



COORDINACIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

Responsable: Lic. Gustavo Adolfo Rueda López

Manual de procedimientos

Versión 1.1

Atención a Procedimiento de Queja.

Ciudad Victoria, Tamps., julio de 2023.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Lic. Olivia Lemus
Presidenta

Consejo Consultivo

Lic. Verónica Adriana Borrego Medina
Dra. María de la Luz Guevara Calderón
Mtra. Claudia Anaya Alvarado
Ing. Luis Antonio Vázquez Ochoa
Lic. Carlos Omar Sosa del Ángel
Dr. Abimael Bolaños López

Estructura Orgánica

Secretaría Técnica
Lic. Susana Hernández Enciso

Directora General de Administración
C.P. Mónica María Quintero Miranda

Subsecretario Técnico
Lic. Gustavo G. Leal González

Titular del Órgano Interno de Control
C.P. Yolanda Magaña Pantoja

Primer Visitador General:
Mtro. Orlando Javier Rosado Barrera
Segundo Visitador General:
Lic. José Luis Cruz Fuentes
Tercer Visitador General:
Lic. Rogelio Álvarez Durán
Delegada Regional Matamoros:
Lic. Mayra Liliana Botello Garza
Delegada Regional Nuevo Laredo:
Lic. Fátima Mejía Silvestre
Delegado Regional San Fernando
Delegada Regional Mante:
Mtra. Alma Dalia Vázquez Montelongo
Delegación Regional Tula

Directora de Grupos Vulnerables:
Mtra. Leticia Tavares Calderón
Coordinación de Orientación y Quejas:
Lic. Gustavo Rueda Ledesma
Coordinador de Seguimiento de Recomendaciones:
Lic. Octavio Cesar González Ledesma
Coordinadora de Archivo y Correspondencia:
Lic. María Guadalupe Uriegas Ortiz
Coordinador de Informática:
Lic. Rafael Márquez García
Coordinador de Procedimientos:
Lic. Enrique Saldaña Soto
Coordinador de Asuntos Penitenciarios:
Lic. Néstor Braulio Mendoza Amaya

Control de versiones

Fecha	Versión	Síntesis	Elaboró
Julio de 2023	1.1	Primera versión	Secretaría Técnica

Tabla de contenido

Presentación	1
Objetivo del Manual.....	3
Objetivo:.....	3
Conjuntos de información sobre procedimiento incluidos en el Manual:.....	3
Introducción.....	4
Mapa de procesos institucionales	9
ANTECEDENTES	13
Grupos de atención prioritaria	13
Derechos de las personas peticionarias.....	14
Trámites y servicios ante la Comisión.....	17
I. Marco de planeación	18
I.1 Objetivo institucional	18
V.2 Objetivo de la persona usuaria	18
V3. Alineación del procedimiento.....	18
II. Marco Normativo	19
II.1 Marco general	19
II.2 Marco jurídico específico para el procedimiento.	25
III. Marco administrativo	28
III.1 Unidad administrativa responsable del procedimiento	28

III. 2 Otras Unidades administrativas participantes	28
III. 3 Otras unidades administrativas participantes ajenas a la CODHET	28
<i>IV. Descripción del procedimiento.....</i>	33
IV.1 Actividades del procedimiento	33
IV.1 Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de Quejas.	35
<i>V. Información relacionada con el procedimiento.....</i>	36
V.1. Requisitos de información para iniciar un procedimiento	36
V.2. Nueva información generada	36
Orientación	37
Protocolo de atención presencial a personas solicitantes ..	41
<i>Grupo de atención prioritaria</i>	66
Protocolo de atención a las crisis.....	75
Código de ética	82
Trámites y servicios ante la Comisión.....	92
<i>Glosario.....</i>	109
<i>Siglas</i>	112

Presentación

De conformidad con lo señalado en el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se mandata la existencia de organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

En concordancia con tal disposición, el artículo 126 de la Constitución local, prevé la existencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, definiéndola como un organismo público, autónomo e independiente, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto esencial es la protección de los derechos humanos; por lo tanto, dentro de las facultades que le han sido otorgadas, debe conocer de las quejas por actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público estatales o municipales que transgredan estos derechos en el territorio del Estado y, en su caso, formular recomendaciones públicas y no vinculatorias de carácter autónomas.

Este enfoque que motiva a la CODHET a reforzar la eficacia de su actividad consiste en un modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que pone mayor énfasis en los resultados que transforman la vida de las personas, en la mejora de su entorno y sus condiciones de vida y en sus posibilidades de desarrollo.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas (CODHET), a través de una nueva reingeniería institucional encabezada por la actual Presidenta la Lic. Olivia Lemus, quien reafirma su compromiso institucional en la promoción y defensa de los derechos

humanos, priorizando en ello los Grupos de Atención Prioritaria quienes históricamente han sido marginados de la sociedad.

Por tal motivo, y asumiendo este compromiso social derivado de los diversos compromisos internacionales en materia de derechos humanos pactados por México, este organismo fortalece la inclusión transversal a través de un enfoque diferencial y especializado de los derechos humanos de las personas que se encuentran dentro de los grupos de Atención Prioritaria.

Es así que se presenta este Manual de Procedimientos para Grupos de Atención Prioritaria, dirigido a las y los servidores públicos que integran la CODHET, siendo un material que brinda información básica y esencial. Misma que articula como herramienta clave para la atención, integración, acompañamiento y redacción de proyectos en las actividades diarias.

Objetivo del Manual

Objetivo:

Mostrar de manera ordenada, secuencial y clara los diferentes conjuntos de información correspondientes a las actividades que se desarrollan en el procedimiento de referencia.

Conjuntos de información sobre procedimiento incluidos en el Manual:

1. Marco de planeación: Expresa el resultado a lograr con el Procedimiento tanto por la Comisión como por la persona usuaria.
2. Marco jurídico: Define las bases normativas del procedimiento tanto a nivel general de la Comisión, como a nivel específico del procedimiento.
3. Marco organizacional: Establece quien debe realizar y responder por el proceso e identificar a los demás actores que participan en el procedimiento.
4. Actividades: describe secuencial y lógicamente las actividades que comprende el procedimiento.
5. Información: Identifica los requisitos para realizar el procedimiento, así como la información que se registra para el procedimiento y la nueva información derivada de la realización del procedimiento.
6. Sistemas de soporte: Identifica los sistemas de información automatizados o manuales que soportan el desarrollo del procedimiento.
7. Análisis de riesgos: Identifica los riesgos que pueden poner en riesgo el desarrollo del procedimiento y su logro de resultados.

Introducción

En cumplimiento al Plan Estratégico de Derechos Humanos 2022-2024 CODHET, esta Comisión ha implementado las acciones necesarias para fortalecer las diversas áreas operativas que la componen, a fin de acrecentar la eficacia de los procesos de protección de derechos humanos que efectúa este Órgano autónomo encargado de velar por dicha tarea, se ha comprometido con la estructuración y sistematización de su funcionamiento, de forma que todas las personas puedan conocer los pasos y requisitos para la tramitación de cualquier tipo de solicitud.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas está enfocada principalmente en la protección, observancia, promoción, estudio y difusión de los derechos humanos previstos por el orden jurídico mexicano, procurando tener un buen enfoque en los siguientes principios rectores:

- **Universalidad:** Significa que todos los seres humanos tienen los mismos derechos humanos simplemente por su condición de ser humanos, independientemente de donde vivan y quienes sean.
- **Interdependencia:** Es decir están vinculados entre ellos y son indivisibles, que no pueden separarse o fragmentarse unos de otros. Todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales deben comprenderse como un conjunto.
- **Indivisibilidad:** Esto significa que un conjunto de derechos no puede disfrutarse plenamente sin los otros. Por ejemplo, avanzar

en los derechos civiles y políticos facilita el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales.

- **Progresividad:** Implica el gradual progreso para lograr su pleno cumplimiento, es decir, que para el cumplimiento de ciertos derechos se requiera la toma de medidas a corto, mediano y largo plazo, pero procediendo lo más expedita y eficazmente posible.

Ahora bien, una vez establecidos los lineamientos generales que siempre deben tomarse en cuenta no solo en nuestra Comisión, sino en cualquier Órgano protector de los Derechos Humanos ya sea Estatal, Nacional o Internacional se establece que los procedimientos que se sigan en la Comisión serán breves y sencillos, sin más formalidades que las establecidas en la Ley de la misma y se regirán por los principios de:

- **Buena fe:** Consistente en que se está actuando de una manera honrada, sin dolo o necesidad de falsedad.
- **Accesibilidad:** Que esté al alcance de cualquier persona, sin distinción alguna, cualquier persona podrá tener la facilidad de conocer las funciones de la Comisión.
- **Inmediatez:** Que debe atenderse y reclamarse lo más pronto posible, en este caso el derecho vulnerado.
- **Conciliación:** Cuando es posible obtener una solución en favor de las personas quejas y/o agraviadas, al no tratarse de violaciones consideradas graves.
- **Concentración:** Que las actuaciones procesales se realicen lo más próximas entre sí, para que se lleven a cabo en los menos actos posibles.

- **Rapidez:** Va de la mano con el principio de concentración, mientras mayor eficacia, menos tiempo lleva el proceso y una resolución más veloz.
- **Discrecionalidad:** Que todos los datos del quejoso, actividades, diligencias y otros aspectos del proceso no serán del conocimiento público fuera de la Comisión.
- **Publicidad:** Consta de la garantía de transparencia en acceso a la información, es decir, se facilitarán los conocimientos a cualquier persona que requiera

El resguardo y la protección de los Derechos Humanos representa uno de los ejes de acción más importantes de la Comisión, pues implica la substanciación de todas las quejas presentadas; por tanto, uno de los principales retos institucionales es fortalecer la capacidad organizacional, que propicie la consolidación de su gestión interna e implemente u optimice los mecanismos institucionales que favorezcan la debida atención en los casos de violaciones de Derechos Humanos, estableciendo las estrategias de atención oportuna e integral a las personas usuarias o víctimas de manera eficiente, mediante el otorgamiento de los servicios que se brindan dentro de la función sustantiva complementarios a los procedimientos de queja, como lo son las asesorías y orientaciones, gestiones y acompañamientos, a fin de ejercer una mejor operatividad en el trámite y conclusión de expedientes.

El objetivo de este manual es homologar el procedimiento de atención de las personas usuarias, a través de los servicios de asesoría, orientación, gestión, acompañamiento y en su caso la recepción de una

queja para iniciar investigaciones ante presuntas violaciones a derechos humanos; con lo que se pretende brindar una herramienta de trabajo y consulta para el personal de la CODHET en cuanto a los principales problemas y dudas que puedan presentarse durante la atención de las personas usuarias; de forma que este documento funcione para la profesionalización del trabajo al interior de las áreas, así como de permanecer accesible a cualquier persona que lo requiera.

La protección de los Derechos Humanos se basa en una estrategia de atención que comprende:

- La recepción de cualquier tipo de solicitudes y la emisión de respuestas inmediatas, incluso para aquellos casos que no sean competencia de la Comisión mediante la orientación y canalización a otras instancias de atención.
- La atención e investigación de casos constitutivos de presuntas violaciones a los derechos de las personas.
- El otorgamiento en su caso de medidas cautelares para proteger los derechos de las personas solicitantes, así como la emisión de una recomendación y su eventual seguimiento para evitar que las violaciones continúen o se repitan.

Para el adecuado desarrollo del eje de defensa/protección se han elaborado varios manuales que explican el funcionamiento de la cadena de atención de personas peticionarias en los rubros de:

- Manual del Procedimiento para la Investigación de Violaciones a Derechos Humanos de la CODHET.

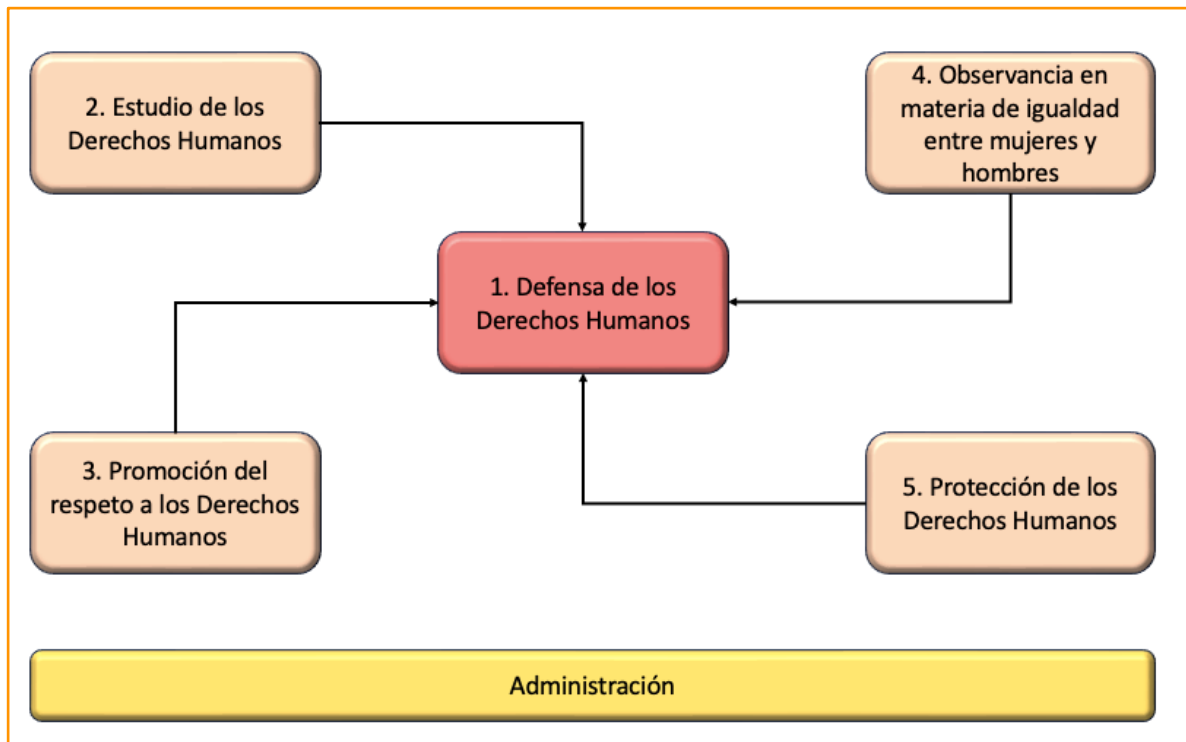
- Manual para la correcta atención a las personas que buscan asesorías, gestiones, acompañamientos y trámite de queja.
- Manual para la atención a las personas pertenecientes a Grupos Vulnerables.
- Guía Metodológica para las visitas de supervisión.

Este documento expone lo concerniente al modelo de atención e investigación de quejas por presuntas violaciones a Derechos Humanos, labor que corresponde realizar a las Visitadurías Generales y a la Coordinación de Quejas y Orientación.

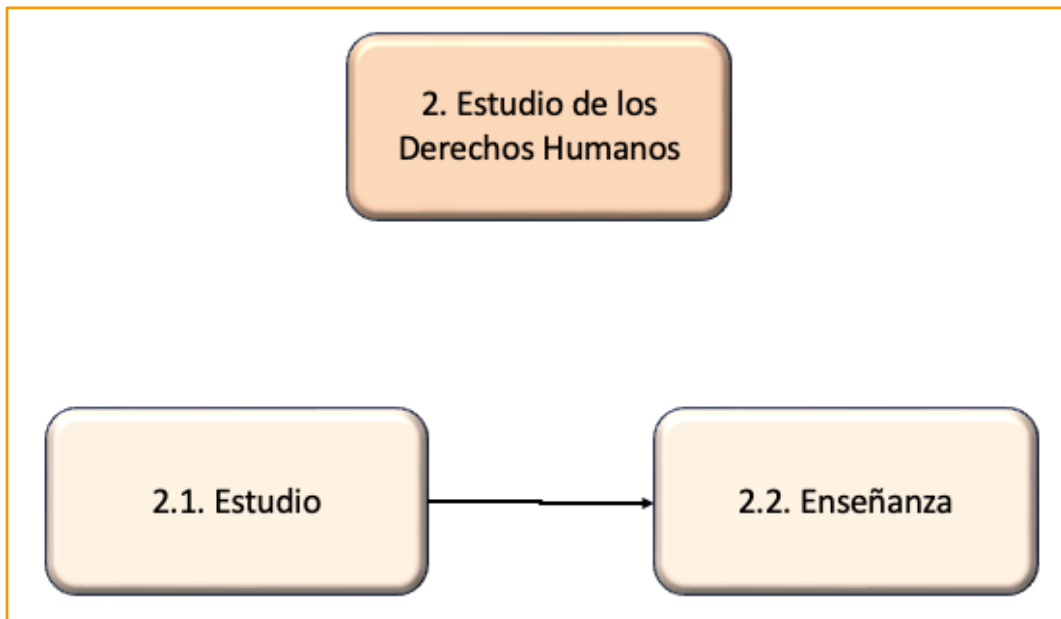
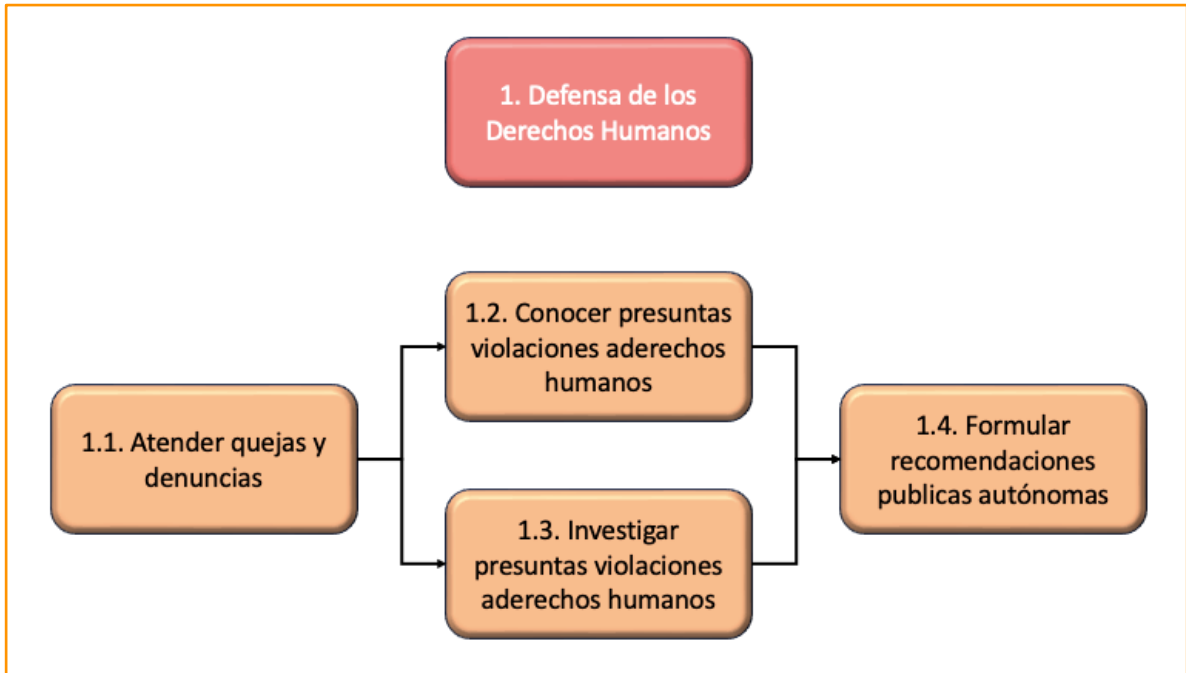
Mapa de procesos institucionales

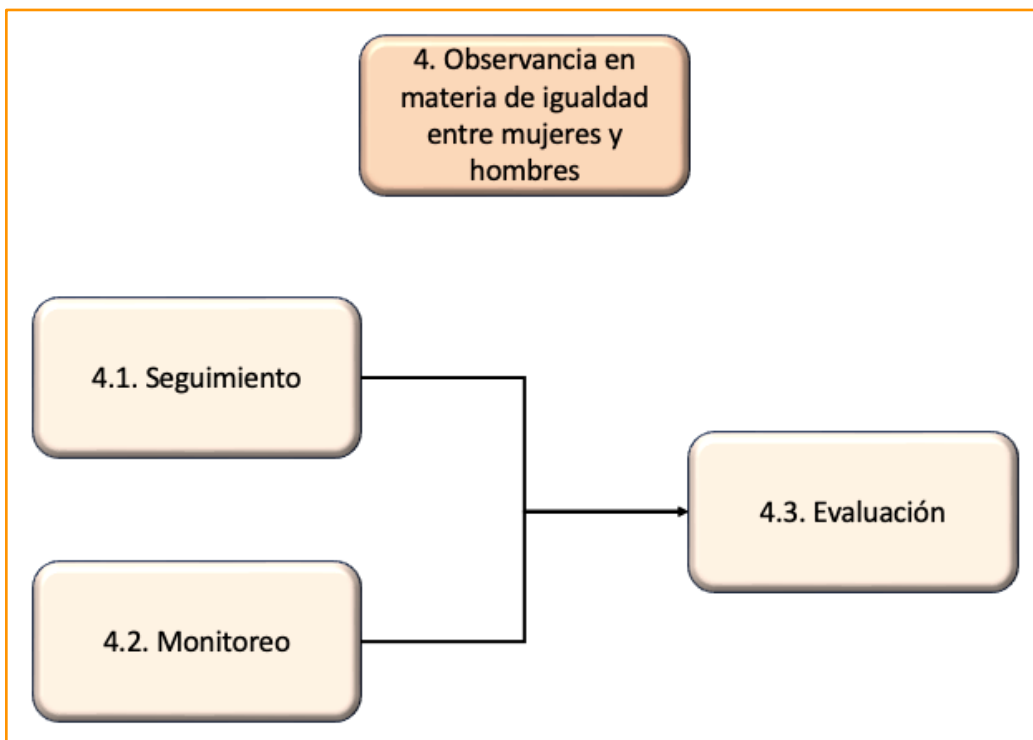
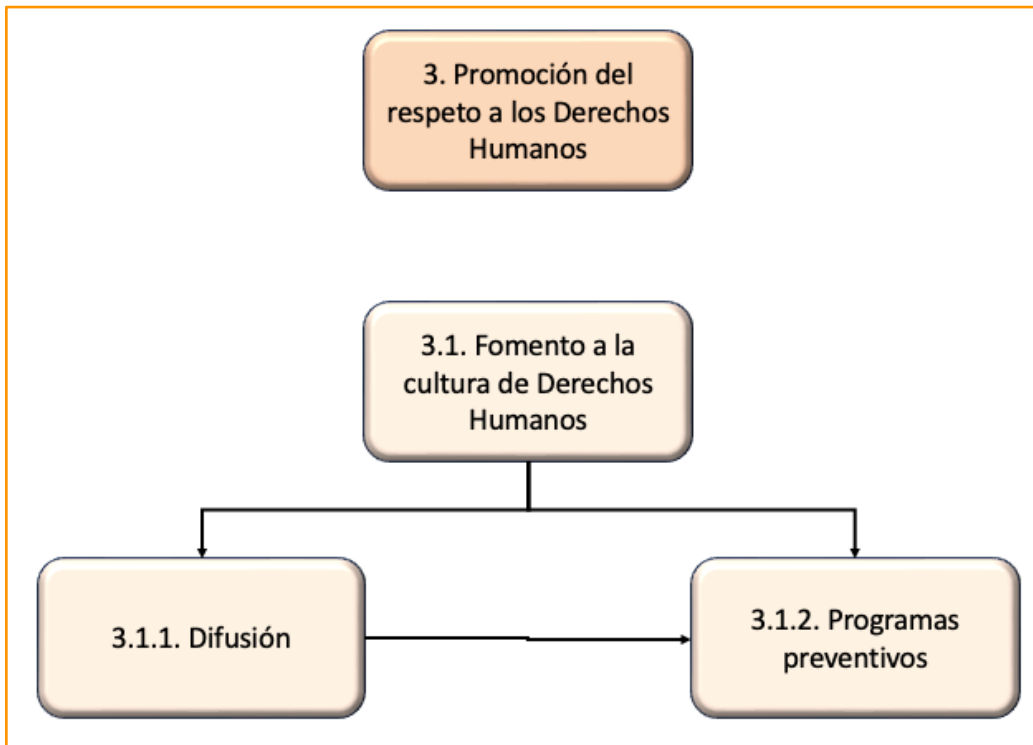
El Manual de Procedimientos tiene como punto de partida la identificación de los procesos que lleva a cabo la CODHET en su conjunto, los cuales están integrados por 5 macroprocesos sustantivos y un macroproceso de apoyo.

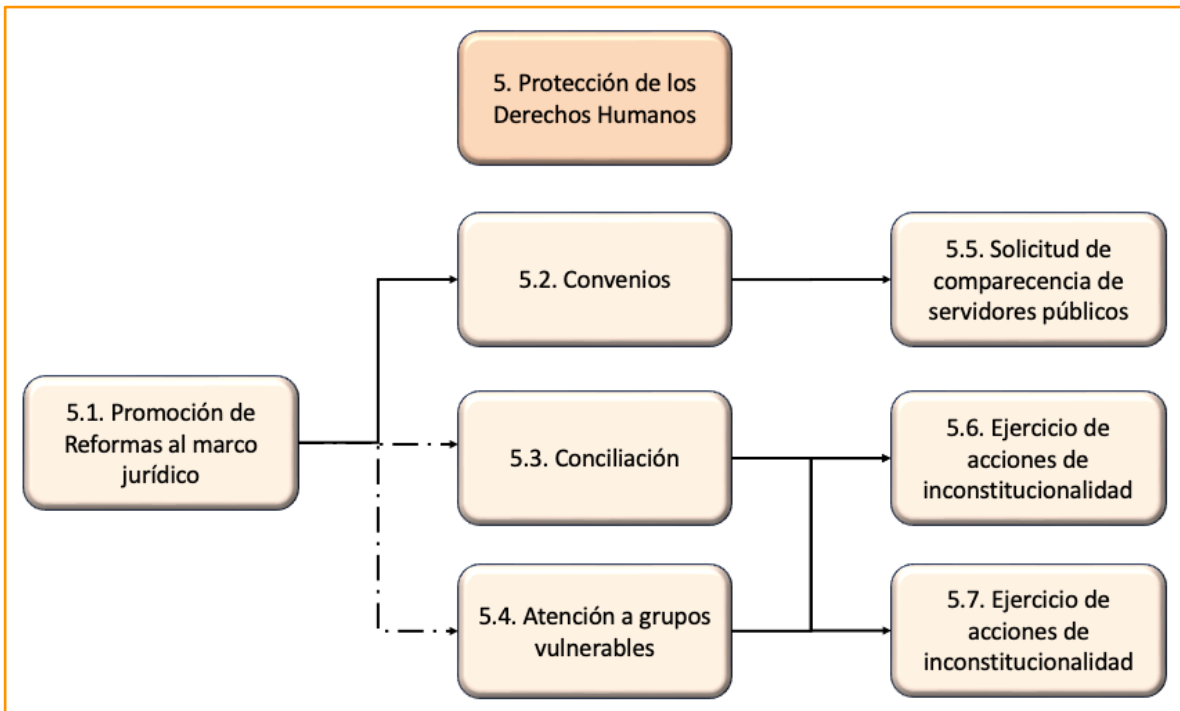
Macroprocesos



Procesos







ANTECEDENTES

Grupos de atención prioritaria

Las personas que pertenecen a estos grupos y el personal de la Comisión tienen acceso a un manual de atención exclusivo, conocido como el Manual de Procedimientos para Grupos de Atención Prioritaria. Esta guía proporciona los pasos estructurados y sistematizados sobre la forma en que se les debe brindar atención adecuada.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas (CODHET) presta una atención especial a personas o colectivos que han enfrentado situaciones de vulnerabilidad, discriminación y exclusión a lo largo de la historia. Estos grupos se enfrentan a desafíos específicos en cuanto al ejercicio y la protección de sus derechos humanos fundamentales.

Es importante tener en cuenta la importancia de este manual, ya que garantiza que se brinde un trato justo y equitativo a estos grupos, reconociendo sus necesidades particulares y promoviendo la igualdad de oportunidades. La implementación de este manual es fundamental para garantizar una atención ciudadana inclusiva y respetuosa hacia todas las personas, independientemente de su origen o circunstancias.

Al colocar en el centro de atención a estos grupos, sin menoscabar la universalidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos, se busca promover la igualdad de oportunidades y superar las desigualdades históricas.

Derechos de las personas peticionarias.

Derecho a la atención

El derecho a recibir atención está consagrado en el artículo 1 párrafo tercero y 102 apartado b de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en el artículo 8 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas

Atención gratuita

Todos los trámites son gratuitos, conforme lo establecido en el Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas artículo 8 fracción V.

Trato digno

En la Comisión, tenemos la convicción de que todas las personas merecen ser tratadas con respeto, lo cual implica brindarles siempre un trato amable y digno, tal como lo estipula el artículo 22 del código de ética de la CODHET.

Trato equitativo e igualitario.

El derecho a recibir un trato igualitario está respaldado por los artículos 1, párrafo quinto, y 102, apartado b, de la Constitución Mexicana. En la sección de "Los Valores Morales de la CODHET", específicamente en el artículo 7, se garantiza este derecho, asegurando que todas las personas que acudan a la Comisión, sin importar su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil u otras características, sean tratadas de manera equitativa. Se

prohíbe cualquier forma de discriminación que pueda invalidar o debilitar los derechos y libertades fundamentales de las personas, así como atentar contra su dignidad humana.

Plazos de respuestas

El personal adscrito está obligado por el artículo 33 fracciones II del Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas a recibir e inmediatamente dar trámite a todas aquellas promociones que les sean allegadas.

El derecho a recibir una atención rápida se encuentra consagrado, en el Artículo 4 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas y en el 35 de la misma ley en dicho artículo se establece que simultáneamente a la admisión de la instancia, la Comisión ordenará la notificación de la queja a la autoridad o servidor público señalado como presunto responsable, directamente o por conducto del superior jerárquico, y le solicitará que rinda un informe y remita la documentación respectiva, sobre los actos, omisiones o resoluciones que le imputan, en un plazo de diez días hábiles, el cual podrá reducirse en casos urgentes.

Derecho a la información de proceso

Lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, las resoluciones emitidas por la Comisión en los procedimientos de queja se notificarán de manera inmediata a las partes involucradas, utilizando los medios de comunicación más apropiados según las circunstancias del caso.

Derecho a la asesoría y orientación

Lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, se detallan las atribuciones de las Delegaciones Regionales y Especiales. Estos lineamientos se rigen por el artículo 28 del mismo reglamento y se mencionan específicamente en los incisos I y VIII del artículo mencionado.

Competencia

El Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas en su Título Segundo Organización y Funciones de la Comisión Capítulo I habla sobre la competencia que tiene esta institución para conocer de quejas y denuncias relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza formal y/o materialmente administrativa, imputadas a autoridades y servidores públicos que actúen en el ámbito del estado de Tamaulipas.

Por otro lado en el artículo 54 del Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, en caso de que las quejas presentadas sean competencia de algún otro Organismo de protección de derechos humanos reconocido en los términos del artículo 102 Apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se enviarán de manera inmediata a dicho Organismo. Se notificará al quejoso sobre esta acción, permitiéndole dar el seguimiento correspondiente a su caso.

Trámites y servicios ante la Comisión

Tramite

Se refiere al proceso mediante el cual se presenta una solicitud o se proporciona información con el objetivo de obtener una resolución por parte de la autoridad competente. Este proceso puede involucrar el cumplimiento de obligaciones establecidas o la búsqueda de hacer valer un derecho humano. Durante el trámite, se siguen los procedimientos y requisitos establecidos para la correcta gestión y resolución de la solicitud.

Servicio

Es cualquier beneficio o actividad que las instituciones públicas en el ámbito de sus competencias brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Diferencias entre trámite y servicio

La diferencia de un trámite, que se centra en un procedimiento específico para obtener una resolución, un servicio abarca un conjunto más amplio de beneficios y actividades proporcionadas por las instituciones públicas. Los servicios se ofrecen para satisfacer las necesidades de los individuos y pueden incluir atención médica, educación, transporte público, seguridad, entre otros. Los servicios son parte de las funciones y responsabilidades de las instituciones públicas para garantizar el bienestar y la calidad de vida de la población.

I. Marco de planeación

I.1 Objetivo institucional

Arribar a la verdad histórica de los hechos denunciados como presuntas violaciones a derechos humanos.

V.2 Objetivo de la persona usuaria

Resolver problemáticas relacionadas a la violación de sus derechos humanos.

V3. Alineación del procedimiento

Este procedimiento contribuye al cumplimiento del Plan Estratégico de Derechos Humanos Tamaulipas 2022-2024 CODHET, dentro del planteamiento en su Eje Estratégico número 4 referente a proteger y defender los derechos humanos, mediante la atención integral a personas usuarias o víctimas; la tramitación eficiente de quejas, procedimientos, asesorías y orientaciones, y con mecanismos eficaces para el trámite y conclusión de expedientes.

II. Marco Normativo

II.1 Marco general

Leyes Federales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Leyes en Materia de Seguridad Pública, Víctimas y Desaparición Forzada

- Ley de la Policía Federal.
- Ley de Seguridad Interior.
- Ley de Seguridad Nacional.
- Ley Federal contra la Delincuencia Organizada.
- Ley Federal de Declaración. Especial de Ausencia para. Personas Desaparecidas.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política.

- Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
- Ley Nacional de Ejecución Penal.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas.

Leyes en Materia de Educación

- Ley de Ciencia y Tecnología.
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro.
- Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.
- Ley General de Educación.
- Ley para la Coordinación de la Educación Superior.

Leyes en Materia de Ambiente

- Ley Agraria.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley de Contribución de mejoras por Obras Públicas Federales de Infraestructura Hidráulica.
- Ley de Desarrollo Sustentable de la Caña de Azúcar.
- Ley de Energía Geotérmica-
- Ley de Energía para el Campo.
- Ley de Hidrocarburos.
- Ley de la Comisión Federal de Electricidad.
- Ley de la Industria Eléctrica.
- Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.

- Ley de Promoción y Desarrollo de los Bioenergéticos.
- Ley de Transición Energética.
- Ley Federal de Responsabilidad Ambiental.
- Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en Materia Nuclear.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y de Protección.

Leyes en Materia de Economía

- Ley de Ahorro Y Crédito Popular.
- Ley de Petróleos Mexicanos.
- Ley del Banco de México.
- Ley del Fondo Mexicano del Petróleo para la Estabilización y el Desarrollo.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley para Impulsar el Incremento Sostenido de la Productividad y la Competitividad de la Economía Nacional.

Leyes en Materia de Vida Digna y Salud

- Ley de Asistencia Social.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Cultura Física y Deporte.
- Ley de Vivienda.
- Ley General de Cultura y Derechos Culturales.

Leyes en Materia de Libertad de Asociación

- Ley de Asociaciones Público Privadas.
- Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público.

Leyes en Materia de Administración del Estado

- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley de Planeación.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley para Impulsar el Incremento Sostenido de la Productividad y la Competitividad de la Economía Nacional.
- Ley de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Leyes en Materia de No Discriminación e Igualdad

- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Leyes en Materia de Acceso a la Información, Transparencia y Protección de Datos Personales

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley Federal de Archivos.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Reglamentaria del Artículo 6o.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Reglamentos Federales

- Reglamento de la Ley de Migración
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Reglamento de la Ley General de Víctimas
- Reglamento de la Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

Leyes Estatales

- Constitución Política del Estado de Tamaulipas.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Seguridad Pública, Víctimas y Desaparición Forzada

- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de Tamaulipas.
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Tamaulipas.
- Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Tamaulipas.
- Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Seguridad Pública para el Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Educación

- Ley de Educación para el Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Medio Ambiente

- Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Economía

- Ley para el Desarrollo Económico y la Competitividad del Estado de Tamaulipas.
- Ley de Turismo del Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Vida Digna y Salud

- Ley de Salud para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Cultura Física y Deporte para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Vivienda para el Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Administración del Estado

- Ley de Hacienda para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de No Discriminación e Igualdad

- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Estado de Tamaulipas.
- Ley de los Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Estado de Tamaulipas.
- Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Tamaulipas.

Leyes en Materia de Acceso a la Información, Transparencia y Protección de Datos Personales

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas.

Reglamentos Estatales

- Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.
- Reglamento para Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión

II.2 Marco jurídico específico para el procedimiento.

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.¹

ARTÍCULO 3o.- La Comisión conocerá de quejas y denuncias sobre violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de autoridades y servidores públicos que actúen en el ámbito del Estado de Tamaulipas.

ARTÍCULO 8o.- La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Procurar la defensa de los derechos humanos por parte de todas las autoridades y servidores públicos que actúen en el ámbito del Estado;

II.- Promover y fomentar el respeto de los derechos humanos en la Entidad;

¹ Última reforma aplicada: 14 de julio de 2021, publicada en el Periódico Oficial del Estado

III.- Recibir quejas y denuncias sobre presuntas violaciones de los derechos humanos;

IV.- Conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos en los siguientes casos:

a).- Por actos u omisiones de autoridades o servidores públicos que actúen en el territorio del Estado;

b).- Cuando particulares u otras agrupaciones sociales cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de alguna autoridad o servidor público, o bien, cuando estos últimos se nieguen infundadamente a ejercer las atribuciones que les confiere la Ley en relación con dichos ilícitos;

V.- Formular recomendaciones públicas autónomas, no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas;

[. . .]

X.- Celebrar convenios con autoridades y organismos públicos y privados para lograr una eficaz protección de los derechos humanos;

Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas

ARTÍCULO 36.- La Coordinación de Quejas y Orientación dependerá de la Secretaría Técnica y tendrá a su cargo las siguientes funciones:

I.- Recibir y registrar las quejas que se presenten a la Comisión, así como despachar la correspondencia que deba enviarse al quejoso, servidores públicos y a terceros, recabando los acuses de recepción correspondientes;

II.- Asignar el número de expediente a las quejas admitidas sobre presuntas violaciones a los derechos humanos y registrarlos en los libros de control y bancos de datos automatizados, turnándolos a los Visitadores de acuerdo al sistema establecido;

III.- Operar y administrar el banco de datos sobre las quejas que se tramitan en la

Comisión, desde su recepción hasta su conclusión, debiendo mantener actualizados los avances realizados y rendir periódicamente la información respectiva;

IV.- Proporcionar orientación a los interesados sobre los procedimientos o trámites que deban seguirse para el tratamiento y posible solución de los casos que no sean de la competencia de la Comisión;

V.- Recibir, integrar y formular proyectos de resolución relativos a quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en agravio de periodistas y defensores civiles de derechos humanos; y

VI.- Las demás que le sean asignadas.

III. Marco administrativo

III.1 Unidad administrativa responsable del procedimiento

Coordinación de Orientación y Quejas.

III. 2 Otras Unidades administrativas participantes

Presidencia, Primera Visitaduría General, Segunda Visitaduría General, Tercera Visitaduría General, Delegación Regional Nuevo Laredo, Delegación Regional Matamoros, Delegación Regional Mante, Delegación Regional San Fernando, Delegación Regional Tula, Coordinación de Orientación y Quejas, Coordinación de Procedimientos, Coordinación de Asuntos Penitenciarios.

III. 3 Otras unidades administrativas participantes ajenas a la CODHET

AYUNTAMIENTOS				
Victoria	Matamoros	Altamira	Madero	Tula
Mante	Antiguo Morelos	Nuevo Morelos	Bustamante	Jiménez
Miguel Alemán	Díaz Ordaz	Tampico	Miquihuana	Xicoténcatl
San Fernando	Méndez	Palmillas	Jaumave	Llera de Canales
Soto la Marina	Abasolo	Güemez	Padilla	Valle Hermoso
Ocampo	Gómez Farías	Nuevo Laredo	Camargo	

Estatales:

Congreso del Estado

Secretaría de Educación

Fiscalía General de Justicia

Secretaría de Bienestar

Instituto de la Defensoría Pública

Secretaría de Seguridad Pública

Instituto de la Mujer

Sistema DIF Estatal

Secretaría de Salud

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

Instituto Electoral de Tamaulipas

Tribunal Electoral del Estado de Tamaulipas

Supremo Tribunal de justicia del Estado

Secretaría General de Gobierno

Sistema Estatal de Protección Integral de los Derechos de Niñas,
Niños y Adolescentes (SIPINNA)

FEDERALES

Defensoría Pública Federal

Gral. De Brig. DEM. 48ª Zona Militar

Secretaría de Gobernación

Comisión Nacional de Búsqueda de Personas

Gremio Nacional de Trabajadores de la Educación

INEGI

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

Instituto Mexicano del Seguro Social

CFE

CETIS, CBTis, CONALEP con residencia en Tamaulipas

FMOPDH

Comisión Nacional de Derechos Humanos

Organismos Públicos de Derechos Humanos de las 32 entidades federativas

Comisión Especial para Atender la Violencia Extrema hacia NNA

Mecanismo independiente de Monitoreo Nacional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Instituto Nacional electoral

Internacionales

Cónsul General de los Estados Unidos en Matamoros

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

U.S. Agency for International Development-USAID
Federación Iberoamericana Del Ombudsperson (FIO)
Alto Comisionado de las Naciones Unidas
Sociedad Civil Organizada
Asociación Ganadera Esp. En Apicultura de Llera
Mujeres acción católica, migrantes y LGBTTI
Movimiento de Personas con Discapacidad
Educáncer
Canaco, Reynosa
Colegio de Contadores de Victoria, A.C.
CENCAMI A.C. "Libre Mariposa" Mty. N.L.
Centros de Integración Juvenil
Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias, A.C. (AMEXME)
Colectivos Feministas
Colectivos de familiares de personas desaparecidas
Colectivos de poblaciones LGBTTIQA+
Directiva Municipal "Mujeres Periodistas con Visión de Genero"
Instancias Académicas
Universidad Autónoma del Estado de Tamaulipas



Universidad Tecnológica de Tamaulipas

Instituto Internacional de Estudios Superiores

Universidad del Valle de México Campus Reynosa

COLTAM

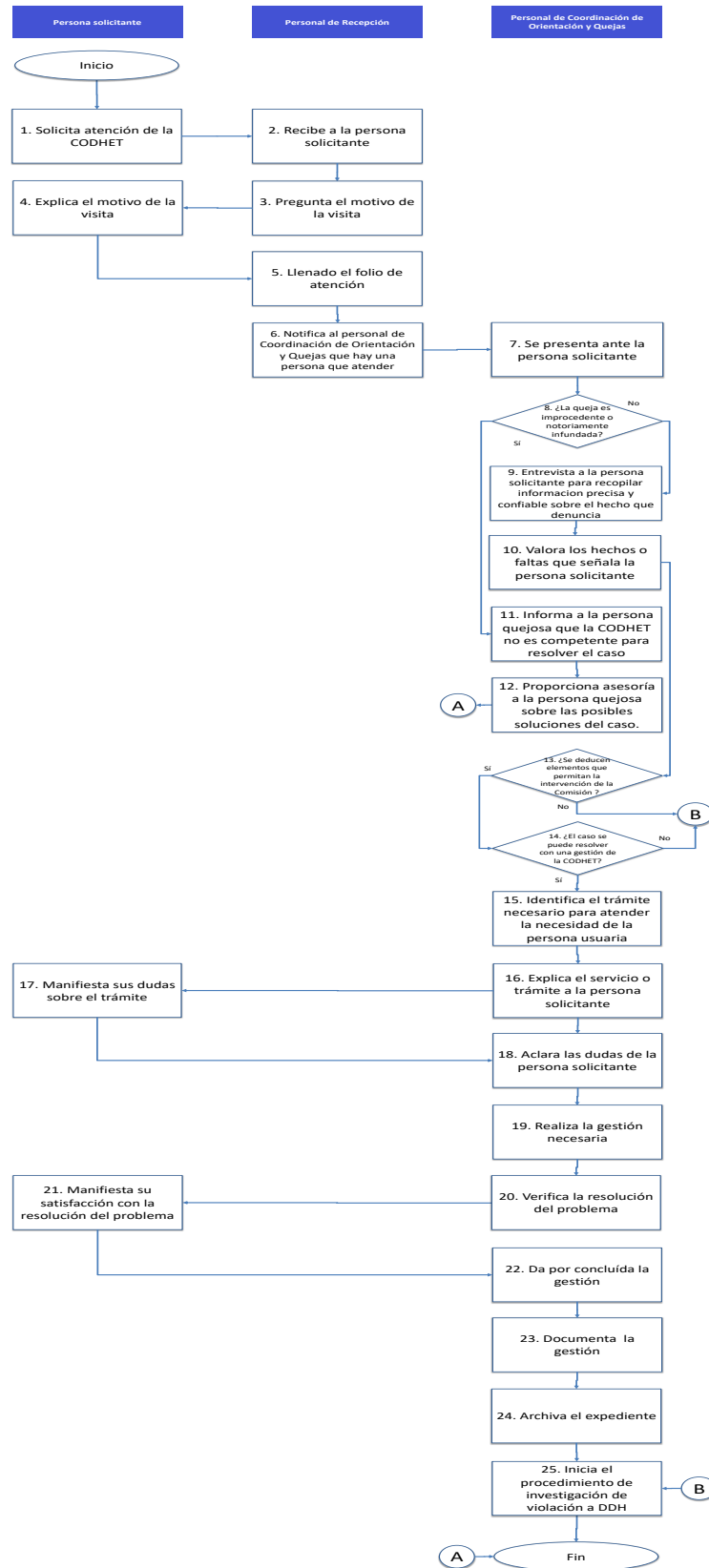
IV. Descripción del procedimiento

IV.1 Actividades del procedimiento

Núm. m.	Participante	Actividad
		Inicio
1	Persona solicitante	Solicita atención de la CODHET
2	Personal de Recepción	Recibe a la persona solicitante
3	Personal de Recepción	Pregunta el motivo de la visita
4	Persona solicitante	Explica el motivo de su visita
5	Personal de Recepción	Llenado el folio de atención (libreta/hoja suelta/ sistema informático)
6	Personal de Recepción	Comunica al Personal de Coordinación de Quejas y Orientación que hay una persona que atender
7	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Se presenta ante la persona solicitante
8	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	¿La queja es improcedente o notoriamente infundada?
9	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Entrevista a la persona solicitante para recopilar información precisa y confiable sobre el hecho que denuncia
10	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Valora los hechos o faltas que señala la persona solicitante
11	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Sí. Informa a la persona quejosa que la CODHET no es competente para resolver el caso
		Sí: Salida 1 Asesoría
12	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Proporciona asesoría a la persona quejosa sobre las posibles soluciones del caso
		Fin de la asesoría.
13	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	¿Se deducen elementos que permitan la intervención de la Comisión?
		Sí: Salida 2 Gestión

Núm. m.	Participante	Actividad
14	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	¿El caso se puede resolver con una gestión de la CODHET?
		No: Salida 3 Núm. 25
15	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	SI: Identifica el trámite para atender la necesidad de la persona usuaria
16	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Explica el servicio o trámite a la persona solicitante
17	Persona solicitante	Manifiesta sus dudas sobre el trámite
18	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Aclara las dudas
19	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Realiza la gestión necesaria
20	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Verifica la resolución del problema
21	Persona solicitante	Manifiesta su satisfacción con la resolución del problema
22	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Da por concluida la gestión
23	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Documenta la gestión
24	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Archiva el expediente
25	Personal de Coordinación de Quejas y Orientación	Inicia el procedimiento de investigación de violación a DDHH
		FIN

IV.1 Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de Quejas.



V. Información relacionada con el procedimiento

V.1. Requisitos de información para iniciar un procedimiento

- Nombre
- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Originalidad
- Nacionalidad
- Acompañantes
- Domicilio
- Teléfono
- Correo electrónico
- Condición específica

V.2. Nueva información generada

- Número de folio
- Autoridad pública responsable de la violación de DDHH
- Vía de solución
- Recomendación

Orientación

Esta Comisión brinda asesoramiento y guía a todas aquellas personas que solicitan los servicios que se brindan en relación con sus derechos humanos, como medio de información útil respecto de sus planteamientos.

En este sentido, se entiende que la Comisión tiene la función de brindar apoyo a los interesados sobre los procedimientos o trámites que deban seguirse para el tratamiento y posible solución de los casos que no sean de la competencia de este Organismo, otorgándoles información sobre los procedimientos, requisitos y trámites necesarios para recibir atención ante otras instancias públicas y privadas.

Gestión

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de la institución para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

En la CODHET, la gestión implica brindar una respuesta a las solicitudes a través de acciones concretas que sean beneficiosas para apoyar a la persona que realiza la petición y lograr sus objetivos, de igual forma implica acciones y estrategias destinadas a promover, proteger y garantizar sus derechos humanos, así como a su debida investigación en caso de vulneraciones a los mismos. Es un proceso continuo que requiere la participación y el compromiso de múltiples actores en la sociedad

Acompañamiento

Este servicio implica la participación del personal adscrito a la Comisión que brinda apoyo y seguimiento en conjunto con las personas solicitantes para acudir ante la instancia que corresponde, a fin de plantear de forma directa las problemáticas relativas a la defensa y protección de los derechos fundamentales.

La Comisión con plena conciencia de la importancia de estar presente y apoyar a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad a través de las acciones de acompañamiento busca generar un ambiente de confianza y protección, donde las personas se sientan respaldadas y escuchadas en cada etapa del procedimiento en el cual se encuentre involucrada, esto con el fin de saber que los solicitantes fueron atendidos adecuadamente y sin afectación a sus derechos humanos.

Adicionalmente, esta figura implica el seguimiento constante de los casos, lo que permite monitorear el avance de las gestiones realizadas y garantizar las medidas necesarias para la protección y restitución de los derechos afectados.

Valores para mejorar la atención a la persona solicitante en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas

Para mejorar la atención a la persona solicitante en la CODHET, se debe implementar diversas estrategias y enfoques centrados en garantizar la calidad y eficiencia en el servicio. A continuación, te presento algunas recomendaciones:

- **Respetuoso:** Es el trabajador que muestra consideración, cortesía hacia los solicitantes. Se refiere a la actitud de tratar a las personas con dignidad.
- **Informativo:** Es el personal debe de transmitir datos, detalles, conocimiento e información de manera clara y precisa, con el propósito de educar y orientar.
- **Honesto:** Es el colaborador que actúa con sinceridad, integridad y veracidad. Se refiere a una persona que se guía por principios morales y éticos, evita la mentira y el engaño, y se comporta con honestidad en sus acciones y palabras.
- **Profesional:** Es la persona que sus labores, actividades y trabajos está basado y realizado con habilidad, conocimientos y competencia en un campo específico. Se refiere a una persona que se dedica a una ocupación o disciplina con ética, conocimientos especializados y cumple estándares de calidad.
- **Comprometido:** Es el miembro de la institución que muestra dedicación, responsabilidad y lealtad hacia la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas y hacia los solicitantes que pidan la ayuda de la misma. Se refiere al personal que asume compromisos de manera seria, se esfuerza por cumplirlos y muestra un alto grado de involucramiento y responsabilidad en sus acciones y decisiones.

Estos principios son fundamentales para mejorar y asegurar una atención de calidad, así como para fortalecer la relación entre la CODHET y aquellos que buscan su apoyo. Al dar prioridad a estos

valores, se contribuye a la construcción de una sociedad más justa, participativa y empoderada.

Protocolo de atención presencial a personas solicitantes

La palabra atención significa: cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio, acción de atender. Este verbo a su vez representa acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato; tener en cuenta o en consideración algo, y; mirar por alguien o algo, o cuidar de él o ello.

La atención constituye una vía de contacto directa y personalizada que permite establecer un vínculo cercano entre la Comisión y los solicitantes. Es un espacio en el que se escucha, se comprende, las inquietudes de las personas, y donde se les brinda asesoramiento y orientación, además, es una valiosa oportunidad para fomentar la confianza, la empatía y el respeto, creando un entorno propicio que favorece el pleno ejercicio de los derechos humanos.

El servicio que se brinda a las personas solicitantes tanto en las instalaciones de la Comisión como a través de canales electrónicos desempeña un papel fundamental, es importante analizar y resaltar la importancia de proporcionar un servicio de calidad y calidez a aquellos que buscan los servicios de esta institución por cualquier medio.

Es importante destacar que la atención a personas solicitantes no solo se limita a recibir y atender las peticiones, sino que también implica informarles sobre los procedimientos, las acciones que se llevarán a cabo y los posibles resultados, de esta manera, se promueven la transparencia y se fortalece la confianza en la labor de la Comisión.

Atención de manera presencial

Los funcionarios de la CODHET deben proporcionar un ambiente acogedor y respetuoso, donde los solicitantes se sientan seguros y confiados para expresar sus inquietudes y recibir la ayuda necesaria. Este punto se enfoca en escuchar atentamente a cada individuo, brindar información precisa, ofrecer orientación y asesoramiento, canalizar y dar seguimiento a las denuncias o quejas presentadas, través de este enfoque humano y cercano.

Acciones para lograr una imagen institucional apropiada, positiva y sólida en el trabajo

La presentación personal de los trabajadores de la CODHET estamos conscientes que es fundamental, ya que es el primer punto de contacto con las personas solicitantes y con la comunidad en general. A continuación, se presentan algunos aspectos clave a tener en cuenta para dar una buena imagen:

Vestimenta adecuada: Se debe fomentar una ropa profesional, acorde con la función y la seriedad de la institución. La pulcritud y la presentación personal cuidada transmiten seriedad y profesionalismo.

Actitud y comportamiento: Es esencial mantener un comportamiento respetuoso, empática y ética en todo momento. El personal debe mostrar respeto hacia las personas solicitantes y tratarlas con dignidad y cortesía.

Comunicación efectiva: Es la comunicación clara, respetuosa y comprensible es fundamental. Se debe fomentar el uso de un lenguaje

inclusivo, evitando tecnicismos y expresiones confusas que puedan dificultar la comprensión por parte de las personas.

La imagen institucional

Este concepto juega un papel fundamental en el éxito y la reputación de una organización. En el caso específico de la Comisión se encargada de atender solicitudes, mantener una buena perspectiva de la institucional se vuelve aún más relevante, ya que implica transmitir confianza, profesionalismo y compromiso hacia el trabajo.

Para cumplir con la misión de mantener una buena visión de la Comisión para él es importante resaltar y ejecutar las siguientes pautas:

- Llevar puesto el uniforme completo para el personal encargado de atender a los solicitantes.
- Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado en todo momento.
- Se debe evitar tener fotografías familiares o notas personales en el área de trabajo.
- No se debe comer ni beber líquidos en los espacios de trabajo.
- Abstener de fumar afuera o en las cercanías de las oficinas.
- A menos que sea absolutamente necesario, se debe evitar el uso del teléfono celular durante la jornada atención.

Preparación de los espacios de trabajo como requisito previo a la atención del solicitante

Todo el personal de la Comisión que brinda atención al público debe tomar en cuenta las siguientes acciones para reforzar la adecuada

imagen institucional. A continuación, se detallan las siguientes recomendaciones:

Mantener la higiene y organización de los espacios físicos utilizados para la atención al público, incluyendo ventanillas, oficinas y puestos de trabajo. Esta práctica contribuye a crear un entorno limpio, ordenado y acogedor, generando una experiencia positiva y profesional para los usuarios.

Almacenar objetos personales como bolsos, carteras, maletas, maletines o paquetes en los cajones de los escritorios o puestos de trabajo, evitando obstrucciones visuales y garantizando una comunicación fluida entre el solicitante y el personal.

Evitar elementos distractores en el puesto de trabajo, tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotografías, adornos o juegos visibles. Esto permite mantener el enfoque y la atención en las tareas y en la interacción con los solicitantes, asegurando un ambiente profesional y una comunicación sin interferencias.

No exhibir alimentos ni bebidas en el campo de visión del solicitante, lo cual contribuye a mantener la seriedad y el respeto durante la atención.

Mantener los suministros y materiales de oficina guardados, dejando solamente los necesarios para realizar las tareas relacionadas con la atención al público, asegurando un entorno ordenado y libre de distracciones.

Archivar de manera inmediata todos los documentos generados u obtenidos por el personal durante las interacciones previas con los

solicitantes, para preservar la confidencialidad de la información. Esta medida garantiza la seguridad y privacidad de los datos recopilados.

Verificar el correcto funcionamiento de todos los equipos informáticos utilizados en la atención al público, asegurando que estén listos y operativos para brindar un servicio eficiente.

Asegurarse de contar con todos los suministros necesarios, como bolígrafos, papel y computadoras, para ofrecer una atención adecuada al solicitante, evitando interrupciones o retrasos innecesarios.

Ordenar y mantener los espacios de trabajo de manera adecuada es esencial para transmitir una imagen profesional y organizada de la CODHET hacia los ojos del público. Estas prácticas contribuirán a brindar un servicio eficiente y de calidad, reforzando la presentación institucional y generando confianza en los solicitantes.

Protocolo de atención

En la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas (CODHET), nos comprometemos a brindar un servicio de excelencia en la atención y realización de trámites. Con el fin de asegurar una atención estandarizada y sistemática, hemos desarrollado este protocolo que establece los lineamientos para todos los funcionarios encargados de atender de manera presencial a las personas solicitantes.

Nuestro objetivo principal es garantizar que cada persona que acuda a nuestras instalaciones reciba un trato respetuoso, eficiente y profesional. A través de este protocolo, buscamos ofrecer una experiencia satisfactoria, donde se atiendan sus necesidades de manera efectiva y se promueva el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Es necesario seguir los siguientes pasos para brindar un servicio satisfactorio;

1. Recepción del solicitante;
2. Atención al solicitante;
3. Atención de la petición del solicitante;
4. Conclusión de la petición.

1.-Recepción del solicitante

Al llegar una persona a las instalaciones de la Comisión a solicitar los servicios, el personal encargado de la atención al público deberá recibirle de manera pronta y amigable, llevando a cabo las siguientes acciones:

- Saludar según el horario (buenos días, tardes o noches)
- Preguntar el motivo de su visita.
- Tomar de datos de la persona solicitante en el folio de atención pidiendo datos como: Nombre, estado civil, ocupación, nacionalidad, género, preguntar si pertenece a algún grupo de atención prioritaria, también información de contacto como teléfono, correo electrónico y dirección.
- Invitarlo a tomar asiento en los espacios destinados a la espera, indicándole que en breve será atendido.
- El personal que recepción al solicitante debe notificar que hay una gente esperando la atención.

- El personal encargado de asistir y que debe brindar la atención, deberá salir o levantarse de su lugar de trabajo a fin de recibir a la persona peticionaria, invitándola a que la acompañe a la zona establecida para la asistencia de los solicitantes, procediendo inmediatamente a presentarse con nombre y cargo.

2.- Atención al solicitante

Presentarse ante la persona solicitante

La legitimación implica cumplir ciertas condiciones en un grupo de individuos que tienen la capacidad de expresarse u opinar sobre temas específicos. En el contexto de la atención al público, la legitimación es crucial, ya que ayuda a generar o aumentar la confianza en el profesional que brinda el servicio.

La validación adecuada, combinada con una imagen personal apropiada, crea expectativas de recibir una atención de calidad por parte de la persona solicitante. Esto se debe a que el profesional se percibe como competente y seguro en su trabajo, lo cual se refleja en su presentación. A continuación, se presentan los siguientes pasos para legitimarse frente a la persona que realiza la solicitud:

- Saludar (buenos días, tardes, noches),
- Preguntar a la persona solicitante su nombre siempre de usted (¿cuál es su nombre?, indíqueme su nombre por favor); y la forma en la que le gustaría que se refirieran a ella (¿Cómo le gustaría que me refiera a usted, señor, señora, por su nombre, etc.?)

- Presentarse con nombre y cargo (mucho gusto señora/señora, mi nombre es y soy orientador/visitadora, /visitador auxiliar de la CODHET)

- Habilitarse, ofreciendo al menos dos características que lo distingan en su trabajo y que puedan reforzar la idea de profesionalismo como, por ejemplo: (soy licenciado/a, maestro/a en determinada materia; trabajo en esta institución desde hace más de 10 años; he recibido determinadas distinciones, etc.). Finalizando con el siguiente enunciado: (estoy a sus órdenes, por favor indíqueme/dígame en qué puedo ayudarlo/a).

Entrevista inicial con la persona solicitante para identificar el servicio o trámite requerido.

Una vez finalizada la habilitación y habiéndole indicado a la persona solicitante que exponga su petición, quien brinda la atención deberá escuchar atentamente a su interlocutor, tratando de identificar el servicio o trámite requerido en caso de que no haya sido mencionado directamente al inicio de la atención.

Para desarrollar una adecuada entrevista, se recomienda preguntar a la persona peticionaria qué requiere y por qué lo requiere. A la primera pregunta corresponden varias respuestas posibles:

1. Solicitar información/orientación sobre un trámite, servicio o situación,
2. Narrar una situación, frecuentemente problemática,
3. Responder que requiere una acción, trámite, o servicio determinado sin que la peticionaria se muestre segura de ello,

4. Indicar el trámite, servicio o acción requerida de manera directa.

La entrevista

Se define como una conversación estructurada en la que una persona (el o la 'entrevistador/a') busca recopilar información de otra (el o la 'entrevistado/a') como parte de cualquier investigación u operación de inteligencia. El propósito es obtener información veraz y confiable respetando los derechos humanos; el objetivo es obtener hechos, no una confesión.

La entrevista efectiva para recopilar información precisa y confiable

Este es un proceso continuo y no un evento aislado. Engloba todas las interacciones entre el personal de la Comisión y el solicitante, desde el momento en que se identifica a alguien como fuente de información hasta la finalización de la entrevista y la posterior evaluación de los resultados. Es de vital importancia tratar a la persona entrevistada con respeto y consideración en todas las etapas del proceso: antes, durante y después de la entrevista. Esto asegura la integridad y la efectividad de todo el procedimiento.

La entrevista personal constituye un proceso complejo y adaptable que involucra a personas, comportamientos y derechos humanos. Dicho proceso se ve influenciada por las condiciones ambientales, y los resultados pueden ser afectados por las acciones de la persona que realiza la entrevista y el comportamiento de todas las autoridades involucradas. En consecuencia, es crucial que la persona entrevistadora se enfoque en la recopilación de información en lugar de buscar confesiones, y mantenga un enfoque flexible en lugar de lineal para

obtener relatos fiables y precisos con éxito. Cada entrevista es única, por lo tanto, las personas entrevistadoras deben utilizar su mejor criterio profesional para decidir cómo proceder en cada situación particular, siempre en concordancia con estos Principios.

Un proceso de entrevista efectivo generalmente implica lo siguiente:

- Preparación y planificación minuciosa.
- Tener una mente abierta, incluso evitando los prejuicios.
- Crear un entorno no amenazante.
- Establecer y mantener una buena relación.
- Usar técnicas de interrogatorio legales y científicamente respaldadas.
- Escuchar activamente y permitir que la persona entrevistada hable libren y completamente.
- Evaluar y analizar la información recopilada y el proceso de entrevistas.

Obtener información precisa y confiable.

Es el objetivo principal de todas las entrevistas no es confirmar las creencias del entrevistador o coaccionar a la persona entrevistada para obtener información. La información precisa y confiable es fundamental para que los entrevistadores tomen decisiones informadas y realicen procesos de asesorar, gestionar o acompañar de manera adecuada.

Al buscar datos precisos durante una entrevista, el objetivo es obtener una descripción de los eventos lo más libre de errores o defectos posibles. La memoria puede ser frágil, imperfecta, incompleta y deteriorarse rápidamente. Por lo tanto, las personas entrevistadoras deben esforzarse por recopilar y registrar un relato de lo ocurrido durante el evento en cuestión que sea objetivo y completo, sin omitir ni distorsionar información.

En cuanto a buscar información confiable en una entrevista, implica que el relato proporcionado, sin obstáculos ni coacción, tenga alta probabilidad de ser confiable y pueda resistir el escrutinio, por ejemplo, en procedimientos legales posteriores.

Preparativos para la persona entrevistadora.

Una vez que se ha identificado al solicitante, el entrevistador designado debe llevar a cabo una minuciosa preparación. Esta etapa siempre debe realizarse dentro de una estrategia general de entrevistas, para que la entrevista se considere en el contexto más amplio de la investigación o la recopilación de información.

Estar completamente preparado es crucial para aumentar la capacidad del entrevistador para comunicarse de manera efectiva con las personas solicitantes, lo que a su vez incrementa la probabilidad de obtener información confiable. Los esfuerzos dedicados a la planificación también reducen el riesgo de desestimar casos debido a errores de procedimiento u otros errores evitables.

Durante la preparación y a lo largo de todo el proceso, los entrevistadores deben tener cuidado de evitar los "sesgos de confirmación". Deben buscar activamente pruebas o explicaciones que vayan más allá de sus suposiciones iniciales u opiniones. Mantener una mentalidad abierta y objetiva en la recopilación de información durante todo el proceso es crucial. También es importante considerar explicaciones alternativas plausibles que se explorarán durante la entrevista, con el objetivo de eliminar dudas y establecer las bases para tomar decisiones bien fundamentadas.

Cada entrevista requiere un plan detallado que incluya objetivos, preguntas específicas. Es importante que las entrevistas efectivas tengan una duración limitada y se enfoquen en objetivos claros. Los planes deben ser flexibles, ya que cada entrevista es única y el intercambio será dinámico.

Durante la entrevista: establecer y mantener una relación de confianza y entendimiento.

Las personas entrevistadoras efectivas demuestran adaptabilidad, escuchan con atención, se comunican empáticamente y adoptan un enfoque de interrogatorio no coercitivo, humano, ético, legal y apropiado que sirve a los intereses de todas las partes involucradas: la persona entrevistadora, la persona entrevistada encargada de la recopilación de información. Reconocen que su papel principal es obtener la mejor información posible para respaldar la toma de decisiones, mientras que la determinación de culpabilidad o inocencia recae exclusivamente en los tribunales.

En este sentido es fundamental construir una buena relación para lograr una recopilación de información efectiva. Durante la entrevista, esta relación se basa en el respeto y la confianza mutuos, evitando juzgar a la persona entrevistada. También implica un lenguaje corporal no agresivo, prestando atención y mostrando paciencia. Estos elementos ayudan a reducir los efectos del desequilibrio de poder inherente en el proceso de entrevista.

El entrevistador debe dedicar tiempo a interactuar de manera significativa con la persona entrevistada y explicar claramente sus derechos y el proceso de la entrevista. Si es necesario, se debe proporcionar asistencia de un intérprete u otra persona para facilitar la comunicación. Si la persona entrevistada parece insegura acerca de sus derechos, el entrevistador debe explicarlos nuevamente y asegurarse de que los haya comprendido.

La persona entrevistadora debe permanecer atenta al estado físico y mental de la persona entrevistada durante toda la entrevista se le debe proporcionar suficientes períodos de descanso.

Establecer expectativas claras al inicio de una entrevista es clave para lograr un proceso efectivo. Por ejemplo, el entrevistador o entrevistadora debe alentar a la persona entrevistada a expresar si hay algo que no comprende o siente que ha sido malinterpretado. Se debe invitar a la persona entrevistada a proporcionar todos los detalles relevantes que puedan, tomándose el tiempo necesario antes de responder, hacer preguntas y expresar si necesitan alguna ayuda adicional.

Consejos para una comunicación eficaz

La escucha activa ayuda al entrevistador a procesar la información que la persona entrevistada brinda. Al mostrar una escucha activa, el entrevistador demuestra que está prestando atención y se esfuerza por entender. Es importante que el entrevistador o entrevistadora evite influenciar inadvertidamente a la persona entrevistada con señales verbales o visuales, como sonidos, gestos o preguntas, que puedan interpretarse como acuerdo o desacuerdo con lo que dice la persona.

Es importante pedirle a la persona entrevistada que cuente su versión de los hechos, su participación o lo que recuerda sobre el asunto en cuestión, utilizando sus propias palabras. Se le debe permitir responder de manera completa. Luego, se pueden hacer preguntas adicionales para obtener más detalles, llenar espacios en blanco o aclarar posibles discrepancias.

Usualmente, el entrevistador no debe interrumpir al entrevistado ni interferir con su forma de pensar, y debe estar siempre atento a la información que se brinda para tomar nota de detalles importantes e identificar temas que necesiten ser explorados más a fondo. No interrumpir se complementa con el uso del silencio cuando sea apropiado. Al quedarse en silencio, el entrevistador/a muestra que es aceptable tomar un momento para reflexionar y que está dispuesto a esperar para obtener más detalles.

Las preguntas abiertas, como "explícame", "cuéntame" o "por favor describe", disminuyen la posibilidad de influir en la memoria del entrevistado. Es más probable que generen más detalles y respuestas más completas, al mismo tiempo que reducen la influencia del entrevistador.

Las preguntas de sondeo, como "quién", "qué" y "dónde", son útiles para obtener más detalles después de una pregunta abierta. Ayudan a obtener información adicional relevante y a identificar brechas o inconsistencias que requieren una mayor exploración. Además, las personas entrevistadas pueden revelar información que no hayan mencionado previamente.

Es importante utilizar estratégicamente la información durante la entrevista para asegurarse de que sea relevante para el propósito de la misma.

Hacer resúmenes precisos de lo que ha dicho la persona entrevistada puede facilitar el progreso de la entrevista y ayudar tanto al entrevistador como al entrevistado a recordar detalles importantes. Sin embargo, es importante redactar los resúmenes de manera

cuidadosa, ya que resúmenes mal elaborados pueden afectar el relato e introducir sesgos o inexactitudes. Además, las personas entrevistadas pueden interpretar un resumen incorrecto como una señal de que el entrevistador/a no estaba escuchando o intenta manipular su testimonio.

Explicación del servicio o trámite a la persona solicitante

A partir de la entrevista inicial, el profesional encargado de la atención debe desarrollar una comprensión clara del deseo de la persona solicitante y, en consecuencia, identificar la opción de trámite o servicio (ya sea una gestión o acompañamiento) que mejor se ajuste a las circunstancias y competencias de la institución para satisfacer dicho deseo. Una vez que se ha seleccionado la opción más adecuada, se vuelve crucial explicarla de manera efectiva a la solicitante, con el objetivo de obtener su confirmación de que dicha opción es la que necesita para resolver su situación. La explicación debe abordar los siguientes aspectos clave:

Los posibles efectos del trámite o servicio: Es esencial que la persona solicitante comprenda claramente los beneficios y los resultados que puede obtener a través del trámite o servicio propuesto. Esto implica explicar de manera concisa y precisa para qué sirve el trámite o servicio, y cómo puede ayudar a la solicitante a alcanzar su pretensión. Debe destacarse cómo esta opción específica puede brindarle el apoyo necesario para proteger y promover sus derechos humanos, ofreciendo soluciones, orientación legal o cualquier otro tipo de asistencia pertinente.

La secuencia de acciones del trámite o servicio: Es importante guiar a la persona solicitante a través de la secuencia de acciones que deberá seguir para completar exitosamente el trámite o servicio. Se deben proporcionar instrucciones claras y detalladas, desde los documentos requeridos hasta los pasos específicos que deberá realizar. Esto garantizará que la solicitante comprenda claramente el proceso y pueda llevar a cabo las acciones necesarias de manera adecuada. Si

existen plazos o fechas límite importantes, es crucial mencionarlos para que la persona solicitante pueda cumplir con ellos de manera oportuna.

El tiempo estimado para realizar el trámite o servicio: Es necesario establecer expectativas claras sobre el tiempo que tomará realizar el trámite o servicio de principio a fin. Si bien es importante recordar que cada caso puede variar en complejidad y duración, proporcionar una estimación aproximada ayudará a la persona solicitante a planificar y tener una idea general del plazo que podría requerirse. Además, es fundamental asegurarse de que la solicitante comprenda que se está trabajando diligentemente para brindar una atención oportuna y eficiente.

Qué hacer cuando la solicitud no es competente en la CODHET

En aquellos casos en los que la naturaleza de la solicitud determine que la Comisión no tiene competencia o no es la instancia adecuada para abordarla, es primordial brindar asesoramiento al solicitante. Esto implica ofrecer orientación clara sobre la autoridad o entidad correspondiente que pueda atender su petición de manera apropiada. La persona solicitante debe recibir información precisa sobre los pasos a seguir y, en la medida de lo posible, se le puede proporcionar material informativo o contactos relevantes que le faciliten el proceso de derivación.

Informar los requisitos para el trámite o servicio a la persona solicitante.

Siguiendo la estructura previamente expuesta, una vez se haya brindado la explicación correspondiente al procedimiento asociado al

trámite o servicio en cuestión, se procederá a detallar exhaustivamente los requisitos necesarios para llevar a cabo dicho trámite. En el caso de requerirse documentación adicional, se proporcionará una descripción precisa del propósito o la utilidad que se le dará a dicha documentación.

Confirmar que el trámite la persona solicitante

Una vez se haya explicado el proceso y los requisitos de la solicitud, resulta esencial garantizar que la persona solicitante haya comprendido plenamente el procedimiento y los efectos que derivan de su ejecución, así como los requisitos necesarios para dar inicio al trámite o servicio correspondiente. Tras verificar esta comprensión, es crucial indagar a la solicitante si considera que la acción propuesta es la correcta para satisfacer su pretensión. En caso de recibir una respuesta afirmativa, se informará a la persona solicitante que los trámites ante la Comisión son de carácter gratuito y que sus datos personales se encuentran protegidos por las leyes de transparencia estatal y nacional, siendo utilizados exclusivamente con el propósito de dar seguimiento a su solicitud.

Aclaración de dudas

Una vez concluida la entrevista, es importante que la persona encargada de brindar la atención consulte a la solicitante si tiene alguna pregunta o inquietud acerca del procedimiento, los requisitos necesarios o el manejo de la información y los datos personales proporcionados para el servicio o trámite. En caso de que la solicitante exprese alguna duda, es responsabilidad del personal brindar una explicación detallada pero de fácil comprensión para aclarar la interrogante planteada. Al

finalizar la explicación, se debe asegurar de que la solicitante haya comprendido plenamente y que sus dudas hayan sido resueltas.

Despedida de la persona solicitante

Una vez que todas las dudas hayan sido resueltas, se procederá al cierre de la atención despidiendo a la solicitante. Para ello, la persona encargada de brindar la atención afirmará que se ha concluido exitosamente el proceso y preguntará si hay alguna otra forma en la que pueda ayudar. En caso de recibir una respuesta negativa, la persona encargada se levantará simultáneamente con la solicitante, agradeciéndole su confianza y reiterando la disponibilidad de atención tanto personal como por parte de la Comisión. Se sellará el cierre de la interacción estrechando la mano de la solicitante y deseándole un buen día, tarde, o noche.

3.- Atención de la petición del solicitante

Atención de la solicitud

Implica brindar el servicio o trámite correspondiente de acuerdo con lo expuesto anteriormente. Se explicó que la gestión o acompañamiento se refiere a todas las actividades destinadas a concretar una idea o proyecto, así como a manejar o dirigir una situación problemática. Por lo tanto, el servicio o trámite ofrecido a la persona solicitante debe estar enmarcado en la resolución de un problema específico.

Llevar a cabo una gestión implica tomar medidas concretas para alcanzar los objetivos buscados por la persona solicitante. Esta etapa requiere identificar de manera precisa sus necesidades y poner en marcha las acciones necesarias para satisfacerlas de manera efectiva.

4.- Conclusión de la petición

Informar a la persona solicitante que el servicio fue realizado

Una vez que se ha entregado la documentación que confirma el inicio del trámite o servicio, es de suma importancia comunicar a la persona solicitante que el proceso se ha llevado a cabo de manera correcta y que se han iniciado las acciones correspondientes. Asimismo, es fundamental informar sobre las respuestas y consecuencias de su solicitud.

En caso de que sea necesario que la solicitante regrese a las instalaciones de la Comisión, es importante indicar de manera clara y precisa cuándo deberá hacerlo. Esto permitirá a la persona solicitante estar informada acerca de los siguientes pasos a seguir y brindará certeza sobre la continuidad del trámite o servicio.

Resguardo de la documentación del trámite o servicio

Este proceso indica que toda documentos generado a partir de la solicitud debe ser resguardada y almacenada para la protección de datos del público.

La integridad y el resguardo adecuado de la documentación son de vital importancia para garantizar la confidencialidad y la correcta gestión de los trámites o servicios. Por lo tanto, se llevarán a cabo las acciones necesarias para organizar y archivar la documentación de manera que esté fácilmente accesible y protegida de cualquier daño o extravío.

Asimismo, es fundamental mantener la confidencialidad de la información obtenida durante la atención de la solicitud, respetando los principios de privacidad y protección de datos establecidos.

Atención por medios electrónico

La Comisión reconoce la importancia de ofrecer un servicio accesible a todas las personas, y por este motivo, se adapta a las nuevas tecnologías y aprovechando las plataformas electrónicas se persigue ofrecer un servicio ágil, transparente y de alta calidad, asegurando que todas las personas no importando su localización tengan acceso a los servicios de la Comisión y reciban el apoyo necesario para la defensa y protección de sus derechos humanos.

A continuación, se presentan el protocolo de atención vía electrónica:

Teléfono:

- A. Saludo y presentación: Responder al llamado de manera amable y cortés, identificándose como representante de la institución.
- B. Recopilación de datos: Solicitar al solicitante su nombre, número de contacto y otros detalles relevantes para identificarlo y registrar la consulta o solicitud y así canalizarlo con el personal competente.
- C. Entrevista: Es la recopilación de información referente a la pretensión del solicitante en esta paso es necesario la Claridad y empatía a fin de demostrar una comunicación

clara y comprensible, utilizando un lenguaje accesible para transmitir la información de manera efectiva.

- D. Canalización adecuada: Identificar la naturaleza de la consulta o solicitud y así brindar la asesoría u orientación correspondiente.
- E. Seguimiento: Registrar y hacer seguimiento de la llamada, asegurando que se tomen las acciones necesarias y se brinde una respuesta adecuada en el tiempo establecido.

Correo Electrónico:

- A. Respuesta o remisión oportuna: Responder a los correos electrónicos recibidos dentro de un plazo razonable, proporcionando una información clara y precisa.
- B. Asesoramiento completo: Asegurarse de que la respuesta aborde todas las necesidades y peticiones del solicitante, brindando orientación o información adicional si es necesario.
- C. Formato y estilo de escritura: Utilizar un lenguaje formal, conciso y amigable, evitando jerga técnica o ambigua.
- D. Confidencialidad y protección de datos: Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales del solicitante en todo momento, siguiendo las políticas y normativas correspondientes.

Formularios en Línea:

- A. Accesibilidad y facilidad de uso: Verificar que los formularios en línea sean sencillos, intuitivos y fáciles de completar, asegurando que los usuarios puedan proporcionar la información necesaria de manera clara y precisa.
- B. Orientación y claridad: Proporcionar instrucciones claras y específicas en el formulario para ayudar al solicitante a completarlo correctamente.
- C. Confirmación y seguimiento: Enviar una confirmación al solicitante después de enviar el formulario, indicando los próximos pasos y los tiempos de respuesta estimados.

Redes Sociales:

- A. Monitoreo constante: Estar atento a las interacciones en las redes sociales y responder de manera ágil a las consultas, quejas o comentarios de los solicitantes.
- B. Respuesta personalizada: Adaptar el tono y el estilo de comunicación al ambiente de las redes sociales, manteniendo un lenguaje cordial y amigable.
- C. Difusión de información: Compartir información relevante, noticias, actualizaciones y recursos útiles para la comunidad.
- d. Gestión de crisis: En caso de situaciones de crisis, brindar respuestas rápidas, claras y tranquilizadoras, y derivar a los canales de atención apropiados cuando sea necesario.

Grupo de atención prioritaria

Las acciones específicas que las autoridades deben tomar en favor de los grupos de atención prioritaria

A continuación, se detalla atender a cada uno de los grupos de atención prioritaria medidas debe promover la autoridad para cada grupo:

Mujeres, niñas, niños y adolescentes:

- Garantizar la igualdad de género y promover la eliminación de la violencia de género.
- Brindar servicios de atención especializada en casos de violencia y abuso.
- Proporcionar acceso a programas educativos, salud sexual y reproductiva, y apoyo psicológico.
- Fomentar la participación activa y el empoderamiento en la toma de decisiones que les afecten.

Personas mayores:

- Reconocer y respetar los derechos y la dignidad de las personas mayores.
- Brindar servicios de atención integral que aborden sus necesidades físicas, emocionales y sociales.
- Promover la participación activa y el envejecimiento saludable.
- Garantizar la accesibilidad en entornos físicos y digitales.

Personas con discapacidad:

- Asegurar la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad.
- Eliminar barreras físicas, comunicativas y sociales.
- Proporcionar servicios de apoyo y rehabilitación.
- Promover la igualdad de oportunidades y la autonomía de las personas con discapacidad.

Personas de la diversidad sexual:

- Respetar y proteger los derechos de las personas de la diversidad sexual.
- Eliminar la discriminación y la violencia por motivos de orientación sexual e identidad de género.
- Proporcionar servicios de salud especializados y accesibles.
- Promover la inclusión y la igualdad de trato en todos los ámbitos de la sociedad.

Personas migrantes:

- Garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas migrantes.
- Brindar información clara y accesible sobre sus derechos y los servicios disponibles.
- Proporcionar asistencia legal, apoyo emocional y acceso a servicios básicos.

- Fomentar la integración y la inclusión social de las personas migrantes.

Personas víctimas:

- Brindar apoyo integral a las personas que han sido víctimas de violencia, abuso o delitos.
- Garantizar su seguridad, confidencialidad y acceso a la justicia.
- Proporcionar servicios de atención médica, psicológica y jurídica especializados.
- Promover la recuperación y el empoderamiento de las personas víctimas.

Personas en situación de calle:

- Abordar las necesidades básicas de las personas en situación de calle, como alimentos, refugio y atención médica.
- Proporcionar servicios de apoyo social, empleo y vivienda.
- Promover la reinserción social y el acceso a oportunidades de desarrollo.

Personas privadas de la libertad:

- Respetar los derechos humanos de las personas privadas de la libertad.
- Garantizar condiciones de vida dignas, atención médica y acceso a la justicia.
- Proporcionar programas de rehabilitación y reinserción social.

- Promover la prevención del delito y la reducción de la reincidencia.
- Personas que residen en instituciones de asistencia social:
- Garantizar condiciones de vida dignas y de calidad en las instituciones de asistencia social.
- Proporcionar atención integral a las necesidades físicas, emocionales y sociales de las personas residentes.
- Promover su participación y autonomía, respetando sus decisiones y preferencias.

Personas afro descendientes:

- Reconocer y valorar la diversidad cultural y los derechos de las personas afro descendientes.
- Eliminar la discriminación y promover la igualdad de oportunidades.
- Fomentar la participación activa en la toma de decisiones que les afecten.
- Promover la visibilidad y la valoración de la cultura afro descendiente.

Personas indígenas:

- Respetar y proteger los derechos de los pueblos indígenas.
- Garantizar la preservación de su cultura, idioma y territorios.
- Promover la participación y el diálogo intercultural.
- Brindar servicios de salud, educación y justicia culturalmente apropiados.

Minorías religiosas:

- Garantizar la libertad de religión y el respeto a las creencias de las minorías religiosas.
- Proteger contra la discriminación y la violencia por motivos religiosos.
- Promover el diálogo interreligioso y la convivencia pacífica.
- Brindar apoyo y protección a las personas pertenecientes a minorías religiosas.

Características de los grupos de atención prioritaria

Estos grupos de atención prioritaria tienen varias características que comparten como, por ejemplo:

- **Vulnerabilidad:** Los grupos de atención prioritaria son especialmente susceptibles a situaciones de riesgo en comparación con otros grupos de la sociedad. Estos grupos a menudo se enfrentan a desigualdades estructurales, discriminación, exclusión social y limitaciones en el ejercicio pleno de sus derechos.
- **Discriminación y exclusión:** Estos grupos frecuentemente son objeto de prejuicio y marginación basados en su edad, género, origen étnico, orientación sexual, discapacidad u otras características. Como resultado, enfrentan barreras adicionales para acceder a servicios, oportunidades y recursos que limitan su pleno desarrollo y ejercicio de derechos.
- **Necesidades específicas:** Los grupos de atención prioritaria presentan necesidades particulares que requieren ser abordadas de manera adecuada. Estas necesidades pueden abarcar aspectos como la

protección, la salud, la educación, la inclusión social, la participación y la autonomía, entre otros.

- Derechos específicos: Los grupos de atención prioritaria gozan de derechos concretos reconocidos en instrumentos internacionales y nacionales. Estos derechos abarcan aspectos como el derecho a la vida, la dignidad, la igualdad, la no discriminación, la participación, la salud, la educación, el trabajo, la vivienda, entre otros.

Este punto ve de la mano con los puntos de atención presencial a personas solicitantes y el Manual de Atención a Grupos Prioritarios el objetivo del mismo es brindar pautas claras y prácticas para la atención de los diferentes tipos de grupos. Al seguir este protocolo, se busca garantizar un trato igualitario, respetuoso y sensible a las necesidades específicas de cada grupo. A continuación, se presenta el protocolo general de atención:

Recepción:

- Saludo cordial y amable a todas las personas, sin importar el grupo de atención prioritaria al que pertenecen.
- Establecer un entorno inclusivo y seguro, libre de cualquier forma de discriminación.
- Proporcionar un tiempo adecuado de espera y facilitar el acceso a asientos para personas con discapacidad o movilidad reducida.

Comunicación inclusiva:

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y accesible, evitando tecnicismos o términos que puedan generar confusión.
- Adaptar la comunicación a las necesidades de cada persona, utilizando lenguaje de señas, materiales escritos en braille o en formatos accesibles, si es necesario.
- Mostrar disposición para escuchar y comprender las necesidades y requerimientos de cada persona, demostrando empatía y respeto.

Adaptaciones y accesibilidad:

- Garantizar la accesibilidad física de las instalaciones, proporcionando rampas, ascensores, baños adaptados y otros elementos necesarios.
- Ofrecer adaptaciones tecnológicas, como software de lectura de pantalla, teclados especiales o dispositivos de asistencia, según las necesidades de las personas con discapacidad.
- Proporcionar información clara sobre las instalaciones accesibles y las rutas adecuadas para cada grupo de atención prioritaria.

Sensibilización y capacitación del personal:

- Capacitar regularmente al personal en temas relacionados con la atención a los diferentes grupos de atención prioritaria, brindando conocimientos sobre diversidad, inclusión, datos históricos referentes a estos grupos, y como a través del tiempo se han vulnerados derechos humanos.

- Fomentar la empatía y la conciencia sobre las necesidades y desafíos específicos de cada grupo, promoviendo una actitud de respeto y no discriminación.
- Proporcionar orientación sobre cómo abordar situaciones de discriminación o prejuicios, y establecer canales de denuncia internos para reportar cualquier incidente de este tipo.

Apoyo y orientación específica:

- Designar personal capacitado y sensibilizado para brindar apoyo y orientación específica a los diferentes grupos de atención prioritaria.
- Proporcionar información detallada sobre los servicios, programas y recursos disponibles para cada grupo, facilitando su acceso y utilización.
- Ofrecer asistencia personalizada en la cumplimentación de formularios, trámites o solicitudes, adaptándolos a las necesidades de cada persona.

Medios para la presentación de quejas de personas pertenecientes a grupos prioritarios

La Comisión facilitará la presentación de quejas a través de formularios disponibles para los reclamantes y brindará orientación para su correcta integración. Además, se garantizará el acceso a traductores o intérpretes gratuitos para aquellas personas que no hablen o entiendan el idioma español, así como para aquellas con discapacidad oral o auditiva. En casos donde los comparecientes no puedan escribir o

sean menores de edad, se permitirá la presentación de quejas de forma oral.

En el caso de personas recluidas en centros de detención o reclusión, sus escritos deberán ser entregados a la Comisión sin demora alguna. Para facilitar este proceso, el quejoso o denunciante podrá contar con la colaboración del encargado del centro respectivo o enviar su escrito a través de una persona de confianza.

Es fundamental garantizar que todas las personas, sin importar su condición, tengan acceso igualitario a presentar sus quejas y recibir la atención adecuada por parte de la Comisión. Además, se deben establecer procedimientos claros para recibir y gestionar las quejas de manera efectiva, asegurando la confidencialidad y la pronta atención a las mismas.

Protocolo de atención a las crisis

Dado el carácter de los trámites y servicios proporcionados por la CODHET, es posible que en ciertas ocasiones el personal encargado de la atención al público se enfrente a situaciones críticas. Estos escenarios pueden manifestarse a través de conductas como gritos, expresiones de enojo, llanto incontrolable, ataques repentinos de ansiedad, entre otros, tanto por parte de la persona que presenta la queja como de sus familiares o acompañantes.

Ante estas posibles circunstancias, resulta fundamental que el personal de atención al público esté familiarizado con la definición de una crisis y cuente con los procedimientos adecuados para hacer frente a dichos eventos y gestionar el problema de la manera más efectiva posible, con el objetivo de brindar apoyo a la persona afectada.

Este estado se desencadena como respuesta a eventos peligrosos o el recuerdo de los mismos y se experimenta como un estado doloroso. En esta situación, la persona tiende a manifestar reacciones intensas que le permiten aliviar su malestar y restablecer el equilibrio que existía antes del inicio de la crisis. Si se maneja adecuadamente, puede superarse y, además, el individuo adquiere nuevas estrategias adaptativas que pueden resultar útiles en el futuro.

Fases de una crisis

Las crisis nerviosas suelen variar en su duración y secuencia dependiendo de la persona y la situación específica. A continuación, se describen las fases comunes que pueden presentarse durante una crisis nerviosa:

Fase de exposición al evento estresante: Esta fase se refiere al momento en el que la persona experimenta un evento desencadenante que genera un alto nivel de estrés o trauma. Puede ser una situación inesperada, una pérdida significativa o una amenaza a la integridad física o emocional.

Fase de reacción aguda: En esta fase, se produce una respuesta inmediata y abrumadora ante el evento estresante. La persona puede experimentar una combinación de emociones intensas como miedo, ansiedad, ira o tristeza. También pueden surgir síntomas físicos como taquicardia, dificultad para respirar o sudoración excesiva.

Fase de acomodación: Durante esta fase, la persona comienza a encontrar formas de hacer frente a la crisis y adaptarse a la situación. Pueden surgir estrategias de afrontamiento para reducir la intensidad de las emociones y recuperar cierto grado de funcionamiento.

Fase de reparación: Es posible que la persona busque apoyo emocional, asesoramiento profesional o busque recursos adicionales para hacer frente a la crisis.

Fase de resolución: En esta etapa, la persona logra superar la crisis y alcanza un nuevo equilibrio emocional y funcional. Se observa una disminución gradual de los síntomas y un retorno a la estabilidad emocional. La persona puede adquirir nuevas habilidades o perspectivas que le permitan enfrentar mejor futuras situaciones de estrés.

Es fundamental tener en cuenta que no todas las personas experimentan todas las fases de una crisis nerviosa de manera idéntica, y que la duración y la intensidad de cada fase pueden variar significativamente. En caso de experimentar una crisis nerviosa, es

importante buscar apoyo profesional para recibir el tratamiento adecuado y promover la recuperación.

Dado el carácter de los trámites y servicios proporcionados por la CODHET, es posible que en ciertas ocasiones el personal encargado de la atención al público se enfrente a situaciones críticas. Estos escenarios pueden manifestarse a través de conductas como gritos, expresiones de enojo, llanto incontrolable, ataques repentinos de ansiedad, entre otros, tanto por parte de la persona que presenta la queja como de sus familiares o acompañantes.

Ante estas posibles circunstancias, resulta fundamental que el personal de atención al público esté familiarizado con la definición de una crisis y cuente con los procedimientos adecuados para hacer frente a dichos eventos y gestionar el problema de la manera más efectiva posible, con el objetivo de brindar apoyo a la persona afectada.

Proceso de intervención en crisis

Una intervención en crisis se divide en dos etapas: Los primeros auxilios psicológicos tienen una duración breve, generalmente de minutos o, en casos excepcionales, algunas horas. Su objetivo principal es proporcionar apoyo inmediato frente al evento traumático y:

- Brindar soporte y acompañamiento.
- Minimizar el riesgo de daño o muerte (por ejemplo, en situaciones de abuso infantil, violencia doméstica, pensamientos suicidas, comportamientos peligrosos, agresiones, etc.).

- Conectar con recursos de ayuda: Informar sobre diferentes servicios y orientar hacia la asesoría psicológica.

Por otro lado, la siguiente etapa, que es la terapia para abordar la crisis, puede extenderse durante semanas o meses, y tiene como objetivo principal la resolución de la crisis a través de un enfoque terapéutico que involucra:

- Explorar y procesar el incidente de crisis.
- Integrar el incidente en el contexto de la vida en general.
- Fomentar la disposición y preparación para enfrentar el futuro de manera positiva.

Pasos de atención a una en caso de crisis

1.-Establecer contacto y presentarse. El primer paso para brindar primeros auxilios psicológicos es establecer contacto y crear un vínculo respetuoso con la persona o personas en crisis.

Presentación: Salude, diga su nombre y cargo dentro de la institución. Indíquelo a la persona que está ahí para ayudarla a afrontar la situación por la que se presenta a solicitar un servicio de la mejor forma posible. Mantenga contacto visual en todo momento.

Pregunte el nombre, la edad y procedencia de la persona.

2.- Brindar seguridad: Haga sentir a la persona cómoda, segura y en confianza. Ofrezca agua, té u otras necesidades básicas que pueda tener, como abrigo, uso del sanitario, comida o una llamada telefónica. Estos gestos ayudan a crear un vínculo y generar confianza.

Pedir permiso para hablar con la persona: Pregúntele si desea hablar o qué necesita en ese momento.

3.- Recoger información. Una vez realizados los pasos anteriores y habiendo pedido permiso a la persona para hablar sobre la causa de la crisis, proceda a recoger información sobre el evento. Esto le permitirá conocer los detalles y ofrecer la ayuda necesaria para superar la crisis, evitando consecuencias negativas para la salud mental y física a corto, mediano y largo plazo:

- Enfatique que se respetará la privacidad de la persona y que todo lo que se diga será confidencial.
- Comience preguntando qué sucedió, cómo se siente, qué le preocupa y qué puede hacer por ella en ese momento.
- Escuche activamente y genere confianza: Al finalizar la narración o después de la primera o segunda pregunta, hágale saber a la persona que comprende lo que está pasando y cómo se siente.
- Permita que la persona hable libremente y se explaye si así lo desea. Mantenga contacto visual y utilice el lenguaje no verbal o el parafraseo para demostrar comprensión y validar sus emociones. Evite ser intrusivo y respete momentos de silencio.
- Mantenga la distancia y postura adecuadas según la edad, sexo y cultura. Evite minimizar eventos, situaciones o emociones con expresiones como "no es para tanto" o "tranquílcese".

Le aconsejamos que se informe sobre las estrategias que normalmente ayudan a la persona a sentirse mejor en situaciones difíciles o estresantes, así como sobre sus creencias religiosas si es

posible. Las creencias espirituales pueden ser de ayuda en el proceso de recuperación de la crisis.

Brindar asistencia práctica

Una vez haya recopilado la información más importante sobre la persona y el evento desencadenante de la crisis, informe a la persona sobre los primeros auxilios psicológicos y la importancia de buscar ayuda profesional. Sugiera que acuda al personal psicológico de la institución para recibir terapia breve que facilite la superación de la crisis.

Brindar pautas de enfrentamiento

Una vez haya proporcionado información sobre la crisis y las opciones institucionales para superarla, ofrezca consejos para afrontar la crisis a corto plazo. Mencione lo siguiente:

Brindar conexión a servicios externos. Después de ofrecer consejos para afrontar la situación sin experimentar demasiado temor o angustia, ya que es posible que le resulte difícil conciliar el sueño o que sienta una falta de apetito. Estos síntomas son completamente normales, dado que su mente y su cuerpo están tratando de hacer frente a una situación inesperada y desafiante, y su Organismo está reaccionando en consecuencia. Sin embargo, es crucial que, como mínimo, si no puede comer, se mantenga hidratado(a) bebiendo una abundante cantidad de líquidos. Además, le recomendaría que intente tomarse períodos de descanso, aunque no logre conciliar el sueño. Esto ayudará a su cuerpo a recuperarse y adaptarse gradualmente a la situación.

Cerrar la conversación

Una vez haya brindado toda la información y se asegure de que la persona no tiene nada más que comunicar o haya entendido todo lo explicado, cierre la conversación y despídase. Asegúrese de que la persona sepa que su situación es valorada y que se ofrece apoyo. Realice las siguientes preguntas:

Pregunte si hay algo más que la persona desee decir o si tiene alguna duda sobre la información proporcionada.

Si no hay dudas o comentarios adicionales, cierre la conversación indicando que está disponible para ayudar en lo que necesite y ofreciendo los servicios de la institución para superar la difícil situación. Recuerde que la persona puede acudir nuevamente en caso de necesitarlo.

Código de ética

El objetivo de este capítulo es brindar al personal de la Comisión un marco de referencia claro que defina la conducta deseable y establezca los estándares éticos a seguir.

Su propósito fundamental radica en ser la base ética de actuación para el personal de la CODHET, con el fin de preservar la esencia y los objetivos fundamentales de esta institución: la defensa y protección de los derechos humanos. Mediante la adhesión a este código, se busca garantizar que todas las acciones y decisiones del personal estén en concordancia con los principios y valores éticos que orientan nuestra labor.

En este sentido, el objetivo es mantener y fortalecer la confianza de la sociedad en la competencia profesional y técnica del personal de la CODHET, así como en su imparcialidad y sensibilidad para abordar y resolver cuestiones relacionadas con los derechos humanos. Este código sirve como un recordatorio constante de la importancia de actuar con integridad, respeto y equidad en todas las interacciones con la comunidad a la que servimos. De esta manera, buscamos reafirmar nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad y promover una cultura de respeto a los derechos humanos en nuestra sociedad.

Principios Rectores.

Respeto a la dignidad de la persona

Es el principio fundamental de los derechos humanos reconocer la singularidad, irrepetibilidad y valor intrínseco de cada individuo es crucial para brindar una atención adecuada y justa a los ciudadanos. Al tener presente este valor, el trabajador estará comprometido a evitar cualquier mediación o humillación hacia las personas, garantizando así su dignidad y derechos fundamentales.

Respeto a la vida

La CODHET es consciente de este valor ya que implica el reconocimiento y afirmación del valor absoluto de la vida humana. Al respetar la vida de cada individuo, el trabajador estará comprometido a proteger y promover su bienestar, así como a abogar por la justicia y la equidad en todas las situaciones. El respeto a la vida es esencial en la atención al ciudadano, ya que cada vida es valiosa y merece ser protegida.

El respeto a las leyes

Es necesario tener este valor por el motivo que implica reconocer la importancia fundamental que las leyes tienen para el desarrollo armonioso de la sociedad y la justicia. Al adherirse a las leyes del Estado y sus instituciones, así como respetar las normas que rigen la actividad profesional, el trabajador estará brindando un ejemplo de integridad y legalidad en su labor. Esto es esencial para garantizar una atención justa y equitativa a los ciudadanos, basada en principios legales y éticos.

La ética

El personal de la Comisión debe contar con este principio ético ya que la ética nos invita a reflexionar sobre la moral y a discernir entre lo que es bueno y malo en nuestras acciones dentro de la sociedad. Los valores éticos tienen como propósito buscar el bien común y guiar nuestras interacciones y decisiones. Al actuar de manera ética, el trabajador estará promoviendo un entorno de confianza y respeto en la atención al ciudadano, asegurando que se tomen decisiones justas y equitativas.

La honestidad

Es necesaria esta Ética de vida porque implica una disposición permanente para respetar la vida, la integridad, la honra y los bienes de los demás. Al demostrar una actitud responsable, honrada y honesta hacia uno mismo y hacia los demás, el trabajador estará generando confianza en la atención que brinda. La honestidad es esencial para establecer una relación de respeto y transparencia con los ciudadanos, fortaleciendo así la labor de la Comisión.

La honradez

El personal adscrito a Comisión debe tener estas Normas morales porque se refiere al reconocimiento público de una persona considerada como honesta. Implica no utilizar el cargo o empleo público para beneficio personal ni aceptar ventajas o compensaciones que puedan comprometer la ética en el cumplimiento de las responsabilidades. Al ser honrado en su actuar, el trabajador estará fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la institución y demostrando su compromiso con la justicia y el respeto a los derechos humanos.

El orden

Es necesario que un trabajador de la Comisión perciba este valor ya que consiste en adecuar el comportamiento a las normas necesarias para lograr los objetivos establecidos en la organización de las cosas, en la distribución del tiempo y en la realización de actividades, de manera voluntaria y no por coacción. Mantener el orden en el desempeño de las funciones permite una atención eficiente y efectiva a los ciudadanos, asegurando que los procesos se realicen de manera correcta y en cumplimiento de las regulaciones establecidas.

La justicia

Un trabajador debe de saber el significado de esta convicción porque se sabe que es la voluntad constante de otorgar a cada individuo lo que le corresponde de acuerdo con sus derechos y en cumplimiento de sus deberes. Implica ceñir las acciones al cumplimiento de la ley y promover una cultura de respeto al estado de derecho. Es fundamental en la atención al ciudadano, ya que garantiza la igualdad de oportunidades, la imparcialidad y la protección de los derechos de todos los individuos.

La equidad

Es necesario que un trabajador tenga esta cualidad porque consiste en tratar de manera diferenciada a las personas desiguales, considerando sus circunstancias y capacidades individuales. Al ser equitativo en su actuar, el trabajador estará asegurando que cada persona reciba un trato justo y adecuado, teniendo en cuenta sus necesidades y particularidades. La equidad es esencial para garantizar la inclusión y la no discriminación en la atención a los ciudadanos.

La igualdad

El personal de la Comisión debe promover la imparcialidad en los actos y decisiones que se desarrollan en el servicio público, asegurando que se aplique el principio de igualdad para todos, sin distinciones. Al asegurar que todos los ciudadanos sean tratados de manera igualitaria, el trabajador estará cumpliendo con el principio fundamental de los derechos humanos, evitando cualquier forma de discriminación y asegurando una atención justa y equitativa.

La responsabilidad

Es necesario que un trabajador de la Comisión asuma las consecuencias de nuestras acciones intencionales, tanto en las decisiones de acción como de omisión. También implica responder por los actos no intencionados que puedan perjudicar a otros, procurando remediar los daños causados. Al ser responsable en su labor, el trabajador estará asegurando que se cumplan con las obligaciones y deberes para garantizar una atención de calidad y respeto hacia los ciudadanos.

La confianza

Es necesario este principio porque se basa en condiciones morales y conocimiento necesarios para creer en la rectitud de los demás y generar credibilidad en uno mismo. Al inspirar confianza en los ciudadanos, el trabajador estará fortaleciendo la relación entre la institución y la comunidad, fomentando la comunicación abierta y transparente. La confianza es esencial para construir vínculos sólidos con los ciudadanos y trabajar en conjunto para la protección y promoción de los derechos humanos.

La integridad

El personal de este organismo cuenta con esta virtud porque consiste en conducir su conducta pública y privada de manera que sus acciones sean dignas de confianza. La integridad promueve una cultura de confianza y veracidad tanto en el servicio que se brinda como en la institución en sí. Al ser íntegro, el trabajador se compromete a actuar de manera ética y responsable, manteniendo altos estándares de honestidad y transparencia. La integridad es fundamental en la atención al ciudadano, ya que garantiza que las acciones y decisiones se tomen con base en principios éticos sólidos y en beneficio de los derechos humanos.

El respeto

Este principio implica el reconocimiento y la promoción de la dignidad de cada persona, respetando sus derechos, libertades, creencias y preferencias, sin excepción alguna. El respeto es esencial en la atención al ciudadano, ya que establece las bases para una interacción justa, equitativa y libre de discriminación. Al demostrar respeto hacia los ciudadanos, el trabajador contribuye a crear un ambiente de confianza y colaboración, facilitando así la promoción y protección de los derechos humanos.

La tolerancia

Tener esta cualidad implica en respetar el derecho de las personas a ser diferentes, a pensar y creer de manera distinta, así como a respetar las opiniones y prácticas de los demás. La tolerancia en la

atención al ciudadano implica escuchar y comprender las diversas perspectivas, sin juzgar ni imponer puntos de vista. Al ser tolerante, el trabajador fomenta un ambiente inclusivo y de respeto mutuo, donde se promueve la diversidad y se evita la discriminación. La tolerancia es fundamental para garantizar que todos los ciudadanos sean tratados con equidad y se respeten sus derechos humanos.

La confidencialidad

Un trabajador de la Comisión esta consiente del respeto por los datos o hechos que deben mantenerse en secreto, con el fin de no perjudicar indebidamente la reputación de las personas. La confidencialidad es esencial en la atención al ciudadano, ya que garantiza la privacidad y la protección de la información personal y sensible. Al ser confidencial en el manejo de la información, el trabajador demuestra profesionalismo y ética, generando confianza en los ciudadanos y asegurando que sus derechos sean respetados de manera integral.

La veracidad

El personal de la de esta Comisión debe conducirse siempre de acuerdo con los hechos de la realidad, diciendo solo lo que es cierto o lo que honestamente se piensa. Al ser veraz en su comunicación y acciones, el trabajador estará construyendo confianza con los ciudadanos y garantizando la transparencia en la atención que brinda. La veracidad es esencial para asegurar que la información proporcionada sea precisa y confiable, especialmente en asuntos relacionados con los derechos humanos.

La lealtad

Un trabajador aceptar los compromisos implícitos en las relaciones con amigos, familiares, jefes, colegas, patria, instituciones, etc. Al ser leal, el trabajador fortalece y protege los valores que representan y brindan un sentido de participación y pertenencia a un proyecto trascendente a lo largo del tiempo. La lealtad en la atención al ciudadano se refleja en el compromiso constante de promover y proteger sus derechos humanos, incluso en situaciones desafiantes.

La imparcialidad

Es necesario tener este valor porque implica mantener la capacidad de objetividad en los juicios y decisiones, evitando la subjetividad o conflictos de intereses. Actuar de manera imparcial significa no otorgar preferencias o privilegios indebidos a ninguna persona, tratando a todos por igual. La imparcialidad es esencial en la atención al ciudadano, ya que garantiza que los derechos y las necesidades de cada individuo sean evaluados de manera justa y equitativa.

La solidaridad

Es necesario este principio al ser atendidos los solicitantes, brindar atención y ayuda desinteresada a otros seres humanos, simplemente por el hecho de pertenecer a la misma humanidad. La solidaridad es el rostro social del amor y juega un papel fundamental en la atención al ciudadano, ya que implica preocuparse por el bienestar y la dignidad de las personas, especialmente de aquellas en situación de vulnerabilidad.

Ser solidario en la labor diaria ayuda a construir una sociedad más justa y equitativa.

La subsidiariedad

Esta virtud a la hora de atender solicitudes es necesario porque las acciones buscan asistir a las necesidades de las personas o comunidades, reconociendo que la entidad de mayor jerarquía no debe realizar lo que la entidad de menor jerarquía puede hacer, pero también debe asistir y apoyar a la entidad de menor jerarquía para fomentar su desarrollo integral. La subsidiariedad en la atención al ciudadano significa brindar apoyo y recursos de manera eficiente y efectiva, asegurando que las necesidades individuales y colectivas sean atendidas adecuadamente.

La prudencia

Es conocida como la "virtud arquitectónica" que influye en todas las demás virtudes. Requiere un alto grado de conocimiento y sentido de oportunidad para tomar las mejores decisiones. Ser prudente implica considerar cuidadosamente las circunstancias, evaluar las opciones disponibles y actuar de manera responsable y reflexiva. La prudencia en la atención al ciudadano permite una toma de decisiones informada y ética, garantizando la protección y promoción efectiva de los derechos humanos.

La transparencia

Ser un funcionario de la Comisión tenga este principio ya que implica garantizar el acceso a la información de acuerdo con la normativa vigente, sin más límites que los impuestos por el interés

público y el derecho a la privacidad de las personas. La transparencia es esencial para generar confianza en la institución y en el trabajo que se realiza en beneficio de los ciudadanos. Al ser transparente en sus acciones y comunicaciones, el trabajador demuestra un compromiso con la apertura, la rendición de cuentas y la responsabilidad hacia los ciudadanos y sus derechos humanos.

Las relaciones y trato con los compañeros, externos y otras autoridades

Cada miembro del personal de la CODHET reconoce la igualdad de dignidad en sus colegas, lo cual implica que, tanto en el entorno laboral como en la sociedad en general, se debe fomentar el respeto mutuo, la cordialidad y la tolerancia frente a las diferencias de personalidad u opiniones.

En la Comisión, todos los servidores comprenden que cada uno posee un valor y una dignidad igualmente importantes. Por lo tanto, es fundamental que exista un ambiente de trabajo y una convivencia social basados en el respeto recíproco, la amabilidad y la tolerancia hacia las diferencias de carácter y opiniones.

Las relaciones del personal de la Comisión con el público

Cualquier miembro del personal de la CODHET que desempeñe un rol que requiera una interacción directa y constante con el público debe actuar con diligencia y sensibilidad, demostrando un alto nivel de conocimiento y profesionalismo, y adhiriéndose estrictamente a los principios de honestidad y responsabilidad.

Trámites y servicios ante la Comisión.

Queja por violación a derechos humanos

Es el procedimiento al que puede recurrir una persona cuando considera que sus derechos humanos fundamentales, o los de otra persona, han sido violados.

El plazo para presentar una queja es de un año a partir del día en que se consumó la violación, o desde que cesó si se prolongó en el tiempo. También se cuenta a partir del momento en que el quejoso tuvo conocimiento de la ilicitud si no era evidente.

Todas las personas están legitimadas para presentar quejas ante la Comisión. Estas pueden presentarse por escrito, de forma oral, mediante comparecencia, vía telefónica o a través de cualquier otro medio de comunicación electrónica. La institución se encuentra disponible para recibir y atender estas quejas de manera efectiva y garantizar la protección de los derechos humanos de las personas afectadas.

La queja que se presente por escrito deberá contener:

I.- El nombre, nacionalidad, ocupación, domicilio y en su caso teléfono del agraviado y de quien promueve en su nombre;

II.- La autoridad o servidor público a quien se impute responsabilidad o la información que permita su identificación;

III.- Los actos u omisiones que constituyan presuntas violaciones de derechos humanos;

IV.- Las pruebas que se exhiben o puedan proporcionarse directamente, en su caso;

V.- La firma o huella digital del quejoso; y

VI.- Para facilitar la presentación de quejas, la Comisión pondrá formularios a disposición de los reclamantes y proporcionará orientación para su integración.

Con la finalidad de dar claridad sobre el proceso de una queja dentro de la Comisión, este se ha dividido en 6 etapas:

1. Admisión: Esta etapa engloba la recepción y aceptación de la queja en cualquiera de sus formas y modalidades. La persona que presenta la queja puede hacerlo por escrito directamente en alguna de las oficinas de la Comisión, compareciendo personalmente.
2. Tramitación: Esta etapa comienza desde la admisión de la queja hasta la presentación del informe por parte de la autoridad señalada como responsable. Durante esta etapa también se puede iniciar el proceso de mediación y conciliación. Tanto la mediación y conciliación como la emisión de medidas cautelares pueden llevarse a cabo en cualquier momento del procedimiento, antes de la emisión de una resolución.
3. Término probatorio: Una vez presentado el informe, se abre el plazo para presentar y examinar pruebas con el objetivo de determinar la veracidad de los hechos expuestos en la queja. La fase de presentación de pruebas comienza con el auto que establece el inicio del término probatorio y finaliza con la audiencia de presentación de pruebas.
4. Resolución: En esta etapa del proceso de queja, se evalúan las pruebas presentadas por las partes para determinar si hubo violaciones a los derechos humanos de la persona que presentó la

queja. Esta etapa comienza con el auto de la audiencia de presentación de pruebas y concluye con la notificación a la autoridad señalada como responsable de la recomendación, del acuerdo de sobreseimiento por no haberse cometido violaciones, emitidos por la Comisión según corresponda.

5. Seguimiento: Es la etapa final del proceso de queja, que abarca el monitoreo del cumplimiento de la recomendación dirigida a la autoridad responsable una vez que se ha determinado la violación de los derechos humanos de la persona que presentó la queja. Comienza con la respuesta oficial de la autoridad responsable a la recomendación de la Comisión y finaliza con el archivo del expediente.

Solicitud de acceso a la información

La solicitud de acceso a la información es un procedimiento mediante el cual cualquier persona tiene el derecho de solicitar el acceso a datos o información de la institución, sin necesidad de justificar los motivos por los cuales desea conocer dicha información.

La Unidad de Transparencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas tiene el compromiso de garantizar el derecho de acceso a la información y promover la transparencia. En el desempeño de sus funciones, se rige por el marco legal establecido, incluyendo la Constitución y la interpretación de la ley, reglamentos y lineamientos correspondientes. Se busca asegurar la máxima publicidad, la gratuidad, el interés general, la mínima formalidad, la sencillez y la celeridad en la respuesta a las solicitudes de acceso a la información.

Esta Unidad de Transparencia trabaja para facilitar el ejercicio de este derecho fundamental y contribuir a la transparencia en el funcionamiento de la institución, asegurando que la información

solicitada sea proporcionada en tiempo y forma, de acuerdo con la normativa aplicable.

Toda persona tiene el derecho de presentar una solicitud de acceso a la información por sí misma o a través de su representante legal. Para hacerlo, se pueden utilizar diferentes canales disponibles, como la ventanilla única de la Unidad de Transparencia, la Plataforma Nacional, las oficinas designadas para este fin, el correo electrónico, el correo postal, la mensajería, el telégrafo u otros medios aprobados por el Sistema Nacional de Transparencia.

Estos medios ofrecen diferentes opciones para que las personas puedan ejercer su derecho de acceso a la información de manera conveniente y accesible. La elección del medio de presentación de la solicitud queda a discreción de la persona solicitante, con el objetivo de facilitar y agilizar el proceso de solicitud y recepción de la información requerida.

Para presentar una solicitud únicamente se podrán exigir los requisitos siguientes:

I.- Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante;

II.- Domicilio o medio para recibir notificaciones;

III.- La descripción de la información solicitada;

IV.- Cualquier otro dato que facilite su búsqueda y eventual localización; y

V.- La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, expedición de copias simples o certificadas, o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.

Solicitud de derechos Arco

El derecho de acceso a la información también comprende la protección de todos los datos personales que obran en la Comisión.

Proceso para la solicitud:

- La solicitud debe de presentarse en duplicado.
- La solicitud de información se deberá presentar en el área de recepción de este sujeto obligado, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Si la solicitud de información se presenta fuera de los horarios señalados, se tendrá por recibida al día y hora hábil siguiente.
- Si lo requiere, el personal de la Unidad de Transparencia podrá asesorarle en el llenado de la solicitud.
- La Unidad de Transparencia revisará que la solicitud de derechos ARCO cumpla con los requisitos señalados en el artículo 130 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas y sus Municipios. Si a la solicitud le faltare algún requisito, se le hará la prevención para que en el término de cinco días hábiles sea subsanado; en caso de no hacerlo, se tendrá por no presentada la solicitud.
- La solicitud de derechos ARCO es gratuita.

- En caso de que la CODHET no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, se hará del conocimiento de la persona solicitante dentro de los siguientes tres días a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, se orientará hacia el responsable (Organismo o Institución) competente. En caso de ser parcialmente competentes, se dará respuesta y en su caso, se orientará sobre quién es responsable competente para atender la solicitud.

- El Comité de Transparencia deberá de dar contestación a la solicitud de derechos ARCO en un plazo no mayor a 15 días de haberse admitido, de conformidad con en el artículo 158 de la Ley en la materia.

- Si no recibe una respuesta a su solicitud o está inconforme con la información entregada, puede interponer un recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tamaulipas.

Punto 1 y 2: Datos de la persona solicitante y en su caso, representante. Nombre de la persona solicitante, y en su caso, de las personas representantes o autorizadas para recibir la información.

Punto 3: Información para recibir notificaciones y/o información. En este apartado, deberá de señalar por lo menos, un correo electrónico en el que se realizarán todas las notificaciones respecto a la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, o en su caso, un teléfono donde se pueda contactar con la persona solicitante o a quienes estén autorizados.

Punto 4: Documentos que deberá presentar con copia simple para acreditar la identidad de la persona titular, así como la personalidad e

identidad de su representante o tutor. De acuerdo al tipo de documento, se le indicará si debe presentar el original y una copia simple para acreditar la identidad, o solo proporcionar la copia simple para el desarrollo del trámite.

Punto 5: Señale qué tipo de derechos desea ejercer.

Acceso: describir el medio por el cual desea que se ponga a su disposición los datos personales: consulta directa, expedición de copias simples o certificadas, medios magnéticos, ópticos, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que usted indique;

Rectificación: señalar qué datos son los que solicita que se rectifiquen.

Cancelación: señalar qué datos son los que pretende cancelar, por lo que deberá de señalar en esta solicitud la causa que motive a la supresión de sus datos, y

Oposición: deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento o, en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición.

Punto 6: Descripción clara y precisa de los datos sobre los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.

Queja ante la contraloría de la Comisión, por acciones u omisiones del personal

Lo establecido en el artículo 87 del Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, el Órgano Interno de

Control es un ente independiente con autonomía técnica y de gestión. Su principal responsabilidad es regular su propio funcionamiento y tomar decisiones en relación con la prevención, corrección, investigación y calificación de actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas tanto de servidores públicos de la Comisión como de particulares relacionados con faltas graves.

El Órgano Interno de Control tiene la función de sancionar aquellas faltas que no sean competencia del Tribunal de Justicia Administrativa. Asimismo, se encarga de supervisar el ingreso, egreso, manejo, custodia y aplicación de los recursos públicos estatales. En caso de identificar hechos u omisiones que puedan ser considerados delitos, el Órgano Interno de Control tiene la facultad de presentar denuncias ante la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción.

En resumen, el Órgano Interno de Control desempeña un papel fundamental en la supervisión y control de las actividades administrativas, la prevención y corrección de faltas, así como en la gestión de recursos públicos en el ámbito de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.

Solicitud de servicio social

Dado que la Comisión es una entidad gubernamental encargada de llevar a cabo diversas tareas en beneficio de la comunidad en general, está abierta a recibir a estudiantes que deseen realizar su servicio social proveniente de instituciones educativas tanto públicas como privadas. A continuación, se detallan los pasos a seguir en el proceso de recepción de estos estudiantes prestadores de servicio social:

1. Recepción de la carta de presentación: El primer paso consiste en recibir la carta de presentación de parte del estudiante solicitante, emitida por su institución educativa y dirigida al titular de la Presidencia de la Comisión.
2. Autorización de los estudiantes en servicio social y prácticas profesionales: Una vez recibida la carta de presentación, el titular de la Secretaría Ejecutiva revisará y aprobará la asignación de actividades y el inicio del servicio. Esta aprobación será notificada al estudiante mediante la emisión de una carta de aceptación.
3. Asignación a las Unidades Administrativas de la CODHET receptoras: Tras recibir la carta de aceptación, el responsable del área de servicio social en la Comisión presentará al estudiante al titular del área correspondiente donde llevará a cabo sus actividades.
4. Elaboración de informes bimestrales de actividades: Una vez que el estudiante ha sido aceptado y comienza a realizar sus actividades en la Comisión, deberá presentar informes bimestrales sobre las labores realizadas. Además, al finalizar el servicio, deberá entregar un informe final.
5. Conclusión del servicio social y/o prácticas profesionales: Al finalizar el periodo de servicio social, el estudiante deberá finalizar el trámite mediante la emisión y firma del informe final o global del servicio. Este documento será otorgado por el responsable del área de servicio social y el titular de la Secretaría Ejecutiva.

Servicios brindados por la Comisión

Como se mencionó anteriormente, un servicio se refiere a una prestación que busca satisfacer una necesidad y no implica necesariamente que la autoridad competente, en este caso la Comisión, emita una resolución para cumplir una obligación o reclamar un derecho. En este sentido, los servicios proporcionados por la Comisión

tienen como objetivo brindar ayuda a las personas más allá del proceso de presentar una queja.

Orientación

En el apartado de "asesoría y orientación" en el Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, y lo dispuesto en su artículo 33, se establecen las atribuciones de las Delegaciones Regionales y Especiales, de conformidad con el artículo 28 del mismo Reglamento, en el artículo I y VIII se señala dicho derecho que es el de atender y orientar a las personas que así lo soliciten, gestionando lo conducente, ya sea de manera personal o por cualquier medio de comunicación.

De esta manera, y conforme se definió en el apartado "orientar" la orientación consiste en: brinda asesoramiento y guía a todas aquellas personas que solicitan los servicios que se brindan en relación con sus derechos humanos, como medio de información útil respecto de sus planteamientos.

Para realizar una adecuada orientación, tome en consideración los pasos siguientes.

1. Recepción de la solicitud: Reciba la solicitud por escrito o atienda a la persona solicitante.
2. Realización de la entrevista: Si la persona se presenta en persona, realice una entrevista directa según las pautas establecidas en la sección. Esta entrevista inicial tiene como objetivo identificar el servicio o trámite requerido.

3. Levantamiento de constancia: Durante la entrevista, asegúrese de tomar notas o redactar la información principal proporcionada por la solicitante. Registre los detalles de la entrevista en un acta.

4. Catalogación de la solicitud: Una vez realizada la entrevista y el acta correspondiente, verifique si la petición se relaciona con alguno de los trámites y servicios ofrecidos por la Comisión. En caso afirmativo, remita directamente a la acción requerida. Si no es así, analice la solicitud y busque opciones que puedan ayudar a la persona a satisfacer su pretensión.

5. Provisión de información: Después de analizar la solicitud, proporcione la información necesaria a la persona solicitante. Explíquele cuál es el trámite o servicio que mejor puede ayudarla a cumplir su objetivo. Indique las instituciones encargadas de brindar esos servicios, los procedimientos para solicitarlos, las direcciones de las oficinas pertinentes y los nombres de los funcionarios responsables junto con sus horarios de atención.

6. Cierre de la entrevista: Al concluir la entrega de información sobre los trámites y servicios, consulte a la persona solicitante si ha comprendido la información proporcionada o si tiene alguna pregunta adicional. En caso contrario, proceda a cerrar la entrevista y despídase.

7. Registro de la asesoría: Una vez finalizada la entrevista con el solicitante, registre la asesoría en el libro correspondiente, incluyendo los datos requeridos. Guarde el acta levantada en el expediente o medio establecido para ello.

Canalización

Es dirigir de manera directa a un trámite o servicio externo a los ofrecidos por la Comisión, utilizando una comunicación institucional.

Los pasos para realizar una adecuada canalización son esencialmente:

1. Recepción de la solicitud.
2. Realización de una entrevista.
3. Levantamiento de constancia donde se registren los detalles de la entrevista.
4. Determinación si la comisión puede atender la solicitud dentro de sus trámites y servicios.
5. Brindar información pertinente.
6. Preparar y entregar la documentación necesaria para la canalización. Una vez que se ha proporcionado toda la información necesaria sobre el trámite o servicio al que se canalizará a la persona, se debe elaborar y entregar la documentación requerida para que sea atendida directamente por la institución correspondiente.
7. Cierre de la entrevista.
8. Registro de la asesoría en el libro correspondiente.

Atención de solicitudes para proporcionar servicios no especificados

Además de lo mencionado anteriormente, existe la posibilidad de que cualquier persona se acerque a la Comisión para solicitar su apoyo

en una variedad de actividades, como la impartición de cursos y talleres, la organización de eventos, la edición de material impreso relacionado con una investigación, la colaboración en actividades de investigación, y más.

Ante estas opciones, la persona encargada de atender a la solicitante debe seguir los siguientes pasos:

1. Recepción de la solicitud.
2. Realización de una entrevista.
3. Levantamiento de constancia donde se registren los detalles de la entrevista.
4. Identificación de si la CODHET puede atender la solicitud dentro de sus trámites y servicios.
5. Proporcionar información. Dar a conocer datos de interés a la persona solicitante, indicando si su solicitud puede ser atendida por la Comisión o si otra institución tiene la responsabilidad y la autoridad para tratar el tema planteado.
6. Cierre de la entrevista.
7. Registro de la asesoría en el libro correspondiente.
8. Canalización de la solicitud al área que, según la opinión de la persona que atiende la petición, sea la encargada de resolver el asunto en cuestión. Además, se debe enviar una copia de la solicitud a la Secretaría Técnica de la Comisión.

9. Responder por escrito a la solicitud. Después de haber canalizado la solicitud al área competente para brindar una respuesta, se debe proporcionar una respuesta por escrito, siguiendo los términos planteados por el área que revisó la petición.

Acompañamiento a familiares de personas desaparecidas

Cuando se reporta la desaparición de una persona, las instituciones están obligadas a seguir los protocolos de búsqueda y actuación de acuerdo con la legislación mexicana y los tratados internacionales suscritos por México. Es crucial actuar de manera inmediata y enérgica durante las primeras horas para localizar a las personas desaparecidas. Por lo tanto, una vez que se denuncia la desaparición de alguien, se deben activar de inmediato los organismos estatales responsables de investigar el caso de desaparición. Es fundamental que la respuesta sea rápida y contundente para maximizar las posibilidades de éxito en la búsqueda.

Inicialmente, es importante distinguir entre una persona no localizada y una persona desaparecida, según lo establecido en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas (LGMDFP). La persona no localizada se refiere a aquella cuya ubicación es desconocida, y según la información disponible, su ausencia no está relacionada con la probable comisión de un delito. Por otro lado, el término "persona desaparecida" se define en la misma ley como aquella cuyo paradero se desconoce y se presume, a partir de cualquier indicio, que su ausencia está vinculada a la comisión de un delito.

Es fundamental establecer esta distinción para brindar una respuesta adecuada a cada situación y garantizar la aplicación de los procedimientos correspondientes.

Establecer una distinción entre ambos conceptos resulta fundamental para identificar la autoridad o institución a la cual se debe acudir en cada caso. En ciertas situaciones, se pueden presentar indicios que sugieren un riesgo inminente para la vida y seguridad de la persona desaparecida, mientras que en otros casos, aunque no se tenga certeza, la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas (LGMDFP) establece la obligación de que las autoridades lo presuman, con el objetivo de desencadenar todas las acciones necesarias de búsqueda inmediata, así como investigaciones penales y actos de investigación que permitan obtener información confidencial o acceder a lugares restringidos.

En México, hay un total de 33 Comisiones de Búsqueda, siendo la Comisión Nacional de Búsqueda la encargada a nivel federal. Asimismo, existen 33 Fiscalías Estatales, siendo la Fiscalía General de la República la encargada a nivel federal. Además, tanto a nivel federal como estatal, hay una Policía Federal conocida como Guardia Nacional y 32 policías estatales.

Cada Fiscalía cuenta con una oficina especializada en la investigación de dos delitos específicos: la desaparición forzada y la desaparición cometida por particulares. Además, las Fiscalías también cuentan con otras oficinas encargadas de investigar delitos que también pueden llevar a la desaparición de una persona, como el secuestro, la sustracción de menores o la trata de personas.

Por otro lado, en las principales ciudades del país se encuentran los juzgados federales, los cuales disponen de personal de guardia para atender asuntos en días y horas no laborables.

En cuanto a la competencia, el Protocolo Homologado de Búsqueda es el documento que establece las acciones que corresponden a cada autoridad involucrada en la búsqueda. Este protocolo define:

- Las actividades que deben llevar a cabo.
- La forma en que deben coordinarse.
- El trato que se debe brindar a las familias.
- Los casos y procesos que corresponden a cada institución.
- La necesidad de iniciar la búsqueda de manera inmediata.

La búsqueda inmediata comienza en el momento en que una autoridad primaria toma conocimiento de la ausencia de una persona y continúa hasta que se la localiza o se pierde su rastro. Estas son las primeras acciones que las autoridades deben emprender cuando se enteran de que alguien no puede ser encontrado, generalmente debido a un informe presentado por su familia. Estos informes pueden realizarse de diversas formas, como a través del número de emergencia 911, en las agencias del Ministerio Público, en las oficinas de la policía municipal o estatal, en las Comisiones de Búsqueda, en los Juzgados de Distrito, en las embajadas y consulados mexicanos, en las Comisiones de Derechos Humanos Estatales o en la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

La Comisión Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas brinda el servicio de participación en las búsquedas de personas desaparecidas.

Su función principal es brindar acompañamiento, asesoramiento a los familiares, asegurándose de que se lleven a cabo las acciones requeridas de acuerdo con los marcos normativos vigentes y que sobretodo que el proceso de búsqueda proteja la dignidad de los afectos. Esto implica garantizar que toda la información relevante se registre tanto en la bitácora como en los registros correspondientes. Además, la unidad puede sugerir y promover la implementación de acciones adicionales con el objetivo de fortalecer los esfuerzos de búsqueda y localización.

Glosario

Asesoramiento; Brindar guía a todas aquellas personas que solicitan los servicios en relación con sus derechos humanos, como medio de información útil respecto de sus planteamientos.

Gestión: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de la institución para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Acompañamientos: Este servicio implica la participación del personal adscrito a la CODHET que brinda apoyo y seguimiento en conjunto con las personas solicitantes para acudir ante la instancia que corresponde, a fin de plantear de forma directa las problemáticas relativas a la defensa y protección de los derechos fundamentales.

Crisis: Este estado se desencadena como respuesta a eventos peligrosos o el recuerdo de los mismos y se experimenta como un estado doloroso. En esta situación, la persona tiende a manifestar reacciones intensas que le permiten aliviar su malestar y restablecer el equilibrio que existía antes del inicio de la crisis.

Grupo de atención prioritaria: Son personas o colectivos que han enfrentado situaciones de vulnerabilidad, discriminación y exclusión a lo largo de la historia. Estos grupos se enfrentan a desafíos específicos en cuanto al ejercicio y la protección de sus derechos humanos fundamentales.

Competencia: Es la atribución que tienen los Órganos para conocer de ciertas problemáticas y dar seguimiento a las mismas.

Derechos Humanos: Conjunto de prerrogativas, valores, libertades y bienes jurídicos que tenemos solamente por ser humanos.

Tramite: proceso mediante el cual se presenta una solicitud o se proporciona información con el objetivo de obtener una resolución por parte de la autoridad competente.

Servicio: Es cualquier beneficio o actividad que las instituciones públicas en el ámbito de sus competencias brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Incompetente: Falta de jurisdicción para conocer sobre un asunto al no ser materia de la institución.

Informe: Es la respuesta emitida por la autoridad presuntamente responsable que previamente le haya solicitado la Comisión.

Órgano: Dependencia dotada de funciones propias, con autonomía y patrimonio propio.

Queja: Petición que hace una persona de forma verbal o escrita para que la CODHET investigue la presunta violación de Derechos Humanos por actos u omisiones de autoridades y personas servidoras públicas.

Visitador: Personal adscrito a la CODHET con un nivel de conocimientos apto para llevar a cabo diligencias y le sean asignadas quejas para su correcto procedimiento.

Persona no localizada: se desconoce su paradero, pero no se presume que haya sido víctima de ningún delito o que su ausencia esté relacionada con algún hecho ilícito

Vulneración de derechos: Es cualquier agresión a nuestros derechos fundamentales, desde el momento en que estos son afectados por acciones u omisiones.

Siglas

CIDH. Corte Interamericana de Derechos Humanos.

CNDH. Comisión Nacional de Derechos Humanos.

CODHET. Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.

DOF. Diario Oficial de la Federación.

FGJET. Fiscalía General de Justicia del Estado de Tamaulipas.

NNA. Niños, Niñas y Adolescentes.

PPL. Persona Privada de su Libertad.