



ANEXO 3

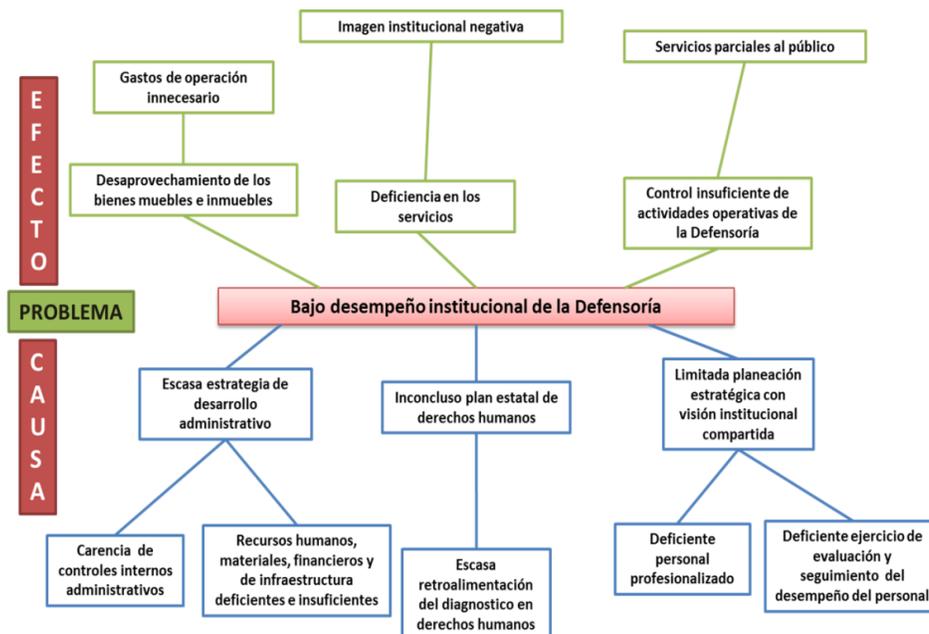
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

1. Diagnóstico Situacional

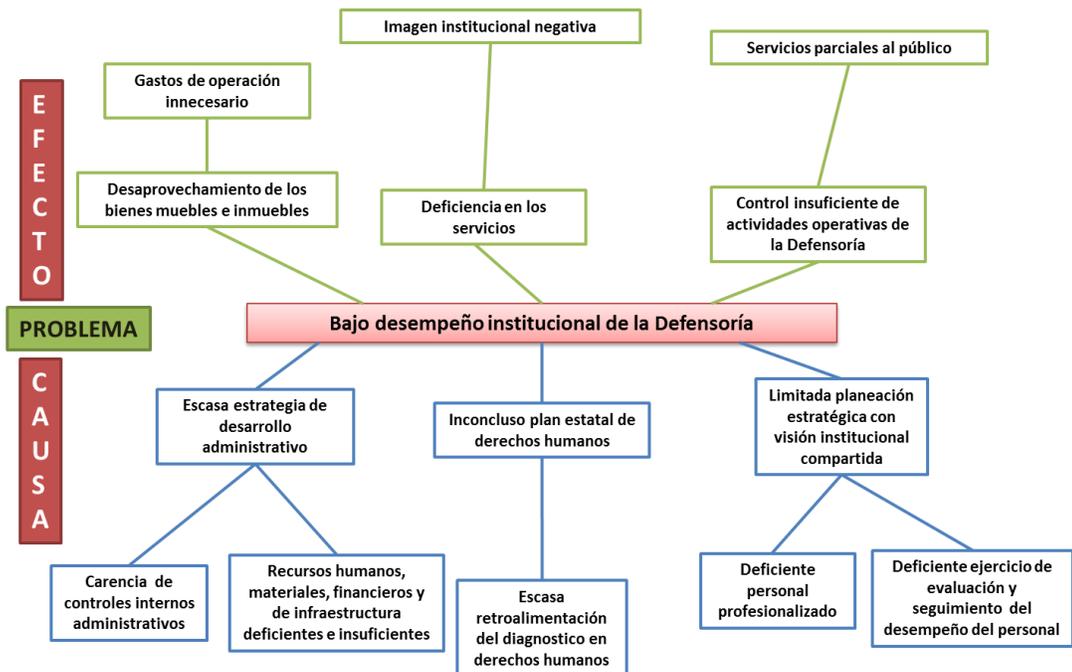
El primer paso que se dio al iniciar su operación la presente Administración de la Defensoría, fue analizar el funcionamiento institucional de la misma mediante los arboles de problemas y de objetivos, para dar paso a la aplicación de la **Metodología del Marco Lógico**, herramienta que facilita los procesos de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos, cuyo mayor énfasis está enfocado a precisar los propósitos de las acciones, a orientar la participación de los grupos beneficiarios de estas, y mantener una comunicación efectiva entre el personal responsable y estos, procurando lograr una secuencia lógica y ordenada de las discusiones a fin de preparar una intervención útil y eficiente mediante el uso de técnicas específicas de visualización de los acuerdos, metas y acciones alcanzadas por el Organismo.

En esta ocasión, dicha intervención facilitó el seguimiento y evaluación de los proyectos definidos y sistematizados en el análisis causal de los problemas que enfrenta la Defensoría y de las nuevas posibilidades o alternativas que permitan superarlos de manera eficiente, así como la incorporación al trabajo participativo de los directivos y personal operativo, quienes de manera conjunta identificaron los problemas y definieron las acciones inmediatas a realizar en este periodo de transición.

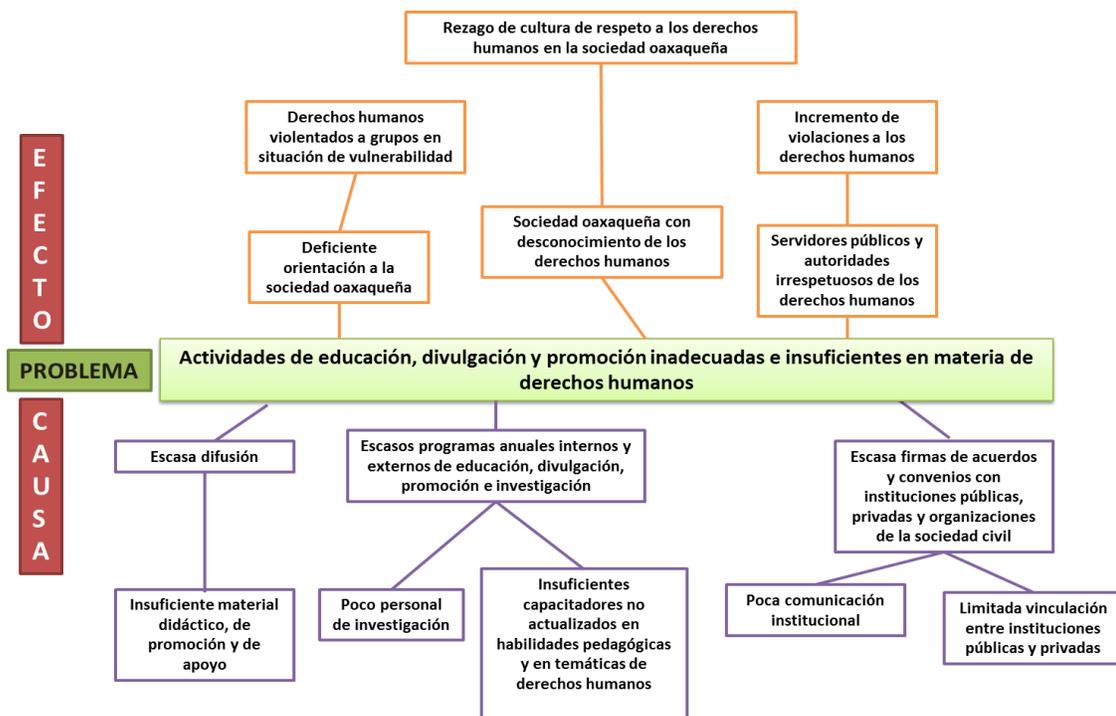
PROBLEMA 1.



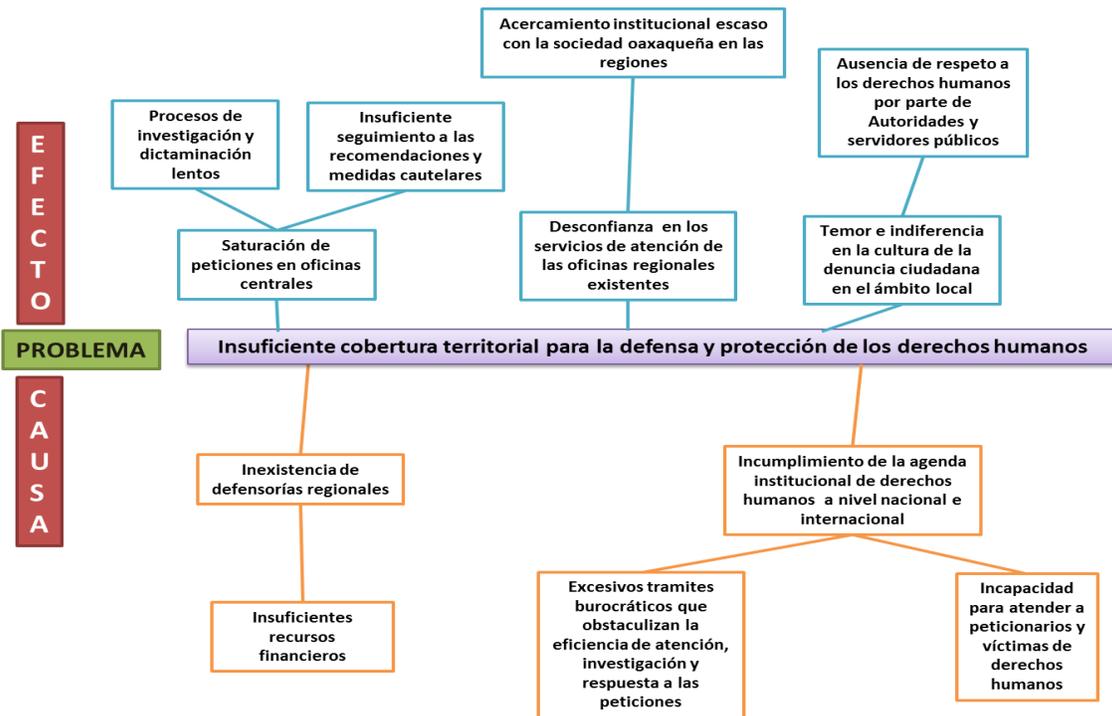
PROBLEMA 2.



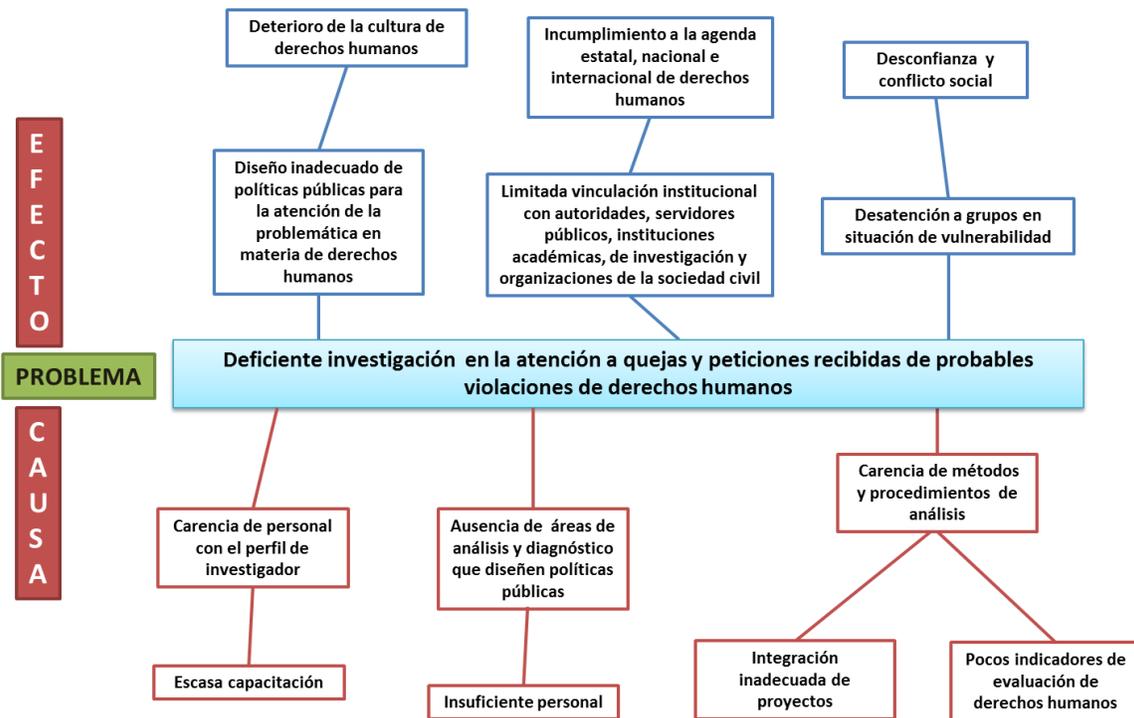
PROBLEMA 3.



PROBLEMA 4.



PROBLEMA 5.



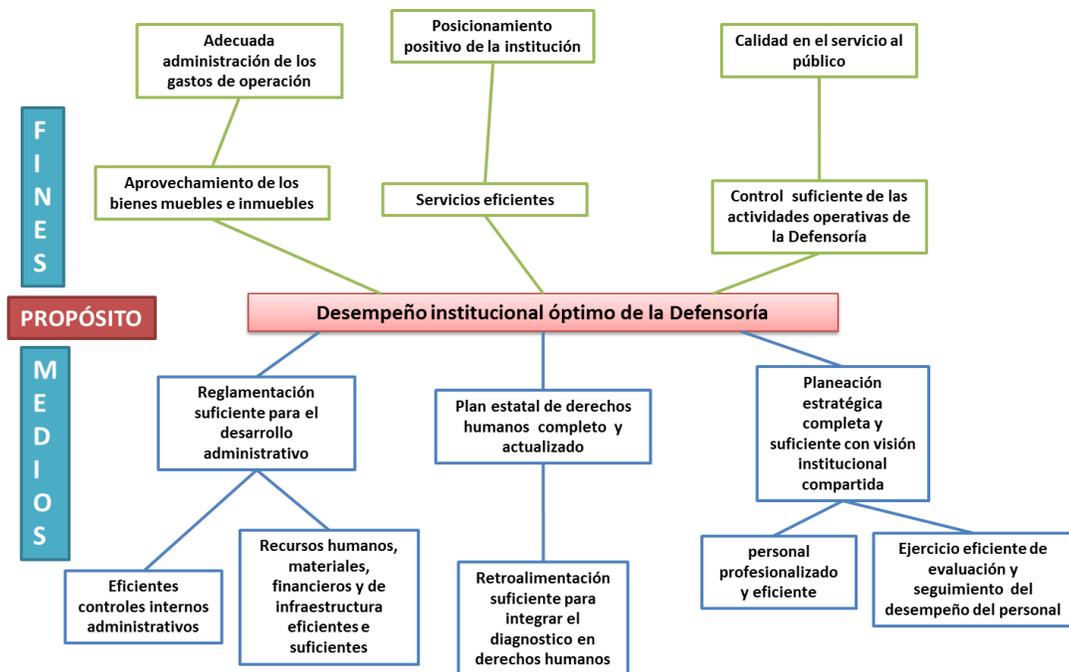
-Lineas de Accion

Las acciones resultantes de la aplicación de la citada metodología, se agruparon en proyectos y actividades claramente definidas, las cuales requieren para su implementación de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios, toda vez que estos dan forma y contenido a los programas de trabajo de las áreas y se derivan de las funciones del Organismo y de la justificación del proyecto de presupuesto planteado para este ejercicio.

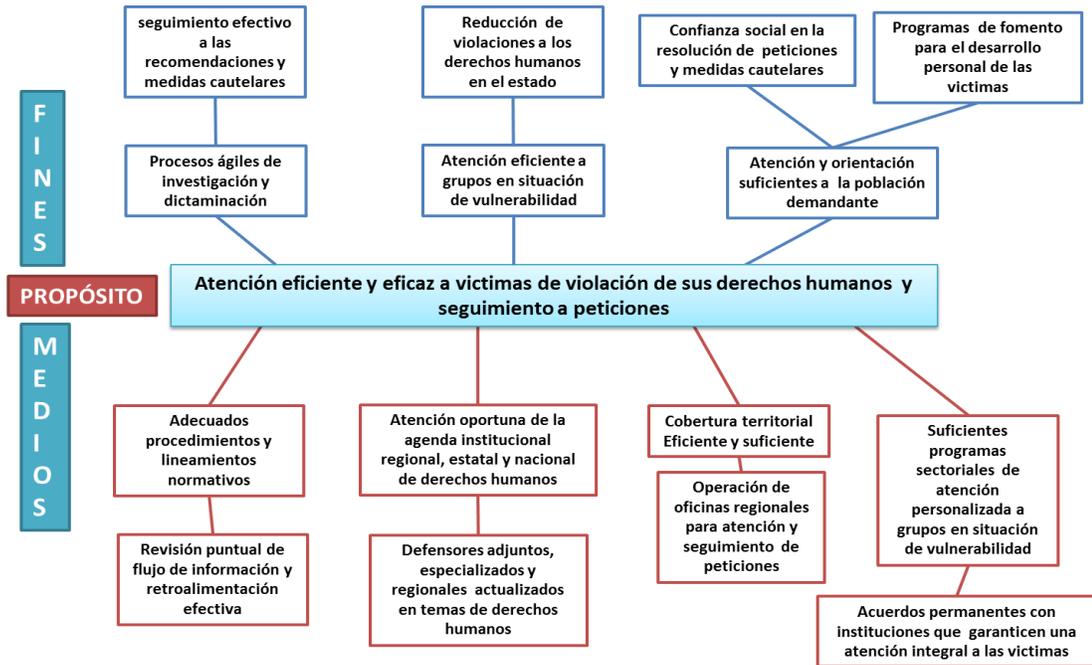
Los problemas que habían sido descritos como “situaciones negativas” pasaron a ser definidos como “estado ideal” y se establecen como la resolución de los problemas anteriormente identificados.

El análisis de los objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez que se hayan resuelto los problemas, en el caso de este Organismo ayudó a convertir los estados negativos del árbol de problemas, en soluciones expresadas en forma positiva. Dichos estados positivos son los objetivos trabajados durante este periodo, y son presentados en forma esquematizada, en los siguientes arboles que permiten un panorama global y claro de la situación actual y retos sociales de esta Defensoría.

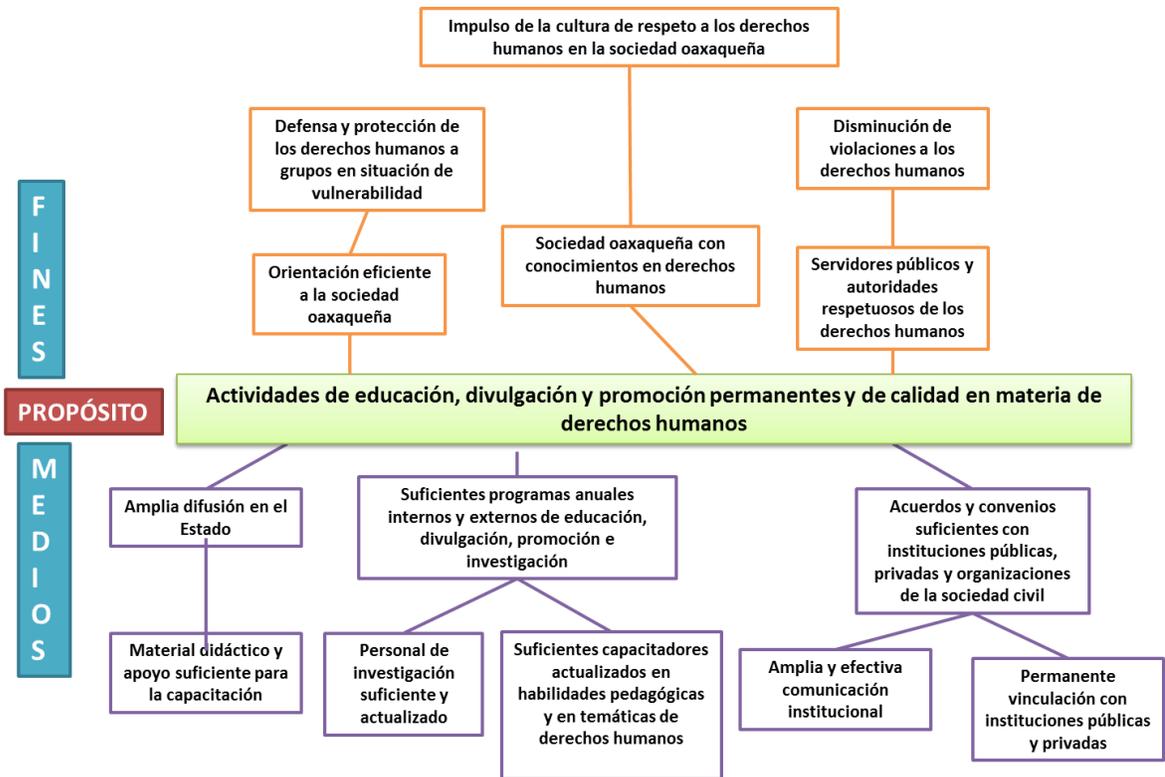
PROYECTO 1.



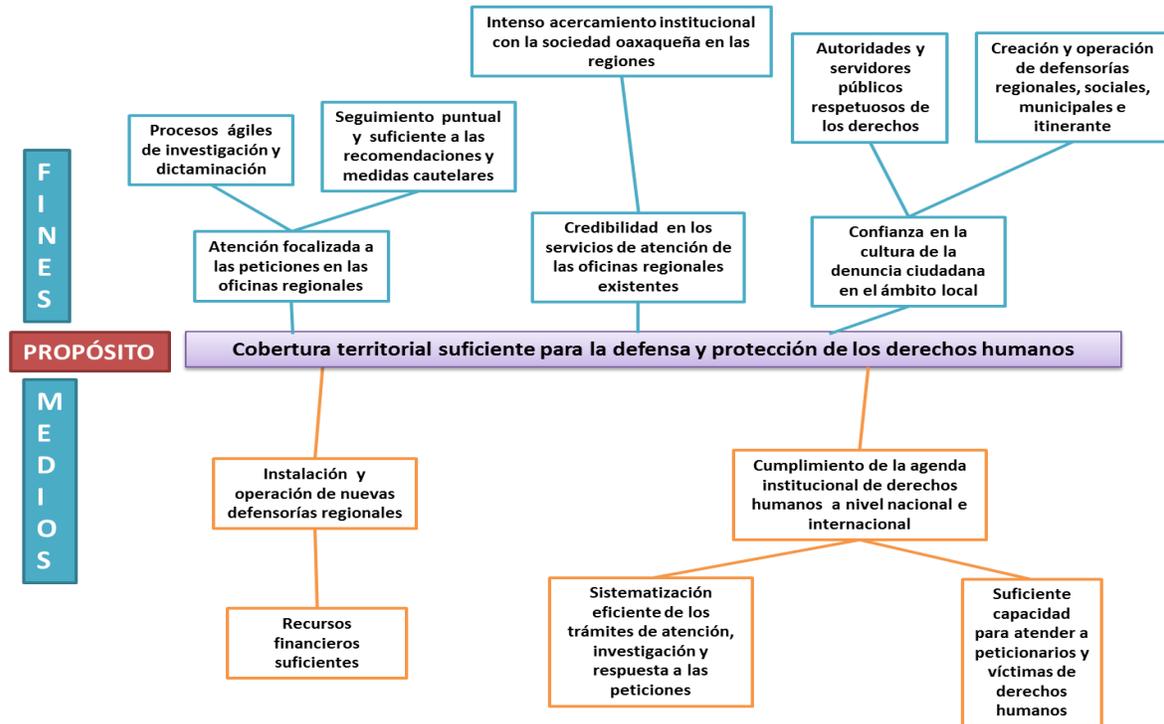
PROYECTO 2.



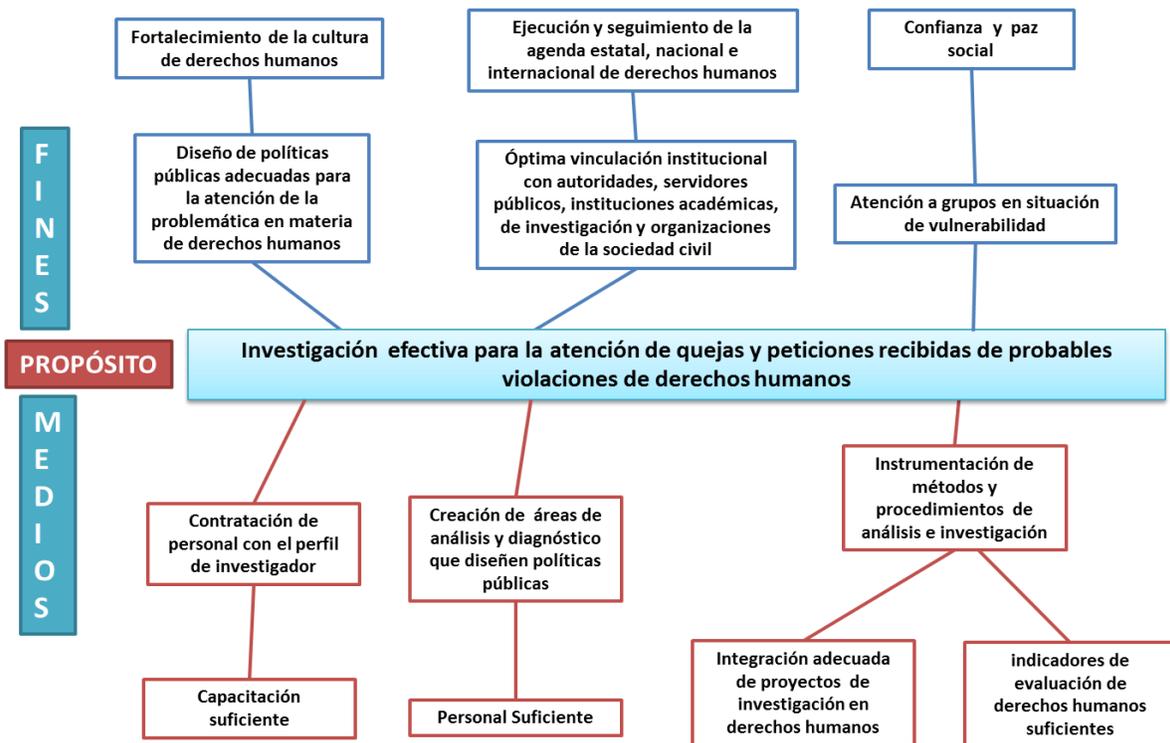
PROYECTO 3.



PROYECTO 4.



PROYECTO 5.



2. Planeación Institucional

-Proyecto 1.- Desempeño Institucional Óptimo de la Defensoría

FIN	Brindar servicios eficientes para la defensa, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos y la no discriminación mediante el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, financieros y materiales evitando con ello una imagen institucional negativa
PROPÓSITO	Desempeño institucional óptimo de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca
COMPONENTES	<p>C1. Reglamentación para el suficiente desarrollo administrativo verificado.</p> <p>C2. Plan Estatal de Derechos Humanos 2013-2019 actualizado.</p> <p>C3. Planeación estratégica completa y suficiente con visión institucional compartida al personal</p>
ACCIONES	<p>C1 A1 Integración y operación de controles internos que mejoren la calidad administrativa y operativa de la Defensoría.</p> <p>C1 A2 Gestión de los recursos humanos, materiales, financieros y de infraestructura eficiente y suficiente.</p> <p>C2 A1 Integración y ejecución del diagnóstico de la situación que guardan los derechos humanos en el estado de Oaxaca.</p> <p>C3 A1 Ejecución del programa anual de capacitación a defensores adjuntos, regionales, especializados, sociales, municipales e itinerantes.</p> <p>C3 A2 Aplicación del programa de evaluación, acreditación y actualización interna del personal de la Defensoría</p> <p>C3 A3 Integración y establecimiento del sistema de indicadores del desempeño laboral del personal.</p>

-Proyecto 2.- Atención Eficiente y Eficaz a Víctimas de Violación de sus Derechos Humanos y Seguimiento a Peticiones

FIN Brindar atención integral a víctimas de violación a sus derechos humanos, con eficiencia, investigación y seguimiento puntual y expedito a peticiones y quejas, reduciendo significativamente las violaciones a los derechos humanos con complementarias de capacitación y de fomento al desarrollo personal.

PROPÓSITO Atención eficiente y eficaz a las víctimas de violación a sus derechos humanos y seguimiento a peticiones.

COMPONENTES C1. Procedimientos y lineamientos normativos de atención y seguimiento a víctimas elaborados.

C2. Atención y seguimiento puntual a la agenda institucional regional, estatal y nacional de derechos humanos.

C3. Cobertura territorial de la Defensoría operando.

C4. Programa de atención a sectores en situación de vulnerabilidad elaborado.

ACCIONES C1A1. Operación de tecnologías de la información y comunicación que coadyuven en la recepción, control y seguimiento a las peticiones y recomendaciones.

C2A1. Ejecución del programa de profesionalización de los defensores adjuntos, regionales y especializados.

C3A1. Implementación de las políticas derivadas de territorialidad de la Defensoría en el estado.

C4A1. Definición y establecimiento de acuerdos y convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, organismos nacionales e internacionales, y organizaciones de la sociedad civil que coadyuven en la atención integral a las víctimas de violación de sus derechos humanos.

Proyecto 3.- Actividades de Educación, Divulgación y Promoción Permanentes y de Calidad en Materia de Derechos Humanos

FIN Implementar y desarrollar acciones de educación en materia de derechos humanos a servidores públicos, autoridades estatales, municipales y locales, a grupos en situación de vulnerabilidad y sociedad en general en el Estado, fomentando la cultura del respeto y la defensa de los derechos humanos e impulsando su promoción y divulgación permanente, con el propósito de reducir las violaciones a los derechos humanos.

PROPÓSITO Actividades de educación, divulgación y promoción permanentes y de calidad en materia de derechos humanos en todo el estado.

COMPONENTES C1. Programa de difusión de derechos humanos en el estado elaborado.

C2. Programas anuales internos y externos de educación, divulgación, promoción e investigación elaborados.

C3. Acuerdos y convenios con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil que fomentan la planeación y ejecución de actividades de educación, divulgación y promoción de los derechos humanos realizados.

ACCIONES C1A1. Elaboración y gestión de material didáctico y de apoyo a la capacitación en materia de derechos humanos, de calidad y en cantidades suficientes.

C2A1. Selección, evaluación y capacitación de personal de investigación con experiencia materia de derechos humanos.

C2A2. Selección, contratación y evaluación del personal para el área de capacitación con experiencia en técnicas pedagógicas y actualización en materia de derechos humanos.

C3A1. Implementación del programa de comunicación institucional para divulgar y promover la cultura del respeto a los derechos humanos.

C3A2. Programación y realización de actividades de educación, divulgación y promoción de los derechos humanos en el estado mediante estrategias de vinculación con instituciones públicas y privados, y organismos nacionales o extranjeros.

Proyecto 4.- Cobertura Territorial Suficiente para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos

FIN	Establecer una estrategia de atención focalizada, cercana, confiable, segura y puntual de las denuncias y peticiones recibidas, así como de las medidas cautelares emitidas de acuerdo a la cobertura territorial de las defensorías regionales, municipales, sociales e itinerantes, implementando y desarrollando acciones que agilicen los procesos de investigación y dictaminación, de tal manera que contribuyan a la cultura de la denuncia ciudadana con libertad, reconocimiento y confiabilidad, así como al ejercicio de autoridad respetuoso de los derechos humanos.
PROPÓSITO	Cobertura territorial suficiente para la defensa y protección de los derechos humanos en todo el estado de Oaxaca
COMPONENTES	C1. Nuevas defensorías regionales, sociales e itinerantes operando. C2. Sistema de seguimiento puntual a la agenda institucional de derechos humanos operando.
ACCIONES	C1A1. Ejecución y supervisión de los recursos materiales y financieros necesarios y suficientes para la operación de Defensorías regionales, especializadas e itinerantes. C2A1. Elaboración y supervisión del sistema de recepción, atención, investigación y respuesta a las peticiones. C2A2. Gestión de los recursos humanos necesarios y suficientes para una atención completa y adecuada a peticionarios y víctimas de derechos humanos.

Proyecto 5.- Investigación Efectiva para la Atención de Quejas y Peticiones Recibidas de Probables Violaciones de Derechos Humanos

FIN	Diseñar políticas públicas para la atención eficiente y adecuada de la problemática de derechos humanos en el estado, vinculada a la participación institucional de autoridades estatales, municipales y sociales, servidores públicos, académicos y organizaciones sociales, de tal manera que favorezca la paz social y la confianza en la ciudadanía y se fortalezca la cultura del respeto a los derechos humanos.
PROPÓSITO	Investigación efectiva para la atención de quejas y peticiones recibidas de probables violaciones a los derechos humanos.
COMPONENTES	<p>C1. Contratación de personal con el perfil y experiencia como investigador realizada.</p> <p>C2. Áreas de análisis y diagnóstico que requiere la Defensoría para el diseño e instrumentación de políticas públicas en materia de derechos humanos habilitadas y operando.</p> <p>C3. Métodos y procedimientos para el análisis e investigación de problemas causales de violación de los derechos humanos en el estado aplicados y con resultados.</p>
ACCIONES	<p>C1A1. Selección y evaluación de personal con el perfil de investigador</p> <p>C1A2. Operación de un programa de capacitación amplio y detallado de violaciones de derechos humanos para el personal de nuevo ingreso.</p> <p>C2A1. Integración de personal profesionalizado al área de análisis y diagnóstico para el diseño e instrumentación de políticas públicas en derechos humanos.</p> <p>C2A2. Gestión y ejecución del presupuesto para habilitación del área de análisis y diagnóstico en derechos humanos.</p> <p>C3A1. Elaboración y aplicación de metodologías para la adecuada integración de los proyectos de investigación en derechos humanos.</p> <p>C3A2. Implementación de un Sistema de Indicadores de Evaluación de Derechos Humanos.</p>

- **Indicadores**

	PROYECTO	INDICADOR
1	Desempeño institucional óptimo de la defensoría	Eficiencia de la defensoría en atención a peticiones recibidas y peticiones concluidas
2	Atención eficiente y eficaz a víctimas de violación de sus derechos humanos y seguimiento a peticiones	Victimas atendidas/ recomendaciones emitidas
3	Actividades de educación, divulgación y promoción permanentes y de calidad en materia de derechos humanos	Actividades de capacitación y promoción realizadas / actividades de capacitación y promoción programadas
4	Cobertura territorial suficiente para la defensa y protección de los derechos humanos	Peticiones atendidas en las defensorías regionales / total de peticiones recibidas en la defensoría
5	Investigación efectiva para la atención de quejas y peticiones recibidas de probables violaciones de derechos humanos	Total de expedientes debidamente integrados / total de peticiones recibidas

3. Reglamentación y Normatividad Interna

Los documentos normativos que se relacionan en este subcapítulo, fueron elaborados por la nueva administración del Organismo, para su revisión y aprobación por parte de los integrantes del Consejo Ciudadano del mismo; estos se encuentran a disposición para consulta del público usuario en su página electrónica: www.derechoshumanosoaxaca.org en la pestaña de transparencia.

4. Operación de la nueva Estructura

Para dar cumplimiento a las atribuciones que la Ley de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca señala, fue diseñada una nueva estructura orgánica, que fue aprobada por el Consejo Ciudadano de la Defensoría la cual se diseñó con fundamento en los contenidos de la referida Ley y a partir de dos grandes vertientes de trabajo que actualmente tiene la Defensoría y que son:

- 1) La correctiva referente a la defensa, protección y apoyo integral a víctimas.
- 2) La preventiva que consiste en el fortalecimiento de la cultura de los derechos humanos a través del diseño y ejecución de políticas públicas y el desarrollo de procesos educativos, de investigación promoción y difusión.

Destaca también el incremento de la cobertura territorial, mediante la ampliación del número de defensorías regionales, así como el fortalecimiento y creación de las defensorías especializadas.

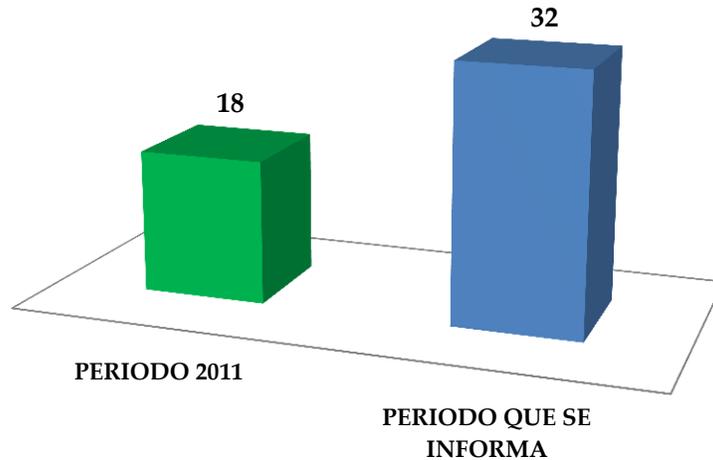
Las áreas de nueva creación que contemplan la estructura aprobada por el Consejo Ciudadano son:

- Coordinación General de Fortalecimiento de la Cultura de los Derechos Humanos.
- Dirección de políticas públicas en materia de derechos humanos.
- Dirección de educación, investigación, divulgación y promoción de la cultura de los derechos humanos.
- Equipo de consultoría.
- Defensorías regionales: Apertura de la Defensoría de la H. Ciudad de Tlaxiaco, e inclusión de la Defensoría de San Agustín Loxicha a la Defensoría Regional de Miahuatlán de Porfirio Díaz.
- Creación de defensorías especializadas: En atención a Pueblos Indígenas, Periodistas y Defensores de Derechos Humanos.

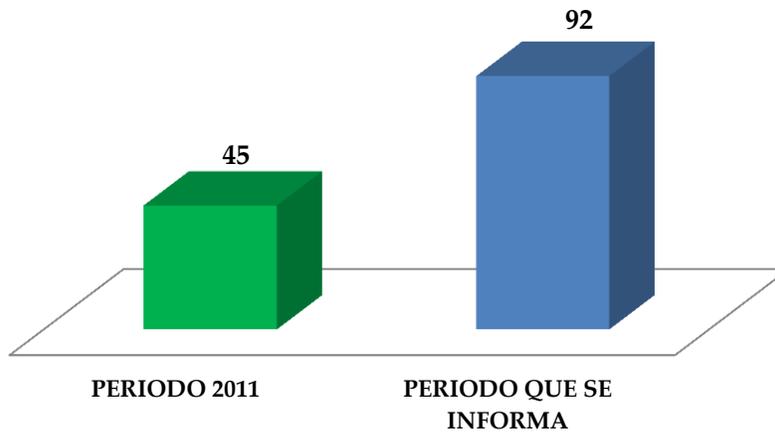
5. Capacitación y Profesionalización del Personal

En el periodo que se informa, se dio particular énfasis a las actividades de capacitación continua al personal en servicio, mediante la organización de 32 eventos en los cuales participaron 92 empleados de esta Defensoría.

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA



TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO



Así mismo, es de hacer mención que en este periodo se certificaron 9 capacitadores de esta Defensoría en la norma y competencia laboral EC-0049 “Diseño de Cursos Presenciales, su material didáctico y sus instrumentos de evaluación” del CONOCER.

6. Planeación, Programación y Operación Presupuestal

Al iniciar operaciones esta administración el 10 de mayo de 2012, ya se tenían establecidas las líneas de trabajo, así como el presupuesto anual de 26 millones 41 mil pesos los cuales se ejercieron al 31 de diciembre.

DEFENSORIA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL PUEBLO DE OAXACA ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PRESUPUESTO 2012

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2012		
	APROBADO a/	MODIFICADO b/	EJERCIDO
TOTAL	26,041,000.00	26,442,643.77	26,442,643.77
SERVICIOS PERSONALES	22,568,000.00	22,972,858.55	22,972,858.55
SUELDOS PARA CONFIANZA	15,797,892.00	15,797,891.37	15,797,891.37
HONORARIOS ASIMILABLES A SALARIOS	1,354,008.00	1,525,300.00	1,525,300.00
PRIMA VACACIONAL Y DOMINICAL PARA CONFIANZA	1,236,900.00	1,065,608.00	1,065,608.00
GRATIFICACION DE FIN DE AÑO PARA CONFIANZA	2,393,622.00	2,393,622.00	2,393,622.00
CUOTAS AL IMSS PARA CONFIANZA	720,000.00	720,000.00	720,000.00
ESTIMULOS PARA CONFIANZA	814,578.00	814,578.00	814,578.00
PENSIONES CONFIANZA	251,000.00	250,999.34	250,999.34
IMPUESTOS SOBRE NÓMINA		404,859.84	404,859.84
MATERIALES Y SUMINISTROS	867,000.00	915,589.27	915,589.27
MATERIALES, UTILES Y EQUIPOS MENORES DE OFICINA	386,558.64	415,950.63	415,950.63
MATERIAL DE LIMPIEZA E INSTALACIONES	42,222.00	42,222.00	42,222.00
SUMINISTROS DIVERSOS	41,760.00	37,362.45	37,362.45
COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	396,459.36	420,054.19	420,054.19
SERVICIOS GENERALES	2,606,000.00	2,554,195.95	2,554,195.95
ENERGIA ELECTRICA	168,000.00	172,432.00	172,432.00
AGUA	33,456.00	33,437.38	33,437.38
TELEFONIA CONVENCIONAL	288,000.00	257,875.84	257,875.84
TELEFONIA CELULAR	43,200.00	84,085.76	84,085.76
INTERNET, REDES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACION	15,000.00	7,238.40	7,238.40
SERVICIO POSTAL Y TELEGRAFICO	150,660.00	127,178.00	127,178.00
ARRENDAMIENTO DE EDIFICIOS	323,076.00	300,374.52	300,374.52
SEGUROS Y FIANZAS DE EQUIPO Y TRANSPORTE	124,265.00	120,336.54	120,336.54
FLETES, ACARREOS Y ENVIOS	36,000.00	23,753.23	23,753.23
CONSERVACION Y MANTTO MENOR DE INMUEBLES	87,840.00	87,325.40	87,325.40
INSTALACION, MANTTO Y REPARACION DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACION	55,680.00	55,680.00	55,680.00
MTTO Y REPARACION DE EQUIPO DE TRANSPORTE	171,540.00	220,623.34	220,623.34
SERVICIOS DE LAVANDERIA, HIGIENE Y MANEJO DE DESHECHOS	201,600.00	187,920.00	187,920.00
IMPRESOS Y PUBLICACIONES OFICIALES	89,600.00	117,920.40	117,920.40
PASAJES AEREOS	81,000.00	82,870.15	82,870.15
PASAJES TERRESTRES	48,000.00	111,043.00	111,043.00
PEAJES Y PUENTES	14,904.00	13,322.00	13,322.00
VIATICOS EN EL PAIS	379,500.00	231,647.92	231,647.92
GASTOS EN COMISION	9,600.00	59,413.79	59,413.79
REUNIONES, CONGRESOS Y CONVENCIONES	159,000.00	149,063.04	149,063.04
IMPUESTOS, DERECHOS, SUSCRIPCIONES Y CUOTAS	16,800.00	17,288.00	17,288.00
IMPUESTOS Y DERECHOS VEHICULARES	15,000.00	31,307.00	31,307.00
OTROS SERVICIOS	42,453.00	16,326.61	16,326.61
SERVICIOS DE ASESORÍA, CONSULTORÍA, INFORMÁTICOS, ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	29,826.00	0.00	0.00
AYUDAS DIVERSAS	22,000.00	45,733.63	45,733.63

a/. Presupuesto de la DDHPO, aprobado por el Congreso del Estado de Oaxaca e incluido en el Decreto del Presupuesto de Egresos del Estado de Oaxaca para el ejercicio 2012, publicado en el Periódico Oficial de fecha 24 de diciembre de 2011.

b/. Ajuste de Ampliación para cubrir necesidades presupuestarias, aprobado por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Oaxaca.

Fuente: Dirección Administrativa

El proyecto de presupuesto 2013 presentado ante la Secretaría de Finanzas sufrió modificaciones, y del monto total solicitado, se obtuvo 41 millones 41 mil pesos para este presente ejercicio fiscal, y el cual se informará al 31 de diciembre del presente año.

7. Territorialización de los Servicios

En atención a la gran dispersión poblacional que persiste en las diferentes regiones de la entidad, se estableció una nueva sede de la Defensoría en la H. Ciudad de Tlaxiaco con el firme propósito de ampliar y acercar los servicios de defensa, protección, promoción y educación de los derechos humanos a las personas que habitan y transitan en la zona mixteca.

La cobertura actual de la Defensoría, está conformada de la siguiente manera.

