



Programa de Gestión de Quejas

**FUNDACIÓN GENERAL
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

Febrero 1999

PRESENTACIÓN

El Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones consiste en la elaboración, aplicación y adecuación de un programa de software de Gestión de la Información –quejas y reclamaciones- recibidas por las diferentes Instituciones defensoras Iberoamericanas, que facilite la rápida y eficaz resolución, tratamiento y archivo de los casos planteados, a la par que garantice la confidencialidad y seguridad de la información tratada.

ANTECEDENTES

- Red Bolívar
- El I Curso de Fortalecimiento Institucional del Ombudsman Iberoamericano contó con una segunda parte, el Seguimiento Participado a través de Internet, que incluye la elaboración de una base de datos de las Defensorías de potencial modernizador de la gestión de los DDHH en América Latina, en sintonía con las Oficinas del Ombudsman Europeo, Español y la Ouviduría portuguesa.
- Proyecto para la modernización de los procesos de gestión institucional, las técnicas y métodos de investigación de las Instituciones nacionales para la protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.
- Red Nacional de Información de Derechos Humanos de México (RENIDH) ya en funcionamiento.

JUSTIFICACIÓN DE LA COOPERACIÓN PROPUESTA

Importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de la Información de las Resoluciones de Quejas para la mejora de la eficacia de las Oficinas, y su adaptación a las nuevas tecnologías de la información dentro de la perspectiva de mayor protección real de los Derechos Humanos.

Oportunidad, mediante la cooperación propuesta, de adoptar un Sistema de Gestión de la Información común a todas las Oficinas de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO) –incluye las Oficinas de Portugal, España y autonómicas- que contribuya a la armonización de tecnologías y técnicas de gestión -entre Europa y América Latina.

Ventaja de contar con la participación o apoyo de las siguientes Instituciones en la identificación y desarrollo del programa: Defensor del Pueblo Español, Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Instituto Interamericano de Derechos Humanos y la Universidad de Alcalá.

Ventaja de contar con la experiencia previa de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México respecto de la implantación del mismo sistema propuesto a nivel de las Comisiones Nacionales de los Derechos Humanos de los Estados federados mexicanos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE GESTION DE QUEJAS

FASE I

METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO

Se busca el consenso de todas las instituciones respecto de la metodología más adecuada y el mejor procedimiento a seguir para el desarrollo total del plan de trabajo del Programa de Gestión de Quejas (PGQ) y de la Red Bolívar.

Intervienen 3 expertos externos, 2 de la CNDH y 1 de DPE y 2 expertos por la Oficina. La reunión, de dos días, es conjunta y tiene lugar en México la primera quincena de enero de 1999.

COMPILACION DE TERMINOS DE CALIFICACION Y AUTORIDADES

La actividad busca que todos y cada uno de los supuestos violatorios que se producen o puedan producir sobre las personas queden íntegramente sistematizados y estructurados en un solo documento. De esta forma se facilita y garantiza la correcta tramitación de las quejas y agiliza el procedimiento de investigación que a partir de este momento ya admite su informatización. En estas reuniones, los expertos (dos de la CNDH de México y uno del DP de España) orientarán a los responsables de las diferentes Oficinas sobre el método a seguir. Este ya ha sido validado por la propia CNDH respecto de las 31 defensorías estatales de México.

Además de la compilación de términos violatorios de calificación de violaciones, se realizará el correspondiente a autoridades, como sujetos

responsables del hecho violatorio. La compilación ha de recoger todas las autoridades del país a cualquier nivel territorial o de competencia y jurisdicción lo que contribuye además, a la agilización del proceso, a evitar la impunidad de su acción.

Los tres expertos deben viajar a cada uno de los cinco países (Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Guatemala). Se estima en tres los días necesarios para esta capacitación del personal jurídico. Este personal, posteriormente, deberá elaborar la compilación de términos y autoridades en solitario de acuerdo con las particularidades características de su país y con el apoyo en todo momento de los expertos externos (vía telefónica, fax, correo electrónico, etc.). El tiempo de compilación, de acuerdo con la experiencia mexicana, no supera el mes. Tras la compilación realizada por el último país tiene lugar la siguiente actividad.

COMPILACIONES DE EQUIVALENCIAS DE TERMINOS DE CALIFICACION

Una vez obtenido el Manual de cada país, se hace necesario la unificación de criterios respecto de los demás términos en los otros países. Lo que en un país es llamado tortura, en otro será maltrato violento. Si se desea obtener un sistema de quejas homologable para toda la zona, los sistemas de bases de datos a obtener deberán de reconocer los diferentes términos correspondientes a un mismo hecho violatorio de los DD.HH. como sinónimos. Sin estas equivalencias entre países, la operatividad del sistema de quejas sería nula más allá de cada país.

Para esta homologación de hechos violatorios (que no de términos), se hace necesaria una reunión conjunta de los responsables jurídicos de cada compilación nacional junto con los expertos de la CNDH y el DPE.

DISEÑO DE BASE DE DATOS

Al mismo tiempo se hace necesario que los responsables de los servicios informáticos de cada país acuerden un mismo formato de software unificado para todas las Oficinas de los miembros de la FIO que permita un sistema de quejas común. La reunión de todos los responsables en un mismo lugar, en un mismo tiempo, junto con los expertos de la CNDH y el DPE, facilita el intercambio de ideas y el conocimiento común, así como un mismo ritmo de trabajo.

APROBACION DE PRODUCTOS

Las herramientas anteriores, dadas sus importantes consecuencias de carácter jurídico, deben de ser válidas por los titulares responsables de todas las instituciones nacionales antes de continuar con la siguiente fase del Programa.

FASE II

CAPACITACION EN METODOLOGIA DE DESARROLLO EN LA IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIFICACION, SISTEMA DE QUEJAS (SQ) Y BANCO DE RECOMENDACIONEN

La formación previa busca la capacitación del personal de las diferentes Oficinas nacionales en la elaboración del Manual de calificación de Quejas. Esta capacitación se ha de llevar a cabo en cada país por los expertos de la CNDH y el DP de España. Este Manual de calificación es el instrumento perseguido por el Programa. Supone la elaboración de una herramienta que permita al personal de las Oficinas la tramitación más.

ELABORACION DE DOCUMENTO DE MANUAL, SISTEMA DE QUEJAS (SQ), Y BANCO DE RECOMENDACIONES

Supervisión a cargo del equipo de expertos de la elaboración del Manual Calificación, Sistema de Quejas, y Banco de Recomendaciones. Los expertos jurídicos del DP de España y de la CNDH de México supervisan y prestan asistencia técnica a los responsables de la elaboración del Manual de cada Oficina.

APROBACION DE DOCUMENTO DE MANUAL, SISTEMA DE QUEJAS (SQ), Y BANCO DE RECOMENDACIONES

En las fechas previstas en el cronograma, y una vez que los responsables de la elaboración del Manual de cada Oficina han concluido sus trabajos, el equipo de expertos jurídicos del DP de España y de la CNDH de México mantienen reuniones con los titulares de cada Oficina y su equipo directivo para reafirmar el apoyo de los titulares a la implantación de los instrumentos jurídicos obtenidos en el sistema de trabajo de la Institución.

FASE III

DESARROLLO DEL SISTEMA INFORMATICO

Desarrollo del sistema informático indispensable para la implantación de los instrumentos jurídicos adaptados a las condiciones tecnológicas de cada Oficina.

Con posterioridad a la conclusión de la actividad 5, comienza las actividades 9 y 10, en las que participan el equipo de expertos (2) de la CNDH de México y el DP de España, y los responsables de informática de cada Oficina. (Ver participación previa en Actividad 4).

Esta actividad concluye con una reunión conjunta en la semana 37 del cronograma en la cual cada Oficina presenta el software desarrollado para la implantación del Manual de Calificaciones, el Sistema de Quejas (SQ), y el Banco de Recomendaciones.

Esta actividad corre paralela a las actividades desarrolladas por los equipos jurídicos, y tiene como finalidad elaborar la aplicación informática en la cual van a implantarse los instrumentos jurídicos.

Adicionalmente, en esta actividad se determinan los datos mínimos que debe contener el Banco de Datos Compartido, y las Informaciones estadísticas, contenidos en la Red Bolívar.

MECANISMO DE INTERCAMBIO

Definición de los mecanismos de intercambio que contiene la RED BOLIVAR, fundamentalmente las informaciones estadísticas y el Banco de Datos Compartido.

Con posterioridad a la conclusión de la actividad 5, comienza las actividades 9 y 10, en las que participan el equipo de expertos (2) de la CNDH de México y el DP de España, y los responsables de informática de cada Oficina. (Ver participación previa en Actividad 4).

Con esta actividad finaliza en la semana 46, las tareas del PGQ y de la RED BOLIVAR destinadas a su implantación y adecuación en las cinco Oficinas participantes en el Programa: Colombia, El Salvador, Guatemala, Costa Rica y Honduras.

PRESUPUESTO

	AECI
FASE I	15.728.000
FASE II	13.680.000
FASE III	3.648.00
Comunicaciones	385.600
Equipos	3.373.600
Coordinación	2.891.520
Suministros	112.000
TOTAL	36.170.720

* *El Defensor del Pueblo Español contribuirá de forma desinteresada y gratuita.*