

**PROYECTO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS
PROCESOS DE GESTIÓN, 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**

PROYECTO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN, 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

PRESENTACIÓN

La voluntad de integración regional expresada por la FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE DEFENSORES DEL PUEBLO, PROCURADORES, COMISIONADOS Y PRESIDENTES DE COMISIONES PUBLICAS DE DERECHOS HUMANOS propone, entre otros aspectos, buscar mecanismos de ayuda mutua para fortalecer tanto el trabajo de cada una de las Instituciones participantes como el que regionalmente puedan desarrollar.

Una de las necesidades comunes de los *Ombudsman* de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México, es la carencia de recursos requeridos para hacer que la protección, prevención y divulgación de los derechos humanos responda de manera más efectiva, por una parte, a la alta demanda que, sobre el tema existe en la Región y, por otra, a crecientes factores de violencia que afectan los Derechos Humanos.

Particularmente, la necesidad sentida de la Región converge en la carencia de formas ágiles y modernas que permitan un manejo óptimo de *la información* (principal insumo de trabajo). En resolver esta situación, los organismos de protección de los Derechos Humanos de la Región, han adelantado proyectos que van desde la definición de metodologías de calificación de hechos violatorios, hasta desarrollos informáticos de automatización del manejo de datos. Los esfuerzos realizados independientemente por cada Institución, se encuentran en distintas etapas de desarrollo, de acuerdo con su propia planeación y definición de prioridades.

En esta oportunidad, la Federación presenta un proyecto regional, a través del PNUD, el cual busca definir parámetros mínimos para la integración de información y el fortalecimiento institucional, en el sentido de continuar, cada una, sus desarrollos metodológicos e informáticos, apoyadas en los recursos económicos que puedan asignar los donantes.

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

Dos acontecimientos han marcado la percepción y la situación en cuanto a la protección de los Derechos Humanos en los países de la región. Por una parte, la preocupación por la protección de los Derechos Humanos a nivel interamericano que se manifestó en la Resolución XL de la denominada *Conferencia de Chapultepec*, que tuvo lugar entre el 21 de febrero y el 8 de marzo de 1945; por otra, la creación en Guatemala, México, Colombia, Argentina, Costa Rica, El Salvador y Honduras, de *Ombudsman* o Instituciones Nacionales para la protección de los Derechos Humanos, que inician una nueva época en la protección no jurisdiccional de estos derechos fundamentales.

Estas Instituciones, de creación legislativa -generalmente constitucionales y parlamentarias-, autónomas, con facultades para controlar a la autoridad, intervienen constantemente tanto para prevenir la violación de los derechos humanos como para protegerlos. De su eficiencia depende su eficacia y su legitimación frente a la sociedad. Para ser más eficientes en el cumplimiento de sus funciones es necesario incorporar técnicas y metodologías modernas que agilicen su gestión.

En abril de 1995 se celebró en la ciudad de La Antigua Guatemala, el Primer Encuentro Regional de Procuradores de los Derechos Humanos de América Latina. En ella se analizó el tema de la eficacia en la gestión institucional. Dicha reunión dio como resultado la "*Declaración de La Antigua Guatemala*", suscrita por los *Ombudsman* de Argentina, Costa Rica, Guatemala, España, Honduras, México y de la Ciudad de Buenos Aires, que en su sexto punto expresa:

"Los suscritos decidieron impulsar un Proyecto conjunto de alcance regional dirigido a la modernización de los procesos de gestión institucional, las técnicas y métodos de investigación y protección de los Derechos Humanos, utilizando soporte informático, con la finalidad de proponer su homogeneización en toda la región".

Sobre la base de las investigaciones realizadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México en el desarrollo de sistemas y metodologías propias para la modernización y excelencia Institucional en el ámbito de los derechos humanos, se acordó preparar el presente "*Proyecto para la Modernización de los Procesos de Gestión, Técnicas y Métodos de Investigación de las Instituciones Nacionales para la Protección no Jurisdiccional de los Derechos Humanos*" a fin de ser presentado a la consideración de las Instituciones interesadas. La preparación del presente documento ha contado con la cooperación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, con la coordinación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, y ha sido elaborado por los representantes de los *Ombudsman* de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México reunidos a tal efecto en el Seminario-Taller efectuado en la Ciudad de México entre el 8 y el 12 de abril de 1996. El proyecto pretende dar una respuesta conjunta y coordinada a nivel regional, a los problemas de gestión y desarmonización existente entre los países de la región.

En su elaboración, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 1.- Se efectuaron visitas a las Instituciones y consulta a los titulares y/o asesores técnicos responsables tanto de los aspectos tecnológicos como de los jurídicos que ellos designaron.
- 2.- Se evaluaron:
 - a) Los criterios de conceptualización y procedimientos jurídicos para la protección de los Derechos Humanos utilizados por los diferentes *Ombudsman* de la región.
 - b) Los procedimientos de operación actual de cada Institución, atendiendo fundamentalmente a los niveles de apoyo informático empleados así como de los volúmenes y flujos de información manejados.
 - c) La infraestructura de cómputo existente, tanto en lo referente al tipo de instalaciones con que se cuenta, como a la interconectividad entre los equipos. Así mismo se determinaron los estándares y normatividad de operación practicados.
 - d) El nivel de competitividad y capacidad técnica en cuanto a la administración y empleo de los bienes informáticos y aptitud de asimilación tecnológica, tanto del personal técnico responsable de las actividades informáticas, como del personal usuario de los apoyos computarizados existentes.

Con ese diagnóstico se determinó la necesidad de contar al menos con:

- a) La metodología necesaria para definir una estructura que permita la elaboración de un “Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos” en cada una de las Instituciones participantes.
 - b) La posibilidad del uso o adaptabilidad de los bienes informáticos actuales para los fines del Proyecto.
 - c) Los equipos necesarios y su capacidad que habrán de agregarse a los ya existentes.
 - d) Los requerimientos de instalaciones, considerando la interconectividad de los equipos tanto en forma local como internacional.
 - e) Los programas de capacitación y asimilación tecnológica adecuados a las características Nacionales que garanticen su naturaleza internacional.
 - f) Los principios y estándares que garanticen la interconectividad e intercambio de información y documentación entre todas y cada una de las Instituciones participantes de acuerdo con la infraestructura disponible para este efecto en cada país.
 - g) Los montos financieros necesarios para el equipamiento, mantenimiento, capacitación e implantación del Proyecto en cada Institución y en su conjunto.
- 3.- A partir de la información recabada se elaboró el diagnóstico o informe general que sirvió de base para la preparación de este Proyecto con la participación de los titulares y asesores técnicos de las diferentes Instituciones y los representantes del PNUD.

La elaboración del diagnóstico sobre la infraestructura y necesidades informáticas de los países participantes es el primer paso hacia la proyección de una plataforma común que permitirá compartir recursos tecnológicos e información a nivel regional, así como iniciar un proceso de intercambio y compatibilización que permita mejorar la gestión institucional en los procesos de recepción, calificación, investigación, resolución y seguimiento de las resoluciones, en cada una de las Instituciones Nacionales de protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos.

2. OBJETIVOS DEL DESARROLLO (y beneficiarios previstos)

Se pretende con este proyecto hacer de las Instituciones Nacionales de protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos (*Ombudsman*), Instituciones de vanguardia en el desempeño de sus funciones, guiadas por criterios de objetividad, transparencia, agilidad, oportunidad, consistencia y equidad.

Tal iniciativa nace del trabajo realizado por cada Institución nacional, el mismo que ha sido recogido por la “*Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos*”, (misma a la que en lo sucesivo se le denominará *Federación Iberoamericana de Ombudsman*), en cuanto una de las causas de su constitución es el fortalecimiento y el respaldo de las tareas desarrolladas por cada uno de sus miembros a través del intercambio de información y experiencias, lo cual permitirá tener acceso a los “precedentes” generados en cada Institución sobre temas comunes, así como mediante la realización de tareas conjuntas orientadas a la obtención de mejores condiciones para el desarrollo del espíritu universalista que caracteriza a las Instituciones que la conforman.

En consecuencia, el objetivo general del desarrollo del presente Proyecto es fortalecer y modernizar, así como compatibilizar u homogeneizar, en la medida de las posibilidades, los procesos de gestión institucional de recepción, calificación, investigación, resolución y seguimiento de las resoluciones de cada una de las Instituciones participantes, con el fin de aumentar su capacidad de protección de los derechos humanos, de acuerdo con criterios de objetividad, transparencia, consistencia, oportunidad, equidad y agilidad, que permita un fluido intercambio de información y experiencias entre las Instituciones Nacionales de protección de los Derechos Humanos.

Los beneficiarios directos previstos con los resultados y actividades del Proyecto son las Instituciones Nacionales protectoras de los Derechos Humanos, los miembros de la Federación Iberoamericana de *Ombudsman*, específicamente las pertenecientes a Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México, mismas a las que oficialmente se les denomina de la siguiente manera:

- *"Defensoría del Pueblo"* de Colombia;
- *"Defensoría de los Habitantes de la República"* de Costa Rica;
- *"Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos"* de El Salvador.
- *"Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala"*;
- *"Comisionado Nacional de los Derechos Humanos"* de Honduras; y
- *"Comisión Nacional de Derechos Humanos"* de México.

Los habitantes de los países participantes en el Proyecto serán los beneficiarios indirectos del mejoramiento en la gestión institucional de recepción, calificación, investigación, resolución y seguimiento de las resoluciones de cada una de ellas. Estas Instituciones constituyen un nuevo mecanismo que ha probado su efectividad en la tarea de defensa de los derechos fundamentales, su fortalecimiento implica necesariamente una ampliación en su cobertura, en sus alcances, en la proyección de su actividad, y consecuentemente en el proceso de desarrollo integral de cada uno de los sectores de la sociedad.

3. OBJETIVOS INMEDIATOS

La estrategia de ejecución del Proyecto persigue alcanzar, al término del mismo, los siguientes seis objetivos:

- 1.- Establecer en cada Institución tipologías de derechos humanos protegidos y hechos violatorios, así como criterios técnicos para la correspondiente calificación de las quejas o denuncias, buscando en lo posible niveles mínimos de compatibilidad regional.
- 2.- Definir en cada Institución metodologías y procedimientos de recepción, investigación y resolución de las quejas o denuncias que se presenten, y del seguimiento de las acciones recomendadas en el ejercicio de sus competencias, buscando en lo posible niveles mínimos de compatibilidad regional.
- 3.- Desarrollar en cada Institución sistemas informáticos para la ejecución de los procesos de gestión institucional.
- 4.- Desarrollar en cada Institución una base de datos de los precedentes derivados de la gestión.
- 5.- Desarrollar en cada Institución bases de datos de fuentes formales del derecho nacional e internacional.
- 6.- Desarrollar un instrumento que facilite, a través de medios informáticos, el intercambio de la información generada en cada Institución.

4. RESULTADOS ESPERADOS

Objetivo 1:

Establecer en cada Institución tipologías de derechos humanos protegidos y hechos violatorios, así como criterios técnicos para la correspondiente calificación de las quejas o denuncias, buscando en lo posible niveles mínimos de compatibilidad regional.

Resultados:

- 1.a.- Determinación de los criterios técnicos de calificación de las quejas o denuncias y elaboración en cada Institución de un manual descriptivo de tipologías de derechos humanos protegidos y hechos violatorios.

Objetivo 2:

Definir en cada Institución metodologías y procedimientos de recepción, calificación, investigación y resolución de las quejas o denuncias que se presenten, y del seguimiento de las acciones recomendadas en el ejercicio de sus competencias, buscando en lo posible niveles mínimos de compatibilidad regional.

Resultados:

- 2.a.- Elaboración de un manual de metodologías y procedimientos de recepción, investigación y resolución de las quejas o denuncias que se presenten.
- 2.b.- Elaboración de un manual de procedimientos sobre el seguimiento de las acciones recomendadas en el ejercicio de sus competencias.

Objetivo 3:

Desarrollar en cada Institución sistemas informáticos para la ejecución de los procesos de gestión institucional.

Resultados:

- 3.a. Diseño de un sistema informático para la ejecución de los procesos de gestión institucional (recepción, investigación, resolución, y seguimiento).
- 3.b.- Desarrollo del sistema informático para la ejecución de los procesos de gestión institucional (recepción, investigación, resolución, y seguimiento).
- 3.c.- Implantación del sistema informático para la ejecución de los procesos de gestión institucional (recepción, investigación, resolución, y seguimiento).
- 3.d.- Poseer instalado en todas las estaciones de trabajo el “*software*” necesario.
- 3.e.- Poseer los recursos humanos necesarios capacitados para el análisis, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y capacitación a usuarios.
- 3.f.- Poseer el número de estaciones de trabajo necesarias con capacidad suficientes en

memoria, procesador, disco y software.

- 3.g.- Poseer una red con sus servidores, discos ópticos y equipo de telecomunicaciones y “*software*” necesario.

Objetivo 4:

Desarrollar en cada Institución una base de datos de los precedentes derivados de la gestión.

Resultados:

- 4.a.- Contar con una base de datos de precedentes derivados de la gestión institucional.
- 4.b.- Poseer los recursos humanos necesarios capacitados para el mantenimiento y capacitación a usuarios.
- 4.c.- Divulgación periódica de resoluciones emitidas por la Institución.
- 4.d.- Poseer instalado en todas las estaciones de trabajo el “*software*” necesario.

Objetivo 5:

Desarrollar en cada Institución bases de datos de fuentes formales del derecho nacional e internacional.

Resultados:

- 5.a.- Contar con una base de datos de fuentes formales del derecho nacional e internacional en materia de protección de derechos humanos.
- 5.b.- Poseer los recursos humanos necesarios capacitados para el mantenimiento y capacitación a usuarios.

Objetivo 6:

Desarrollar un instrumento que facilite, a través de medios informáticos, el intercambio de la información generada en cada Institución.

Resultados:

- 6.a.- Contar con un *Thesaurus* que facilite el intercambio de la información generada en cada Institución.
- 6.b.- Contar con el instrumento informático que permita el acceso de las Instituciones al *Thesaurus* desarrollado.
- 6.c.- Contar con el instrumento informático que permita el acceso a las diferentes bases de datos de cada una de las Instituciones.
- 6.d.- Contar con los instrumentos informáticos necesarios para acceder la base de datos *Internet*, de forma tal que pueda ser utilizada por las estaciones de trabajo que así lo requieran.
- 6.e.- Poseer los recursos humanos necesarios capacitados para el mantenimiento y

capacitación a usuarios.

5. ACTIVIDADES**

6. INSUMOS**

7. ARREGLOS INTERINSTITUCIONALES DE COORDINACIÓN

Durante la etapa de preparación del Proyecto y a fin de obtener los recursos necesarios para la financiación del mismo, el titular de la Presidencia de la *Federación Iberoamericana de Ombudsmán*, será el responsable de llevar a cabo las acciones que sean necesarias.

Para la coordinación y ejecución del Proyecto se contará con los siguientes órganos:

1º.- *Comité Directivo:*

El Comité Directivo estará integrado por representantes de las Instituciones Nacionales miembros de la Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos que participan en el proyecto. Dicho Comité tendrá como función la coordinación de las

** SOBRE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO: Ante la diversidad en los niveles de desarrollo y prioridades de cada una de las Instituciones en cada uno de los aspectos que contempla el presente proyecto, las actividades correspondientes a los objetivos específicos serán programadas una vez hayan sido determinadas las necesidades propias de cada Institución y las de carácter regional. La determinación de las actividades será determinada por cada Institución nacional participante en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México. Queda autorizada la Comisión para coordinar, a partir de la información que le sea remitida, la elaboración del documento final de proyecto, en el que se incluirán en detalle las actividades correspondientes a cada resultado esperado.

** SOBRE LOS INSUMOS DEL PROYECTO: Los insumos respectivos serán concretados una vez que sean determinadas las actividades correspondientes a los objetivos específicos señalados en el presente proyecto. La determinación de los insumos será determinada por cada Institución nacional participante en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México. Queda autorizada la Comisión para coordinar, a partir de la información que le sea remitida, la elaboración del documento final de proyecto, en el que se incluirán en detalle los insumos correspondientes a cada una de las actividades previstas.

actividades relativas a la ejecución del Proyecto y será responsable último de la misma.

Las decisiones relacionadas con la dirección del Proyecto serán tomadas por el Comité Directivo. En los casos en que resulte necesario someterlos a votación, los acuerdos se tomarán por las dos terceras partes de sus miembros. El Comité designará por votación de dos terceras partes de sus miembros a su Presidente.

2º.- Director del Proyecto:

El Presidente del Comité Directivo efectuará una consulta con los demás miembros participantes, a fin de nombrar por consenso a un Director del Proyecto, quien actuará en su nombre para el desempeño de la función de coordinación de actividades de la ejecución del Proyecto.

El Comité Directivo determinará los requisitos con que debe cumplir el Director del Proyecto, de conformidad con las actividades a llevar a cabo en el marco del proyecto y los requerimientos específicos que deriven de la ejecución del mismo. También señalará los derechos, facultades y obligaciones que tendrá el Director del Proyecto.

El Director del Proyecto coordinará el desarrollo de las actividades previstas en el proyecto con los respectivos Directores Nacionales, quienes serán designados por la respectiva Institución nacional.

3º.- Comisión de Evaluación Externa:

El Proyecto será evaluado por una Comisión de Evaluación Externa que será seleccionada por el Comité Directivo y ante el cual responderá de sus averiguaciones. Dicha evaluación se hará al menos cada seis meses.

8. EVALUACIONES

La Comisión de Evaluación Externa elaborará los criterios adecuados para evaluar los diferentes resultados obtenidos en la ejecución de las actividades que se realicen en el marco del presente proyecto.

El Director del Proyecto preparará un informe final de la ejecución del proyecto para consideración en la reunión de examen tripartito final ante el Comité Directivo y la Comisión de Evaluación Externa.

El borrador de dicho informe será remitido a las Instituciones participantes, con el objeto de que sea examinado y adecuado de acuerdo con el grado de avance e integración, con por lo menos cuatro meses de anticipación al examen tripartito final.

9. RIESGOS

- 1.- El personal de las oficinas del *Ombudsman* tiene generalmente ligada su estabilidad en el puesto al término del mandato del titular *Ombudsman*. Por esta razón, en los compromisos de la *Federación Iberoamericana de los Ombudsman* y en las evaluaciones periódicas concernientes al Proyecto, se hará hincapié en que los mismos son institucionales, por lo que su continuidad debe estar garantizada a pesar de los cambios en la persona del titular.
- 2.- La eventual incompatibilidad, en algunos casos del equipo de cómputo para comunicarse al interior de cada *Ombudsman*, así como con los otros *Ombudsman* participantes en el Proyecto. Por esta razón, es importante que el mismo sea un elemento a considerar en la búsqueda de una interface que garantice una comunicación efectiva entre los diversos sistemas informáticos.
- 3.- La diversidad del tratamiento de quejas relativas a la violación de Derechos Humanos, razón por la cual se ha previsto la elaboración de los mecanismos para lograr un adecuado y efectivo intercambio de información y experiencias entre las Instituciones Nacionales participantes en el proyecto.
- 4.- La falta de conocimientos en informática y jurídicos del personal que participa en el Proyecto. Por esta razón, se prevé el perfil adecuado del personal y comunicación entre los ejecutores del Proyecto, así como visitas de capacitación del personal técnico jurídico perteneciente a la oficina del Director del Proyecto a los funcionarios de las Instituciones Nacionales.

10. PRESUPUESTO **

Duración estimada: 2 años.

Fase de preparación: mayo a diciembre de 1996.

Fase de ejecución: diciembre de 1996 a diciembre de 1998.

** SOBRE EL PRESUPUESTO: El presupuesto respectivo será concretado una vez que sean determinadas las actividades y los insumos correspondientes a los objetivos específicos señalados en el presente proyecto. Queda autorizada la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México. para coordinar, a partir de la información que le sea remitida, la elaboración del documento final de proyecto, en el que se incluirá en detalle el presupuesto correspondiente.



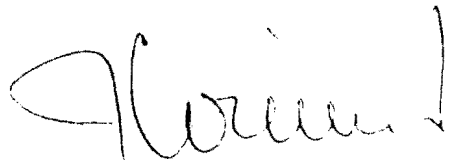
JORGE MADRAZO

*Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.
Presidente de la Comisión Nacional de Derechos
Humanos de México*



RODRIGO ALBERTO CARAZO

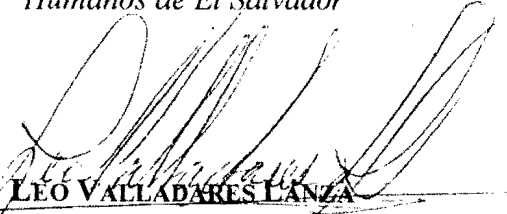
*Vicepresidente de la Federación
Iberoamericana del Ombudsman.
Defensor de los Habitantes de la República
de Costa Rica*



JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

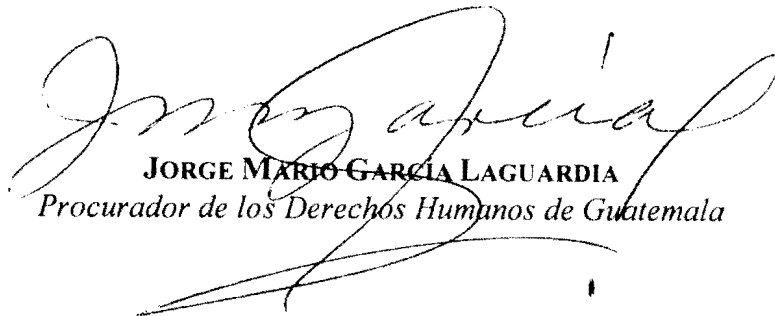
*Vicepresidente de la Federación
Iberoamericana del Ombudsman.
Defensor del Pueblo de Colombia*

VICTORIA MARINA VELÁZQUEZ DE AVILÉS
*Procuradora para la Defensa de los Derechos
Humanos de El Salvador*



LEÓ VALLADARES LANZA

*Comisionado Nacional de los Derechos
Humanos de Honduras*



JORGE MARIO GARCÍA LAGUARDIA

Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala