos humanos. Así también, consideró que era importante vincular estrechamente al nuevo organismo con la sociedad y constituir un Consejo integrado por diez personalidades respetadas en el país por su independencia de criterio, honestidad y trayectoria profesional.

La CNDH se ubicó dentro del organigrama de la Secretaría de Gobernación, debido a que era la Institución a la que la Ley Federal de la Administración Pública le atribuía la competencia de creación de organismos en materia de Derechos Humanos.

VII. ESTRUCTURA Y FACULTADES DE LA CNDH

La estructura de la CNDH, según lo dispuesto en la Ley,²² se compone de: la *Presidencia*, cuya duración en el cargo es por 5 años; un *Consejo Consultivo*, integrado por 10 personas de prestigio reconocido en la sociedad; *Visitadurías*; una *Dirección Ejecutiva del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*; una *Secretaría Ejecutiva*; una *Secretaría técnica del Consejo Consultivo*; una *Oficialía Mayor*; una *Dirección General de Comunicación*; una *Dirección General de quejas, orientación y transferencia*; una *Dirección General de Planeación y Análisis*; una *Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos*; un *Centro Nacional de Derechos Humanos*, una *Oficina Especial para el Caso Iguala*, y un *Órgano interno de control*.

En cuanto a las facultades atribuidas a la CNDH, la Ley le atribuye las siguientes: recibir quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos; conocer e investigar violaciones a los derechos humanos; formular recomendaciones públicas, denuncias y quejas ante las autoridades correspondientes, respecto de las recomendaciones y acuerdos de las comisiones estatales de derechos humanos; procurar la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables; impulsar la observancia de los derechos humanos en el país; promover el estudio, la enseñanza y divulgación de los derechos humanos; elaborar y ejecutar programas preventivos en materia de derechos humanos; supervisar que en los centros penitenciarios se respeten los derechos humanos; observar la evolución y monitoreo

pendientes de resolución fueron trasladadas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, una vez creada, para continuar con el procedimiento.

²² Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, artículos 9o. a 24. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf.

en materia de igualdad entre hombres y mujeres; presentar acciones de inconstitucionalidad ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y coordinar las acciones del Mecanismo Nacional de Prevención en ejercicio de las facultades que establece el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura.²³

Por otro lado, la CNDH no tiene facultades para conocer de actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales; resoluciones de carácter jurisdiccional; consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades, sobre interpretación de las disposiciones constitucionales y legales; tampoco podrá examinar cuestiones jurisdiccionales de fondo, ni de conflictos entre particulares.

VIII. MARCO NORMATIVO DE LA CNDH

La institución del *ombudsman* mexicano se rige por varios ordenamientos jurídicos: A) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; B) Decretos relevantes de modificación constitucional; C) Normatividad específica de la CNDH; D) Acuerdos normativos; E) otras disposiciones aplicables a la CNDH; F) Normas en materia de combate a la trata de personas; G) Normas en materia de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, y H) Normas en materia de pueblos indígenas.²⁴

Por otro lado, la normatividad específica de la CNDH contempla 15 documentos a través de los cuales la institución determina su estructura y funcionamiento. Éstos se refieren a *Política de igualdad de género, no discriminación, diversidad y acceso a una vida libre de violencia 2020-2024*; *Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*; *Reglamento Interno de la CNDH*; *Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la CNDH*; *Reglamento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes*; *Reglamento sobre el Premio Nacional de Derechos Humanos*; *Reglamento Interno del Centro Nacional de Derechos Humanos*; *Manual de Organización General de la CNDH*; *Estatuto del Servicio Civil de Carrera de la CNDH*; *Acuerdo por el que se destina un inmueble de 1803 m2 al servicio de la CNDH*; *Acuerdo por el que se destina un inmueble de 274.75 m2 al servicio de la CNDH*; *Designación de la CNDH como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*; *Convenio de Colaboración entre el*

²³ “Artículos 5o.-8o.”, Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, CNDH, 2018. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf.

²⁴ Marco Normativo de la CNDH, página web de la CNDH. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/cndh/marco-normativo>.

*Gobierno Federal y la CNDH para el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura; Código de Ética de la CNDH, y Código de Conducta de la CNDH.*²⁵

Llama la atención que entre los documentos que integran la normativa de esta institución, además de los reglamentos de funcionamiento e integración del organismo, se encuentran dos referentes a los acuerdos generados para la asignación de inmuebles al servicio de la CNDH. Esto refleja la intención de ofrecer a la ciudadanía un esquema de transparencia con respecto a aquellos inmuebles adquiridos con presupuesto del Estado.

IX. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CNDH

Como ya se vio anteriormente, la CNDH maneja grandes volúmenes de información, por tal motivo, requiere un control minucioso, auxiliándose de diversos programas y actividades actualizados en el uso de las tecnologías de la información que faciliten las tareas de organización, preservación y difusión de los documentos generados por la institución.

1. *Información generada por la CNDH y su disponibilidad de consulta*

La información generada por la CNDH se deriva de distintas actividades realizadas por diversas áreas, algunas de éstas son:

Documentos

- *Plan Estratégico Institucional (2020-2024)*, elaborado con el propósito de plasmar las acciones a realizar en respuesta a las necesidades de la sociedad en materia de derechos humanos. Disponible para consulta en la página web de la CNDH a través de un documento en formato PDF, con posibilidad de descarga e impresión.
- *Programa Anual de Trabajo*, disponible para su consulta en la página web de la CNDH, a través de documentos en formato PDF, correspondientes a los años de 2008 a 2020, y del año 2000 a 2020 documentos referentes a la asignación y uso del presupuesto otorgado a la institución. Cabe resaltar que estos últimos muestran de manera detallada el destino del presupuesto aprobado a la CNDH en cada año de gestión.
- *Evaluación de Programas*, documentos disponibles para su consulta en la página web de la CNDH, cuyos contenidos desglosan eficien-

²⁵ *Idem.*

temente *informes de evaluación de diseño presupuestario* para cada año. Tales documentos incluyen gráficas, cuadros y tablas que reflejan el diseño de la matriz de indicadores para resultados.²⁶

- *Contrataciones*, disponible para su consulta en la página web de la CNDH, con posibilidad de descargar e imprimir documentos en formato PDF referentes a los procedimientos de adjudicación; programas anuales de adquisiciones, arrendamientos y servicios; programas anuales de obras públicas y servicios relacionados con las mismas; contrataciones en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios; convenios de colaboración, y resoluciones de inconformidades.²⁷
- *Plataforma nacional de transparencia* a través de la cual se pueden consultar documentos concernientes a la información que por ley publican las instituciones públicas del país; solicitudes de información pública o sobre datos personales a las instituciones públicas, así como la posibilidad de presentar una queja cuando alguna solicitud no fue atendida o la resolución emitida causa alguna inconformidad.²⁸

Se muestran también una serie de documentos referentes a *órganos responsables de la transparencia; Actas de Comité de Transparencia, y Órgano Interno de Control*.

- Agenda Básica de Derechos Humanos 2019
- Informes Anuales de actividades
- Acuerdos del Consejo Consultivo
- Acuerdos de la CNDH
- Cifras sobre Actividades de la CNDH
- Indicadores Estratégicos y de Gestión
- Memoria de la gestión de la CNDH (noviembre 2014-noviembre 2019)
- Bases del Plan Estratégico Institucional
- *Mensajes importantes*, que contempla acuerdos, índices de expedientes considerados como reservados, resultados de los censos nacionales de transparencia, y actas y dictámenes.²⁹

²⁶ Informes de Evaluación y Diseño de la CNDH, periodo de 2014 a 2019. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/Evaluacion_Programas.

²⁷ Documentos disponibles en: <https://www.cndh.org.mx/transparencia/contrataciones>.

²⁸ Disponible en: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>.

²⁹ Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/transparencia/mensajes-importantes>.

2. Generalidades de la CNDH

En otro apartado del portal de la página web de la CNDH se describen de manera general los siguientes datos:

- *Derechos Humanos*: ¿cuáles son los derechos humanos? ¿qué son?; los derechos de las niñas y los niños, con explicaciones a través de videos y juegos. Ver imagen 1.

Imagen 1. Micrositio para niños en la página web de la CNDH



FUENTE: página web de la CNDH.

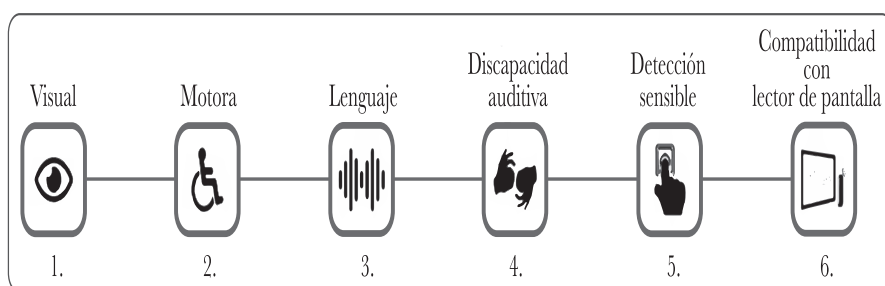
- *CNDH*: sedes de la institución; atención y quejas; informas y acuerdos; marco normativo; preguntas frecuentes, y servicio civil.
- *Programas de Atención*: agravio a periodistas y defensores civiles; asuntos de la mujer y de igualdad entre mujeres y hombres; asuntos de la niñez y la familia; atención a personas migrantes, entre otros.
- *Recomendaciones*: por violaciones graves; recomendaciones generales; recomendaciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura; Acciones de inconstitucionalidad, y Pronunciamientos, estudios e informes especiales.
- *Difusión*: CNDH noticias; Blog; Comunicados; Acciones de Defensa de los Derechos Humanos; CNDH TV; Campañas; Eventos; Casos Especiales; Informe anual de Actividades; Cifras sobre Actividades de la CNDH; Galería de fotos; palabras, entre otros documentos.
- *Buscador de documentos*: a través del cual se puede realizar la búsqueda de cualquier documento generado por la CNDH, utilizando filtros de

búsqueda, tales como: tipo de contenido, fecha de inicio, fecha de fin.

Se muestran también expedientes de queja, de remisión, de orientación y de inconformidad. Cabe señalar que entre el periodo de 2009 a 2019 se registraron 231,543 expedientes, de los cuales 228,760 fueron concluidos, lo que nos da una idea de la información generada por investigaciones, comunicaciones, informes, resoluciones, etc., en tan sólo una década.

En general, la información ofrecida por la institución a través de su página web resulta amigable para los usuarios, toda vez que cuenta con herramientas de navegación para personas con capacidades diferentes, facilitando su acceso y manejo de los contenidos. Ver imagen 2.

Imagen 2. Herramientas de navegación en la página web de la CNDH para personas con capacidades diferentes



FUENTE: página web de la CNDH.

3. Dirección General de Información Automatizada de la CNDH

Para tal efecto, la CNDH cuenta con una Dirección General de Información Automatizada (DGIA), cuyo objetivo es generar mecanismos y herramientas de control y flujo de información jurídica operativa, mediante la implementación de bases de datos y herramientas informáticas que faciliten el cumplimiento de objetivos.

Esta área cuenta con un Manual de Procedimientos,³⁰ expedido en 2014, con fundamento en los artículos 21, 22 y 30 del Reglamento Interno

³⁰ Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada, México, CNDH, 2014, 86 pp. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

de la CNDH, el cual fue creado para describir y precisar las actividades a realizar por parte de los servidores públicos adscritos a esta área, de acuerdo al marco de la ley, en cumplimiento a los objetivos propuestos y con la finalidad de delimitar las tareas y responsabilidades asignadas a cada funcionario.

De esta manera, las acciones descritas en dicho manual facilitan la comprensión de los procedimientos que se llevan a cabo, nombrando y enumerando cada una de las etapas, así como las áreas que intervienen, dando agilidad a cada uno de los procedimientos. Su principal objetivo es dar respuesta a las solicitudes presentadas por las diversas áreas de la CNDH.

Dichos procedimientos se sintetizan en 13, tal como se muestran a continuación. Ver tabla siguiente.

Tabla. Denominación de los procedimientos que se llevan a cabo a través de la Dirección General de Información Automatizada

<i>Procedimientos</i>	
1	Procedimiento para desarrollar soluciones tecnológicas.
2	Procedimiento para activar respaldos en el sistema de control de respaldos de CNDH.
3	Procedimiento para activar el sistema de respaldos de la base de datos SQL Server.
4	Procedimiento para activar el sistema de respaldos de la base de datos Oracle.
5	Procedimiento para la administración de la cuenta de correo electrónico institucional.
6	Procedimiento para apoyar a organismos estatales de derechos humanos.
7	Procedimiento para registrar respaldos en el sistema de control de respaldos de CNDH.
8	Procedimiento para realizar cambios a soluciones tecnológicas.
9	Procedimiento para verificar el respaldo de la base de datos MS SQL Server.
10	Procedimiento para verificar el respaldo de la base de datos Oracle.
11	Procedimiento para la difusión de intranet.
12	Procedimiento para la actualización del Sistema Nacional de Información Jurídica.
13	Procedimiento para programar el respaldo de los archivos <i>backup</i> de la base de datos SQL Server

FUENTE: elaboración propia.

Ahora bien, la DGIA funciona de manera coordinada con otras áreas de la Institución para cubrir los requerimientos presentados día a día. Mismos que se distribuyen de acuerdo a las características específicas y a los procedimientos descritos en el manual.

Así, tres de las tareas que se desarrollan en la CNDH en torno al manejo de información son las siguientes: la primera, se concentra en proporcionar soluciones tecnológicas al resto de las áreas de la CNDH, de manera expedita y eficiente, a través de la implementación del *Procedimiento para Desarrollar Soluciones Tecnológicas*³¹ para lo cual el titular de la unidad responsable solicita el servicio mediante escrito dirigido a la DGIA. En dicho escrito se plantea la necesidad tecnológica requerida, por ejemplo, la solicitud del desarrollo de un sistema; aplicación web; interface; sitio web; portal de internet e intranet, etcétera.

Como segundo paso, la DGIA inicia la etapa de verificación y confirmación de la solución tecnológica requerida, validando el alcance y las necesidades del proyecto, mediante la emisión de una minuta de trabajo, con el fin de implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de la misma.

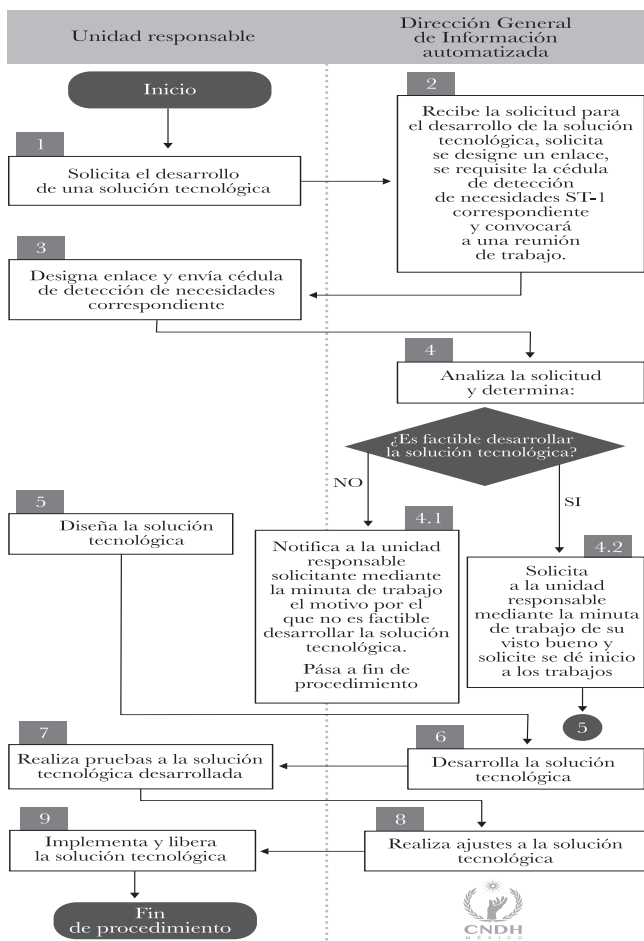
Una vez concluidas las tareas necesarias, la DGIA se encarga de crear un expediente para tal proyecto y dar seguimiento, mantenimiento y soporte al desarrollo informático con la finalidad de asegurar que se mantenga en óptimas condiciones de funcionamiento. Véase el diagrama 1 en la siguiente página.

La segunda de estas tareas se lleva a cabo implementando el *Procedimiento para Activar Respaldos en el Sistema de Control de Respaldos de la CNDH*,³² para lo cual se cuenta con el Departamento de Desarrollo de Sistemas (DDS), encargado de respaldar los sistemas, así como el código fuente de los sistemas desarrollados por la DGIA. Este respaldo se realiza una vez al mes y es almacenado en un disco óptico para facilitar su consulta posterior. Para tal efecto, debe verificarse que se encuentren funcionando de manera correcta los servidores, la red institucional y las telecomunicaciones, así como contar con los permisos necesarios para la ejecución de las acciones. Véase el diagrama 2 en la página subsiguiente.

³¹ “Procedimiento para Desarrollar Soluciones Tecnológicas”, Manual de Procedimientos..., *op. cit.*, p. 7.

³² “Procedimiento para Activar Respaldos en el Sistema de Control de Respaldos de la CNDH”, Manual de Procedimientos..., *op. cit.*, p. 16.

Diagrama de flujo 1. Procedimiento para desarrollar soluciones tecnológicas

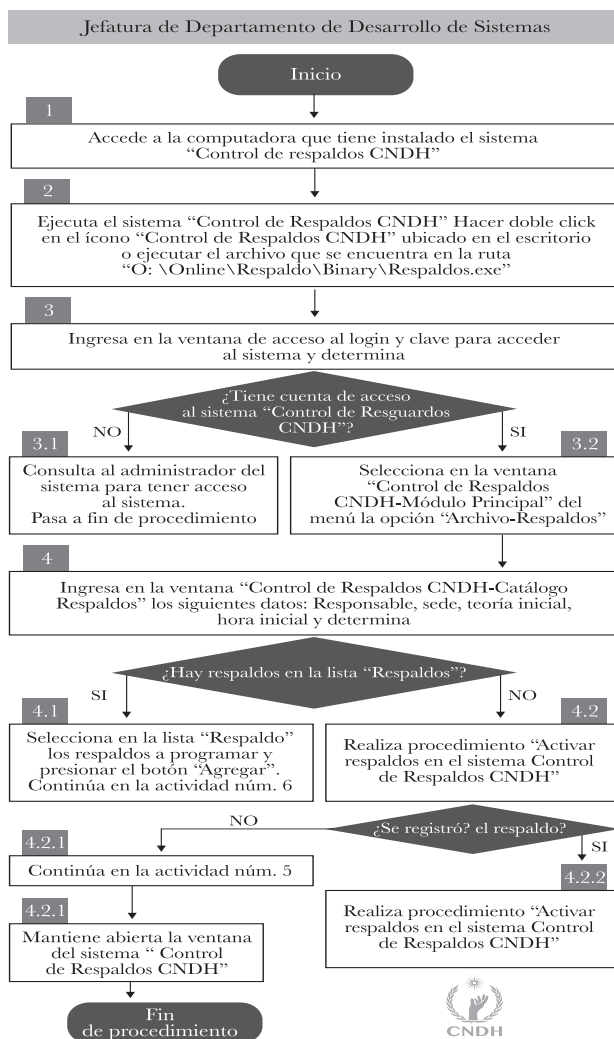


FUENTE: Manual de Procedimientos de la DGIA.

El tercero de los procedimientos realizados en esta institución es el referente a la *Activación del Sistema de Respallos de la Base de Datos ORACLE*. Esta base se caracteriza por ser una de las más eficientes en el manejo de grandes cantidades de información, ya que permite actualizaciones tecnológicas fácilmente y capacidades de administración avanzadas.³³

³³ Para abundar sobre la Base de Datos Oracle, véase Athreya, Jagan R., *Oracle Database 11 g: Información General sobre Real Application Testing y su Capacidad de Administración*, 2007, 24 pp. Disponible en: <https://www.oracle.com/technetwork/es/documentation/317546-esa.pdf>.

Diagrama de flujo 2. Procedimiento para activar respaldos en el sistema de control de respaldos de la CNDH

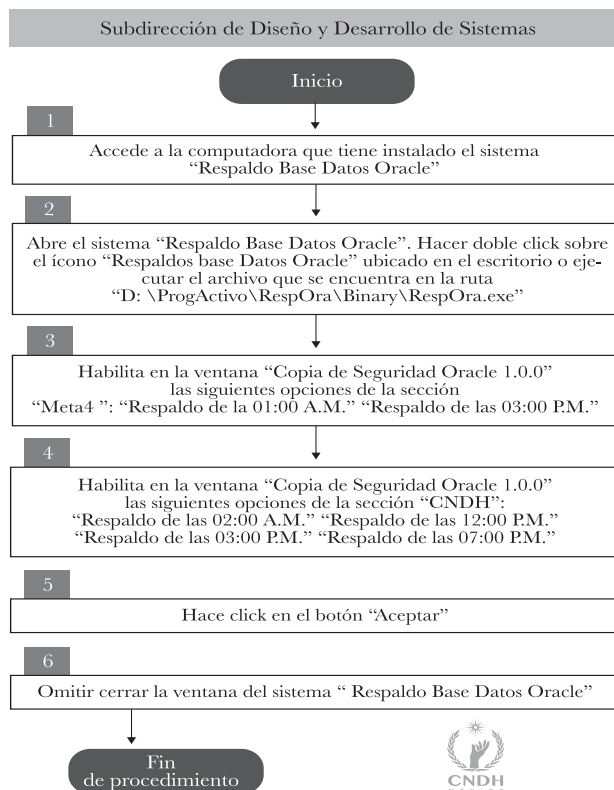


FUENTE: Manual de Procedimientos de la DGIA.

El área encargada de realizar y supervisar las acciones correspondientes a este procedimiento es la Subdirección de Diseño y Desarrollo de Sistemas, la cual respalda mensualmente las bases de datos desarrolladas por la DGIA y las solicitadas, mediante oficio, para posteriormente almacenarlas en un disco óptico para su consulta a futuro. De igual manera que en los casos ante-

riores, debe verificarse que funcionen correctamente los servidores, la red institucional, las telecomunicaciones, así como contar con los permisos necesarios para la implementación de las acciones. Véase enseguida el diagrama 3.

Diagrama de flujo 3. Procedimiento para activar el sistema de respaldos de la base de datos Oracle



FUENTE: Manual de Procedimientos de la DGIA.

Como puede observarse, después de conocer una parte del funcionamiento del sistema de información de la CNDH, se destaca que las políticas de operación están siempre encaminadas no sólo a resolver las necesidades planteadas por las distintas áreas de la Institución sino a lograr la constante actualización tecnológica y vigilar el buen funcionamiento de los proyectos que se van desarrollando, mediante el oportuno mantenimiento. Esto último representa, sin duda, uno de los avances más significativos en la forma de organizar y preservar la información.

X. CONCLUSIONES

Sin duda, la era que vivimos actualmente obliga a empresas, instituciones, organizaciones, etc., a evolucionar tecnológicamente tanto en su funcionamiento como en la organización de la información que maneja. En el caso de la CNDH, se cuenta con un sistema de información actualizado tecnológicamente que ofrece una plataforma a través de la cual se comparte la información generada por este organismo.

Dicha plataforma cuenta con herramientas auxiliares, cuyas características garantizan el acceso y manejo de contenidos a todo tipo de usuarios, incluyendo las personas con capacidades diferentes, lo que significa una evolución importante en los objetivos trazados por la actual titular de la CNDH.

A través de esta investigación se pudo observar que este organismo cuenta con un elemento importante para el cumplimiento de sus metas; es decir, la Dirección General de Información Automatizada, encargada de resolver las necesidades de las áreas que conforman la Institución. Asimismo, se encarga de dar seguimiento a los proyectos planteados, a través de la documentación requerida, perfeccionando los procedimientos a seguir para el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a los diagramas de flujo que representan las etapas de cada procedimiento, se observa claramente la organización y separación de funciones, así como la delimitación de responsabilidades en la ejecución de las acciones.

Por otro lado, a través de la información presentada en la página web de la CNDH se logró identificar un propósito de transparencia, ya que, además de comunicar las múltiples actividades realizadas por la institución año tras año, se abrió la puerta a las cifras de los montos presupuestales asignados para la realización de sus funciones, así como al informe detallado de los montos erogados.

Finalmente, puede concluirse que la CNDH cuenta con un sistema de información que va especializándose día con día, de acuerdo a las necesidades e incidencias que surgen con el paso del tiempo, así como de las nuevas tareas que se van incorporando a los procesos. No existe un sistema de información perfecto, pero sí la evolución tecnológica constante que ofrece un catálogo dinámico de herramientas auxiliares en la ejecución de las acciones encaminadas a lograr los objetivos para los que fue creada la institución.

XI. BIBLIOGRAFÍA

- ANDREU, Rafael *et al.*, *Estrategia y sistemas de información*, Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- ARMIENTA CALDERÓN, Gonzalo M., *El Ombudsman y la Protección de los Derechos Humanos*, México, Porrúa, 1992.
- ATHREYA, Jagan R., *Oracle Database 11 g: Información General sobre Real Application Testing y su Capacidad de Administración*, 2007. Disponible en: <https://www.oracle.com/technetwork/es/documentation/317546-esa.pdf>.
- CARPIZO, Jorge, *Derechos humanos y ombudsman*, México, Porrúa, 1998.
- CHIAVENATO, Idalberto, *Introducción a la teoría general de la administración*, 7ª. ed., México, McGraw-Hill; 2007.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *Diario Oficial de la Federación*, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.
- “Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de los Derechos Humanos como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación”, *Diario Oficial de la Federación*, México, Secretaría de Gobernación, 6 de junio de 1990. Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4659530&fecha=06/06/1990.
- FIX-ZAMUDIO, Héctor, “Ombudsman”, *Nuevo Diccionario Jurídico Mexicano*, México, Porrúa, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2001, t. III.
- GAMAS TORRUCO, José, *Derecho constitucional mexicano*, México, Porrúa, 2001.
- HERNÁNDEZ PACHECO, Federico, *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*, México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2020. Disponible en: https://books.google.com.mx/books?hl=en&lr=&id=IYPhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=info:YdJXJexTzrIj:scholar.google.com&ots=rZApU3AZLY&sig=AgbMjLibekKUxOmQDWi4zSnKbIc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Informes de Evaluación y Diseño de la CNDH, periodo de 2014 a 2019. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/Evaluacion_Programas.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 1992. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_CNDH.pdf.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, *Diario Oficial de la Federación*, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_110121.pdf.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada, México, CNDH, 2014. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

MARTÍNEZ BULLÉ-GOYRI, Víctor M., “La reforma del artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”, *Revista Mexicana de Derecho Constitucional. Cuestiones Constitucionales*, México, UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1999, núm. 1, julio-diciembre. Disponible en: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/cuestiones-constitucionales/article/view/5572/7229>.

TEJADA ZABALETA, Alonso, “Los modelos actuales de gestión en las organizaciones: gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias”, *Psicología desde el Caribe*, Colombia, núm. 12, julio-diciembre, 2003. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/237029829_Los_modelos_actuales_de_gestion_en_las_organizaciones_gestion_del_talento_gestion_del_conocimiento_y_gestion_por_competencias.