


MANUAL

de atención al ciudadano,
orientación y gestoría





Dr. Marco Antonio Tinoco Álvarez
Presidente del Consejo de la CEDH Michoacán

M. en D. Ángel Botello Ortiz
Secretario Ejecutivo

Dra. Sonia Zavala López
Consejera de la CEDH Michoacán

Lic. Carlos Eduardo Rangel Otero
Consejero de la CEDH Michoacán

Lic. Brenda Ilayali Navarrete Vázquez
Consejera de la CEDH Michoacán

Lic. Juan Rivera Sánchez
Consejero de la CEDH Michoacán

Serie: Manuales

Manual de atención al ciudadano, orientación y gestoría

D.R. © Comisión Estatal de los Derechos Humanos

Fernando Montes de Oca número 108, Colonia Chapultepec Norte, Morelia, Michoacán, México

ISBN: 978-607-59365-6-7

Impreso en México/Printed in México

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra, sin contar con la debida autorización de los titulares de los derechos de autor.

Índice

Introducción.....	5
-------------------	---

Capítulo I **Orientación y gestoría**

1.1. ¿Qué es orientar?	8
1.2. ¿Qué es gestionar?.....	9
1.3. ¿Cómo mejorar la atención a la persona solicitante en la Comisión de Derechos Humanos?	9

Capítulo II **Atención presencial a personas solicitantes**

2.1. La imagen y la presentación lo son todo. Cuídelas.	14
2.2. Protocolo de atención presencial a personas solicitantes.....	18

Capítulo III **¿Qué hacer en casos de crisis?**

3.1. Proceso de intervención en crisis.....	38
3.2. Pasos que debe seguir la persona orientadora al atender a una persona en estado de crisis.....	40

Capítulo IV **¿Cómo atender a personas con discapacidad?**

4.2. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad visual?	34
4.3. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad física?	36

4.4. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad auditiva? 37

Capítulo V

Principios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos

5.1. Amabilidad. 41

5.2. Rapidez..... 42

5.3. Efectividad..... 42

5.4. Confiabilidad. 42

5.5. Legalidad. 43

5.6. Transparencia y máxima publicidad. 44

5.7. Exhaustividad..... 44

5.8. Gratuidad. 45

Capítulo VI

Derechos de las personas peticionarias

6.1. Recibir atención. 47

6.2. Recibir atención gratuita..... 47

6.3. Recibir un trato amable y cálido por parte del personal de la Comisión..... 47

6.4. Recibir un trato igualitario..... 48

6.5. Recibir respuesta por escrito pronta y expedita a cualquier solicitud..... 48

6.6. Recibir atención especializada cuando así se requiera. 48

6.7. Presentar quejas y sugerencias acerca de la atención brindada en la Comisión. 48

6.9. Ser informada acerca del tratamiento de sus datos personales y presentar las solicitudes que estimen convenientes a fin de gestionar sus datos conforme lo establecido en las leyes de transparencia y protección de datos personales aplicables.....	49
6.10. Ser orientada sobre cualquier trámite o servicio que requiera.	50
6.11. Ser canalizada a la institución competente en caso de que la Comisión no preste el servicio o realice el trámite requerido.....	50

Capítulo VII

Tipología de trámites y servicios ante la Comisión

7.1. Diferencias entre trámite y servicio.....	52
7.2. Servicios brindados por la Comisión.	63

Capítulo IX

Banco de preguntas

Banco de preguntas y respuestas frecuentes sobre los procedimientos de orientación y canalización de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán.....	76
Fuentes de información.	81
Anexos.....	85

Introducción

Con el objetivo de aumentar la eficacia en la protección de los derechos humanos de las y los habitantes del Estado de Michoacán, la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) se ha comprometido con la estructuración y sistematización de sus procedimientos, de manera que cualquier persona funcionaria de la Comisión o cualquier otra persona pueda conocer los pasos y requisitos para la tramitación de cualquier tipo de solicitud.

Este compromiso se materializa en un nuevo modelo de gestión, que busca aprovechar de mejor manera los aprendizajes del organismo y convertirlos en potencialidades que puedan ser explotadas en favor de una mayor protección de derechos humanos. El nuevo modelo de gestión de la (CEDH) Michoacán se centra en cuatro ejes temáticos:

- 🍌 Defensa;
- 🍌 Cultura;
- 🍌 Gobernanza; y
- 🍌 Fortalecimiento institucional.

En el ámbito del programa de defensa de la (CEDH), el plan estratégico asume el reto de modificar de modo sustancial la labor que desarrollan las áreas de Quejas y Orientación; Mediación y Justicia Restaurativa; y las Visitadurías Generales, de modo que el trabajo conjunto de defensa de estas áreas aporte los elementos necesarios para generar resultados convincentes y certeros, tanto en la atención de los casos individuales como en lo relacionado con la situación general de los derechos humanos en el Estado

El objetivo de este manual es estandarizar el procedimiento de atención de cualquier solicitud y orientación, brindando una herramienta de trabajo y consulta para el personal de la (CEDH) en cuanto a los principales problemas y dudas que puedan presentarse en la atención a la ciudadanía; de forma que este documento funcione para profesionalizar el trabajo al interior de las áreas.

El eje de defensa, está constituido por la estrategia integral de atención que comprende:

- 🌀 La recepción de los problemas de las personas y la búsqueda de soluciones 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 los casos que sí constituyen presuntas violaciones a los derechos de las personas peticionarias, y
- 🌀 El seguimiento de los resultados de esas investigaciones cuando éstas terminan en recomendación.

Para el adecuado desarrollo del eje de defensa se han elaborado varios manuales que explican el funcionamiento de la cadena de atención de personas peticionarias con un modelo de:

- 🌀 Atención al ciudadano, orientación y gestoría;
- 🌀 Medios alternativos de solución de conflictos y justicia restaurativa;
- 🌀 Investigación; y,
- 🌀 Elaboración de resoluciones.

Este documento expone lo concerniente al modelo de atención al ciudadano, orientación y gestoría, labor que corresponde realizar al área de Orientación Legal, Quejas y Seguimiento.

Si usted consulta este documento en formato PDF puede remitirse a diversos conceptos relacionados con el tema de que se trate, utilizando las referencias cruzadas del procesador dando clic en las palabras u oraciones remarcadas en negritas que no sean títulos.

Capítulo I.

Orientación y gestoría.

Sumario: 1.1. ¿Qué es orientar? 1.2. ¿Qué es gestionar? 1.3. ¿Cómo mejorar la atención a la persona solicitante en la Comisión de Derechos Humanos?

Según lo dispuesto en la fracción III del artículo 57, la fracción II del numeral 60 así como la fracción I del artículo 77 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán (LCEDH) y El proceso de orientación y gestoría en la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán (CEDH) está enfocado en garantizar:

1. Atención: A cualquier solicitud presentada por cualquier persona, incluidas las que no fuesen competencia de la Comisión;
2. Acción: Una respuesta a todas las solicitudes hechas a la Comisión; sean positivas o negativas, pero siempre brindando atención.
3. Satisfacción: Hacer lo más posible por ayudar a la persona solicitante en su pretensión.

De forma que toda persona que acuda a solicitar un trámite o un servicio a la (CEDH) encuentre respuestas útiles que ayuden a sus pretensiones, aun cuando la solicitud no verse sobre la presentación de una queja por violaciones a derechos humanos o la Comisión no sea competente para atenderla.

1.1. ¿Qué es orientar?

Según el diccionario de la real academia de la lengua española, la palabra orientar tiene varias acepciones que son relevantes para este manual:

- 🌀 Dar a alguien información o consejo en relación con un determinado fin,
- 🌀 Dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un lugar determinado,
- 🌀 Dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un fin determinado.

En la Comisión, orientar consiste en asesorar, aconsejar y encaminar a cualquier persona peticionaria que se presente a la Comisión, para ayudarlo a conseguir el trámite o el servicio que requiere.

1.2. ¿Qué es gestionar?

Según el diccionario citado en el apartado anterior, la palabra gestionar cuenta con dos significados relevantes para la atención de las personas peticionarias:

- 🍷 Llevar adelante una iniciativa o un proyecto, y
- 🍷 Manejar o conducir una situación problemática.

Con base en estas definiciones, en la (CEDH) la gestión consiste en dar respuesta a cualquier solicitud, en forma de acciones específicas que sean útiles para ayudar a la persona peticionaria para lograr su pretensión.

En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes participan en la organización¹; en donde un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, articula y proyecta las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos de la Comisión para atender las solicitudes a la Comisión.

1.3. ¿Cómo mejorar la atención a la persona solicitante en la Comisión de Derechos Humanos?

El presente manual se busca armonizar los procedimientos y establecer protocolos de atención internos, para que las personas servidoras públicas de la Comisión que tramitan solicitudes y asuntos de las personas peticionarias, lo hagan con la convicción que su labor es de impacto, importancia y transcendencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales de (CEDH), asignados por la Constitución General; la Constitución del Estado de Michoacán; la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán y; en el reglamento de dicha ley, logrando con ello un mejor servicio al peticionario.

¹ Huergo, J, “*Los procesos de gestión. Material de lectura para los cursos de comunicación en las organizaciones públicas*”, Buenos Aires, IPAP, 2004, p. 3.

En ese tenor, este manual recoge los protocolos con las mejores prácticas de atención al público, sin omitir la normativa vigente aplicable a las personas servidoras públicas que tienen contacto con el usuario que se acerca a la (CEDH) para obtener información, realizar un trámite, solicitar una asesoría o servicio, formular un reclamo, o presentar una queja².

Por lo tanto, las personas funcionarias de la Comisión siempre deberán prestar al ciudadano un servicio:

- 🍌 **Amable.** Es decir, que sea digno, afable y afectuoso.
- 🍌 **Rápido.** La atención en el servicio a personas peticionarias debe realizarse lo más rápidamente posible, sin comprometer en ningún momento la amabilidad, la efectividad y la confiabilidad.
- 🍌 **Informativo.** Debe informársele a las personas peticionarias sobre el trámite o servicio que solicita, explicando siempre los pasos en los que consiste el trámite o servicio, los requisitos y el tiempo requerido para realizarlo, de forma que la persona solicitante cuente siempre con información oportuna que lo ayude en su pretensión.
- 🍌 **Efectivo.** Siempre encaminado a ayudar al peticionario en el trámite o servicio que solicite; ofreciendo soluciones a las problemáticas planteadas por los solicitantes y; brindando alternativas cuando los trámites o servicios solicitados no sean competencia de la Comisión.
- 🍌 **Confiable.** Las personas solicitantes depositan al cuidado de las personas funcionarias de la Comisión, sus datos, secretos, y en varios casos su vida y/o integridad física entre otros bienes jurídicos, sin más seguridad que la buena fe y la opinión que de los funcionarios se forman los solicitantes. Es fundamental fomentar la confianza en el peticionario, y mantenerla.

De esta manera, resulta obligado tener presente que la satisfacción del solicitante mediante un sistema de atención integral, requiere disponer de protocolos e

² Procuraduría General de la Nación, “Manual de atención al ciudadano”, Bogotá, PGN, 2016, p. 4.

instrumentos institucionales esenciales para recibir solicitudes, delimitar competencias, darles tramite y respuesta, así como evaluar la efectividad de la Comisión en la atención de todas las peticiones recibidas mediante los canales tradicionales de comunicación y/o medios electrónicos.

Finalmente, es importante destacar que para lograr la satisfacción total de las personas solicitantes que acuden a la (CEDH), estas deben recibir respuestas precisas, concretas, oportunas y completas a su solicitud, consulta, problema o situación particular, además de recibir un trato digno, gentil y respetuoso³.

³ Procuraduría General de la Nación, *op, cit.*, p. 5

Capítulo II.

Atención presencial a personas solicitantes.

Sumario. 2.1. La imagen y la presentación lo son todo. Cúidelas. 2.1.1. Imagen personal e imagen institucional. 2.1.2. Acciones para lograr una imagen personal apropiada, positiva y solida en el trabajo. 2.1.3. Acciones para lograr una imagen institucional apropiada, positiva y solida en el trabajo. 2.1.4. Preparación de los espacios de trabajo como requisito previo a la atención ciudadana. 2.2. Protocolo de atención presencial a personas solicitantes. 2.2.1. Recepción de la persona solicitante o de la solicitud. 2.2.1.1 Presentarse ante la persona solicitante. 2.2.1.2. Entrevista inicial con la persona solicitante para identificar el servicio o trámite requerido. 2.2.1.3. Consejos para una comunicación eficaz. 2.2.1.4. Consideraciones de lenguaje no verbal para una correcta atención a todas las personas solicitantes. 2.2.1.5. Consideraciones para desarrollar una buena entrevista con personas solicitantes para la prestación de un servicio en la (CEDH). 2.2.2. Atención de la solicitud. 2.2.2.1. Explicación del servicio o trámite a la persona solicitante. 2.2.2.2. Informar los requisitos para el trámite o servicio a la persona solicitante. 2.2.2.3. Confirmar que el trámite o servicio explicado es el requerido por la persona solicitante. 2.2.2.4. Indicar que el trámite o servicio ofrecido no tiene costo. 2.2.2.5. Explicar a la persona solicitante para qué serán utilizados sus datos personales y que toda la información proporcionada es confidencial. 2.2.2.6. Aclaración de dudas. 2.2.3. Gestión de la solicitud. 2.2.3.1. Solicitar a la persona solicitante la información y/o documentación requerida para la presentación del servicio. 2.2.3.2. Inicio del trámite o servicio. 2.2.3.3. Registro del trámite o servicio, obtención de la documentación a entregar a la persona solicitante. 2.2.3.4. Informar a la persona solicitante que el servicio fue realizado correctamente. 2.2.3.5. Preguntar a la persona solicitante si el trámite satisface sus necesidades. 2.2.3.6. Aclarar dudas. 2.2.3.7. Despedida de la persona solicitante. 2.2.3.8. Resguardar la documentación del trámite o servicio y la documentación e información proporcionada por la persona solicitante.

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 ello⁴.

Conforme a las definiciones anteriores, la atención en la Comisión Estatal de Derechos Humanos es: la demostración de respeto a las personas peticionarias, escuchando atentamente sus solicitudes, mirando por su satisfacción, tomando en consideración sus deseos, ruegos o mandatos, ofreciendo una acción.

La atención en la Comisión puede darse en dos modalidades, de manera presencial o remota. En ambos casos, sin embargo, deben observarse las mismas formalidades establecidas en este manual, con las particularidades propias de cada modalidad, como, por ejemplo, la importancia de cuidar la imagen personal e institucional en los casos de atención presencial.

2.1. La imagen y la presentación lo son todo. Cuídelas.

Según Rubén Alberto de Gavaldá y Castro, se define como imagen “al conjunto de creencias y asociaciones que perciben los distintos públicos con relación a hechos comunicativos directos o indirectos que se relacionan ya sea con una persona, producto, servicio, empresa o institución”⁵.

Con base en la definición anterior, encontramos que la imagen es una idea que las personas conciben sobre un determinado sujeto, objeto o situación basada en la percepción que generen. Así pues, cuando percibimos a través de los sentidos a un sujeto, objeto o situación, nos formamos una idea sobre ello y una representación mental; por ello, “la primera impresión que tiene nuestro interlocutor de nosotros se forma dentro de los primeros noventa segundos de un encuentro. Una vez formada esa primera imagen es muy difícil revertirla, si esta fuera negativa.

Si bien no se trata de tipificar, una persona será considerada por lo que es, por lo que representa, por lo que dice y por cómo lo dice”⁶.

⁴ Academia de la Lengua Española, *Diccionario esencial de la lengua española*, Madrid, Academia de la Lengua Española, 2006.

⁵ Gavaldá y Castro, Rubén Alberto de, *“Imagen personal”*, Buenos Aires, Señora Porteña libro digital EPUB, 2020, p. 21.

⁶ Gavaldá y Castro, Rubén Alberto de, *op. cit.*, p. 21.

Por lo tanto, la imagen que proyectan los sujetos, objetos o situaciones permiten a las personas crear una representación mental casi instantánea sobre ellos, lo que a su vez genera una expectativa sobre el mismo, algo que se espera de esa persona, situación o cosa.

Tratándose de atención presencial, cuando las personas acuden a la (CEDH) y entablan trato con cualquier persona funcionaria, se generarán expectativas de atención y de prestación de servicios; si la imagen persona de la persona funcionaria no es la adecuada, la expectativa de la persona solicitante será negativa. Por estas razones, es fundamental que todas las personas funcionarias de la Comisión cuiden de su imagen personal y de la institucional, pues una correcta imagen ayuda en la generación de confianza.

2.1.1. Imagen personal e imagen institucional.

En palabras de Rubén Alberto de Gavaldá y Castro, la imagen personal es “la que se articula sobre las personas. Este tipo de imagen debe ser elaborada y definida previamente para implementar acciones estratégicas adecuadas para lograrla”⁷. Por otro lado, la imagen institucional es “la imagen que la empresa, como entidad articulada en las personas. Engloba y supera a las anteriores, ya que tan solo una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen de la institución”⁸.

Vista la definición de imagen institucional, se comprende el alcance e importancia de la imagen personal dentro de la (CEDH), pues para que una organización logre crear una imagen institucional positiva y sólida, todas las personas que la integren deberán tener una imagen persona positiva y sólida.

2.1.2. Acciones para lograr una imagen personal apropiada, positiva y solida en el trabajo.

Para lucir una imagen personal apropiada para la atención de las personas

⁷ *Ídem.*

⁸ *Ídem.*

solicitantes, las personas servidoras públicas, pasantes, y vigilantes de la (CEDH) deberán:

- 🍷 Vestir ropa sobria, limpia y planchada; evitando usar prendas ajustadas;
- 🍷 Mantener alineado el cabello; en el caso del personal masculino que use barba, esta deberá mantenerse bien recortada y peinada.
- 🍷 Mantener uñas limpias y recortadas; si se usa esmalte, debe lucir impecable procurando usar colores tenues,
- 🍷 Cepillar sus dientes después de ingerir algún alimento,
- 🍷 Lavar sus manos con frecuencia para mantenerlas limpias,
- 🍷 Humectar la piel de manos y cara, evitando rastros de sequedad,
- 🍷 Utilizar maquillaje discreto en el caso del personal femenino, buscando con ello lucir una imagen sobria y agradable. Abstenerse de maquillarse o retocarse en el sitio de trabajo y/o a la vista de las personas solicitantes.

2.1.3. Acciones para lograr una imagen institucional apropiada, positiva y solida en el trabajo.

Todo el personal de la (CEDH), que brinde atención al público, habrá de mantener la imagen institucional, la cual consiste en las siguientes acciones:

- 🍷 Portar el uniforme completo en el caso del personal de atención a solicitudes,
- 🍷 Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo,
- 🍷 Abstenerse de conservar fotos familiares o avisos personales en el lugar de trabajo,

- 🚫 Abstenerse de comer y tomar líquidos en los espacios de trabajo,
- 🚫 Abstenerse de fumar durante el horario laboral,
- 🚫 Abstenerse de usar el celular si no es indispensable durante la jornada de trabajo.

2.1.4. Preparación de los espacios de trabajo como requisito previo a la atención ciudadana.

Para brindar atención al público, la presentación de los espacios de trabajo es fundamental para reforzar una adecuada imagen institucional, por lo que se requiere a todas las personas funcionarias de la (CEDH) que brindan atención, llegar 15 minutos antes del inicio de la jornada laboral para ordenar el puesto de trabajo, bajo las siguientes acciones:

- 🚫 Mantener aseados y ordenados los espacios físicos de ventanillas, oficinas y puestos de trabajo donde se ofrece atención al público,
- 🚫 Iniciar con anticipación los sistemas de información institucionales para el óptimo servicio al petionario,
- 🚫 Guardar bolsos, carteras, maletas, maletines o paquetes personales en los cajones de cada escritorio o puesto de trabajo, fuera de la vista del solicitante,
- 🚫 Evitar tener a la vista elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo,
- 🚫 Abstenerse de mantener a la vista del petionario alimentos y bebidas,
- 🚫 Mantener guardada la papelería e insumos, dejando únicamente la cantidad suficiente para realizar las labores propias de la atención,
- 🚫 Archivar de forma inmediata todos los documentos que genere u obtenga el personal de atención al solicitante.

- 🔍 Cerciórese de que todos los equipos del área de trabajo funcionan correctamente.
- 🔍 Cerciórese de que cuenta con todos los insumos necesarios para brindar una correcta atención al ciudadano,
- 🔍 Mantener siempre la libreta de trabajo a la mano, para hacer anotaciones durante la atención.

2.2. Protocolo de atención presencial a personas solicitantes.

Este protocolo tiene como finalidad garantizar la calidad en la prestación de servicios o en la realización de trámites ante la (CEDH), estandarizando el proceso de atención mediante pasos sistemáticos que todas las personas funcionarias de la Comisión que brinden atención presencial deberán observar.

El protocolo está dividido en 4 etapas:

1. Recepción de la petición;
2. Atención de la petición;
3. Gestión de la petición; y
4. Conclusión de la petición.

En la recepción, se agrupan los pasos a seguir al presentarse cualquier persona ante la Comisión para solicitar un trámite y/o un servicio, especificando cómo

recibirla y cómo entrevistarse eficazmente con ella, a fin de identificar el servicio o trámite que requiere sea competencia de la (CEDH) o no.

En la etapa de atención a la petición, se describe la secuencia de acciones que deberán realizarse una vez se ha identificado el trámite o el servicio que la persona peticionaria requiere, explicándole el procedimiento y los detalles más relevantes del trámite o del servicio y cómo proceder a realizarlo.

La gestión de la petición es la etapa en la que se enuncia la secuencia que las personas funcionarias de la Comisión deberá adoptar a fin realizar el trámite o el servicio requerido, y materializar la atención en acciones concretas que ayuden a la persona peticionaria en sus pretensiones.

Finalmente, en la fase de conclusión, se puntualiza el procedimiento a seguir al concluir la gestión de una solicitud, cómo terminar la atención de la persona peticionaria y la evaluación de la atención brindada por el personal de la (CEDH).

2.2.1. Recepción de la persona solicitante o de la solicitud.

Cuando una cualquier persona se presente en las instalaciones de la Comisión, el personal que brinde atención al público -incluido el personal de seguridad- deberá recibirla de forma inmediata y amable con las siguientes acciones:

1. Saludar según el horario (*buenos días, tardes o noches*),
2. Preguntar qué trámite o servicio requiere, o en qué puede ayudarla,
3. Invitarla -junto a las demás personas que la acompañen- a tomar asiento en los espacios destinados a la espera, indicándole que en breve será atendida.
4. La persona que brinde la atención, deberá salir o levantarse de su lugar de trabajo a fin de recibir a la persona peticionaria, invitándola a sentarse, procediendo inmediatamente a presentarse con nombre y cargo.

2.2.1.1 Presentarse ante la persona solicitante.

La legitimación es una de las principales características de cualquier tipo de

comunicación, pues es esta la que permite a una persona tomar la palabra y ser escuchada por otros, de manera que sus palabras serán tomadas en consideración.

La legitimación implica poseer determinadas condiciones dentro de un grupo de personas con capacidad para hablar u opinar sobre determinados temas⁹.

En el momento de la atención a personas, la legitimación es fundamental porque ayuda a generar o aumentar la confianza en la persona que atiende, ya que una buena legitimación aunada a una adecuada imagen personal generará en la persona solicitante una expectativa de atención de calidad, pues se sabrá en manos de una persona profesional, que sabe lo que hace y proyecta esa seguridad a través de su presentación. Para legitimarse frente a la peticionaria, siga los siguientes pasos:

1. Saludar (*buenos días, tardes, noches*),
2. 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?*),
3. Presentarse con nombre y cargo (*mucho gusto señora/señora, mi nombre es y soy orientador/visitadora regional/visitador auxiliar de la Comisión Estatal de Derechos Humanos*),
4. Habilitarse, ofreciendo al menos dos características que lo distingan en su trabajo y que puedan reforzar la idea de profesionalismo como, por ejemplo: (*soy licenciad@, maestr@ 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 ayudarl@*).

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

Una vez finalizada la habilitación, y habiendo indicado a la persona peticionaria que externe su pretensión, la persona que presta la atención deberá escuchar

⁹ Perelman, C., Olbrechts Tyteca, L., *Tratado de la Argumentación, la nueva retórica*, Buenos Aires, Gredos, 2009, p. 67.

atentamente a su interlocutora, tratando de identificar el servicio o trámite requerido si es que no lo manifiesta directamente desde el inicio de la entrevista.

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.

En el caso de la segunda pregunta, es probable que las personas peticionarias en los supuestos 2 y 4 indiquen de manera directa e inmediata el motivo por el cual requieren una acción, trámite o servicio, por lo que es importante no realizar preguntas repetitivas. Cuando la persona solicitante narre una situación, procure prestar particular atención a las circunstancias de modo tiempo y lugar (qué sucedió, cuándo y dónde), a las personas que aparecen en ella (quiénes) y, al problema principal sobre el que trata el relato.

2.2.1.3. Consejos para una comunicación eficaz.

Toda atención al público implica una interacción escrita u oral, esta, al ser una interacción inmediata deja un amplio margen a la improvisación; esto significa que las conversaciones no siempre aportan la información esperada¹⁰. Por esta razón, es importante aplicar los siguientes consejos para lograr una comunicación eficaz en la que se pueda obtener información precisa para brindar atención al mismo tiempo que la persona peticionaria comprende a cabalidad el proceso para brindársela.

¹⁰ Calsamiglia Blancafort, Helena; Tusón Valls, Amparo, *“Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso”*, Barcelona, Ariel, 2001, p. 34.

1. Escuchar atentamente. Para brindar cualquier tipo de atención se recomienda escuchar con atención a la persona solicitante,
2. Mantener contacto visual,
3. Tomar nota de los datos relevantes referidos, previniendo a la persona atendida sobre la toma de notas, haciendo particular énfasis en que se sigue prestando atención a pesar de la toma de notas,
4. Modular la voz, de forma que la persona solicitante escuche claramente, pero sin elevarla demasiado,
5. Hablar lentamente,
6. Evitar el uso de terminología especializada o de conceptos complejos o técnicos; si no se puede evitar el uso de conceptos técnicos explique detenidamente a la persona peticionaria en qué consiste el término,
7. Mantener una postura adecuada y un lenguaje no verbal apropiado a la situación,
8. Ser conciso, evite hablar más de lo necesario, deje que la persona peticionaria se exprese,
9. Preguntar, si existe alguna duda sobre lo expresado por la persona peticionaria, verifique la información de nuevo.

Estas acciones son fundamentales para lograr una comunicación sin obstáculos, de forma que la entrevista con la persona peticionaria fluya de manera adecuada y se obtenga información que permita determinar el trámite o el servicio requerido.

2.2.1.4. Consideraciones de lenguaje no verbal para una correcta atención a todas las personas solicitantes.

Si bien la comunicación directa es la piedra angular de la atención al público, no se puede dejar de lado la comunicación no verbal, ya que “el 93% de la comunicación que emitimos todos los días la enviamos sin palabras, tan solo el 7% de nuestro

aspecto corresponde al mensaje que pronunciamos. El 83% de las decisiones se toman a través de los ojos. El poder de la información que recibimos por medio de la vista es el predominante”¹¹. Por lo cual es de suma importancia proyectar un lenguaje corporal propio de una atención al público, ya que como quedó establecido en los apartados **2.1.2. Acciones para lograr una imagen personal apropiada, positiva y solida en el trabajo.** y **2.1.3. Acciones para lograr una imagen institucional apropiada, positiva y solida en el trabajo.** una adecuada imagen personal e institucional facilita el trato con las personas solicitantes y generan en ellas confianza y expectativas positivas; en consecuencia, para lograr un lenguaje no verbal que ayude en las finalidades de la atención se recomienda seguir las siguientes recomendaciones:

- ☉ Portar adecuadamente el uniforme, cuidando su imagen personal,
- ☉ Mantener contacto visual con la persona atendida,
- ☉ Mantener erguida la espalda en la silla, y las manos en el escritorio o a la vista,
- ☉ Inclinar levemente el cuerpo hacia adelante cuando la persona solicitante hable,
- ☉ Mover las manos al hablar,
- ☉ Modular adecuadamente su voz conforme el espacio y la distancia, procurando no hablar demasiado bajo, en un tono medio que indique seguridad.

2.2.1.5. Consideraciones para desarrollar una buena entrevista con personas solicitantes para la prestación de un servicio en la (CEDH).

Como se mencionó anteriormente, la atención presencial en la (CEDH) supone una interacción oral, buscando obtener información relevante que ayude en la identificación del trámite o el servicio a ofrecer, no obstante, no en todos los casos

¹¹ Gavaldá y Castro, Rubén Alberto de, *op, cit.*, p. 27.

se obtiene la información necesaria, por lo que la persona orientadora o visitadora debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para desarrollar una entrevista eficiente, siendo esta característica definida por la cantidad de información obtenida en el menor tiempo posible, de forma que la persona que presta la atención pueda identificar rápidamente el servicio o trámite requerido.

Para lograrlo se ha recurrido al principio de cooperación de Grice, el cual implica que:

Nuestros intercambios comunicativos, son característicamente esfuerzos de cooperación; y cada participante reconoce en ellos, de algún modo, un propósito o conjunto de propósitos comunes o, al menos, una dirección aceptada por todos. Podríamos, entonces, formular un principio general, que es el que se supone que observan los participantes: *Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado*¹²

Este principio de cooperación se manifiesta a través de normas de menor rango, con el nombre de categorías de cantidad, calidad, relación y modalidad.

La categoría de cantidad implica “la cantidad de información que debe darse”¹³ y comprende dos reglas:

1. Que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo, pero
2. Que su contribución no sea más informativa de lo necesario.

La categoría de cualidad supone “intentar que la contribución sea verdadera”¹⁴ y comprende dos reglas:

1. No diga algo que crea falso,
2. No diga algo de lo que no tenga pruebas suficientes,

La relación es otra de las categorías, y solo tiene una regla:

¹² Escandell Vidal, Victoria, “Introducción a la pragmática”, Barcelona, Ariel, 1996, p. 78.

¹³ Escandell Vidal, Victoria, *op. cit.*, p. 79.

¹⁴ *Ídem.*

1. Diga cosas relevantes.

Finalmente, en lo que respecta a la categoría de modalidad, esta “se relaciona con el modo de decir las cosas” y que puede traducirse en ser claro:

1. Evitando la oscuridad de expresión,
2. Evitando la ambigüedad,
3. Siendo breve, y,
4. Siendo ordenado.

Estas son las máximas del principio de cooperación de Grice, y pueden ayudarlo a hacer que su contribución a la conversación sea en cada momento la requerida por el propósito de la comunicación en la que está involucrado. Esto también funciona desde la perspectiva del receptor del mensaje de la comunicación, el cual buscará la información más relevante dentro de la conversación para construir una representación mental acerca del mensaje.

Sin embargo, lo anterior supone explicar de forma sintética qué debe entenderse por relevancia y cuándo algo es relevante o no. Según los destacados lingüistas Deirdre Wilson y Dan Sperber, dentro de la comunicación la información es relevante cuando da lugar a *efectos contextuales*¹⁵. Los *efectos contextuales* son implicaciones inferidas a partir de información disponible; una implicación tiene al menos dos acepciones que importan para este manual, una definición literal que puede referirse a una “repercusión o consecuencia de algo”¹⁶; y otra práctica -dentro de la pragmática lingüística- que alude a “un supuesto, es decir una representación de algún hecho del mundo real que el emisor de un mensaje trata de hacer manifiesto a su interlocutor sin expresarlo explícitamente”¹⁷.

Un supuesto es “cada uno de los pensamientos que un individuo tiene catalogados

¹⁵ *Ibídem.* p. 117.

¹⁶ Academia de la Lengua Española, *Diccionario esencial de la lengua española*, Madrid, Academia de la Lengua Española, 2006.

¹⁷ Escandell Vidal, Victoria, *op. cit.*, p. 125.

como representaciones del mundo real (opiniones, creencias, deseos, etc).¹⁸ Por su parte, “la inferencia es el proceso que nos hace aceptar como verdadero un supuesto sobre la base de la verdad de otro supuesto”¹⁹. Lo anterior significa que al escuchar a la persona peticionaria durante algunos minutos, se genera una idea o representación mental de su intención por lo que debe considerarse relevante cualquier información que refuerce o contradiga esa idea. La información será irrelevante cuando²⁰:

- 🍌 Ya se conozca previamente;
- 🍌 No modifique en gran medida la representación mental hecha hasta entonces; y,
- 🍌 Cuando la información sea incoherente con respecto al contexto.

2.2.2. Atención de la solicitud.

Una vez finalizada la entrevista e identificado el trámite o servicio requerido por la persona solicitante, es imprescindible informarle el tipo de trámite o servicio que puede ayudar a satisfacer su pretensión. Informada la persona sobre el tipo de gestión a realizar, la persona que brinde la atención deberá explicar los pasos, requisitos y plazos que conlleva, a fin de que la solicitante entienda a cabalidad los pormenores de la gestión y pueda confirmar efectivamente que las acciones a realizar son las que desea para conseguir su pretensión.

2.2.2.1. Explicación del servicio o trámite a la persona solicitante.

A partir de la entrevista inicial, la persona que brinda la atención se forma una idea sobre el deseo de la persona solicitante, y en consecuencia visualiza la opción de trámite o servicio que más se adapte a las circunstancias para satisfacer ese deseo. Una vez se ha seleccionado un trámite o un servicio, este deberá serle explicado a la solicitante, con el objetivo de que confirme si la opción sugerida es la que requiere.

La explicación deberá tratar:

¹⁸ *Ibidem.* p. 114.

¹⁹ *Ídem.*

²⁰ *Ibidem.* p 118.

- 🕒 Los efectos del trámite o del servicio (para qué sirve y cómo puede ayudar a la solicitante en su pretensión),
- 🕒 La secuencia de acciones del trámite o servicio, y
- 🕒 El tiempo que tomara realizar el trámite o servicio de inicio a fin.

Con el fin de ser lo más claro posible, deberá evitarse el uso de tecnicismos, conceptos demasiado complejos y palabras rebuscadas; tratando siempre de ser lo más claro y breve posible.

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

Al igual que en el apartado anterior, una vez se explique el procedimiento del trámite o servicio, se procederá a explicar los requisitos necesarios para realizarlo; si se requiere documentación, especificar el uso que se le dará.

2.2.2.3. Confirmar que el trámite o servicio explicado es el requerido por la persona solicitante.

Una vez explicado el proceso y los requisitos de la gestión a realizar, deberá preguntársele a la persona solicitante si comprendió en qué consiste el trámite o servicio a prestar, así como los efectos que tendrá su ejecución y, los requisitos necesarios para iniciarlo. Hecho lo anterior, es esencial preguntar a la solicitante si la acción que se pretende llevarse a cabo es la correcta para satisfacer su pretensión.

Si la respuesta es afirmativa, deberá procederse a informar a la persona solicitante que los trámites ante la (CEDH) son gratuitos, y que sus datos personales se encuentran protegidos por las leyes de transparencia estatales y nacionales, por lo que únicamente se utilizarán para dar trámite a su solicitud.

Si, por el contrario, la solicitante manifiesta no haber comprendido a cabalidad el proceso o los requisitos del trámite o servicio, deberá retomarse la explicación a fin de que la persona peticionaria comprenda a cabalidad los detalles de la gestión a

realizar. Por otro lado, si la peticionaria manifiesta que el servicio o trámite propuesto por la persona que brinda la atención no es el indicado para cumplir su pretensión, se deberá plantear otra, o varias opciones que satisfagan a la persona interesada.

2.2.2.4. Indicar que el trámite o servicio ofrecido no tiene costo.

Debe reiterársele a todas las personas que acudan a solicitar atención ante la (CEDH), que todos los trámites son gratuitos, conforme lo establecido en el artículo 85 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, por lo que ninguna persona funcionaria está facultada para cobrar la realización de un trámite o la prestación de un servicio.

2.2.2.5. Explicar a la persona solicitante para qué serán utilizados sus datos personales y que toda la información proporcionada es confidencial.

Según lo dispuesto en los artículos 1, 4, 6, 7, 12, 13, 14, 17, 18 fracciones I y II, 21, 22, 23 y 24 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo, toda la información obtenida de la persona peticionaria es confidencial y debe tratarse y resguardarse de tal forma que ninguna tercera persona pueda usarla para incurrir en conductas que puedan afectarla arbitrariamente.

Una vez que la persona solicitante, confirme que la opción ofrecida es el trámite o el servicio que requiere, y habiendo reiterado la gratuidad de la atención, se le informará que toda la información compartida tiene el carácter de confidencial, por lo que no será divulgada por ningún medio, y que sus datos personales se encuentran protegidos por la ley de protección de datos del Estado de Michoacán y solo serán empleados para brindarle atención en los términos expuestos ; poniendo a su disposición el aviso de privacidad de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos para su consulta.

2.2.2.6. Aclaración de dudas.

Una vez finalizados los pasos anteriores, la persona que brinde la atención deberá

preguntar a la solicitante si tiene alguna duda respecto al procedimiento a realizar, los requisitos necesarios, o el uso que se dará a la información y datos personales compartidos para la prestación del servicio o la realización del trámite.

Si la persona solicitante manifiesta alguna duda, quien la atiende deberá aclarar en forma detallada pero sencilla la interrogante planteada. Al finalizar la explicación, deberá cerciorarse de que la solicitante comprendió a cabalidad y no se haya despejado su duda.

2.2.3. Gestión de la solicitud.

Como se mencionó en el apartado **1.2. ¿Qué es gestionar?**, la gestión es toda acción encaminada a materializar una iniciativa o un proyecto y/o a manejar o conducir una situación problemática. Por lo tanto, el servicio o trámite ofrecido a la persona solicitante deberá estar encaminado a realizar una iniciativa o un proyecto propuesto por ella y/o para resolver un problema.

Una gestión implica llevar a cabo una acción para conseguir las finalidades perseguidas por quien la solicita, por lo que esta etapa implica que se ha identificado de manera correcta su pretensión y se procede a materializar las acciones que sean necesarias para satisfacerla.

2.2.3.1. Solicitar a la persona solicitante la información y/o documentación requerida para la presentación del servicio.

Como primer paso en la gestión, se debe requerir a la persona solicitante los documentos o requisitos necesarios para llevar a cabo el servicio o el trámite, mismos que le fueron explicitados al finalizar la entrevista inicial. En los casos en los que se requieran copias de documentación original y la persona solicitante no cuente con ellas, la persona que brinde la atención deberá proporcionárselas, y bajo ninguna circunstancia podrá dilatarse la atención hasta que la solicitante consiga las copias.

En todos los casos deberá recabarse información básica de la persona solicitante,

aún y cuando el trámite o el servicio no requiera documentación alguna para su realización.

2.2.3.2. Inicio del trámite o servicio.

Un trámite o un servicio comienza con la formalización por escrito de la acción a realizar y cuando la persona solicitante otorga su consentimiento para el inicio de esa operación, generalmente firmando el documento. Como, por ejemplo:

- 🍌 Presentar una queja de forma presencial: firma de la queja;
- 🍌 Solicitar una capacitación en materia de derechos humanos: al presentar un escrito debidamente firmado dirigido a la Presidencia de la (CEDH), o cuando se presente la persona peticionaria a solicitarla de forma verbal, quien brinde la atención deberá elaborar el oficio dirigido a Presidencia en los términos expuestos por la solicitante, mismo que deberá ser firmado por ésta;
- 🍌 Canalización a otra institución: al entregar a la persona peticionaria el oficio dirigido a otra institución en el que se solicita brinde la atención necesaria a esa persona.

2.2.3.3. Registro del trámite o servicio, obtención de la documentación a entregar a la persona solicitante.

Una vez obtenida la documentación o información necesaria para el trámite o el servicio y, realizadas las acciones para materializarlo, la atención deberá ser registrada en el libro dispuesto para ello, así como en el sistema digital de seguimiento de la Comisión, de forma que la gestión independientemente del tipo que sea, quede debidamente registrada.

Toda tramitación, genera documentos de consumo interno y entregables a las personas solicitantes, por lo que una vez concluyan las acciones de la gestión, deberá entregársele a la solicitante el documento que acredite el inicio del trámite o el servicio, sea este una copia de su queja, una copia de su solicitud por escrito, un oficio dirigido a otra autoridad, etc.

2.2.3.4. Informar a la persona solicitante que el servicio fue realizado correctamente.

Una vez entregada la documentación que acredite el inicio del trámite o del servicio, se deberá informar a la persona solicitante que el proceso se realizó correctamente, y se iniciarán las acciones correspondientes. Es importante señalar el tiempo de respuesta a la solicitud, o en caso de que la solicitante debiera acudir de nuevo a las instalaciones de la (CEDH), cuándo deberá hacerlo.

2.2.3.5. Preguntar a la persona solicitante si el trámite satisface sus necesidades.

Hecho todo lo anterior, quien brinde la atención, deberá preguntar a la persona solicitante si el trámite realizado satisface sus necesidades o es el adecuado para conseguir sus pretensiones. Si la solicitante manifestase que no, la persona visitadora u orientadora que atiende deberá proponerle otras acciones que satisfagan sus pretensiones.

2.2.3.6. Aclarar dudas.

Realizado el procedimiento anterior, la persona que brinde la atención deberá preguntar a la solicitante si tiene alguna duda sobre la gestión realizada o el procedimiento. Si esta manifestase alguna pregunta, quien brinde la atención habrá de responder de forma clara y sencilla.

2.2.3.7. Despedida de la persona solicitante.

No habiendo dudas, o despejadas estas, se procederá al cierre de la atención, mediante la despedida de la persona solicitante. Para ello, quien la atiende deberá manifestar que se ha concluido exitosamente el proceso de atención, y si hay alguna otra cosa en la que pueda apoyarla. Si la respuesta es negativa, la persona visitadora u orientadora se levantará de su lugar al mismo tiempo que la solicitante, agradeciéndole su confianza y reiterándole su disponibilidad de atención y la de la Comisión, estrechando su mano y deseándole un buen día, tarde, etc.

2.2.3.8. Resguardar la documentación del trámite o servicio y la

documentación e información proporcionada por la persona solicitante.

Despedida la persona solicitante, se procederá a integrar la documentación o información obtenida en los expedientes o archivos que correspondan, así como resguardarla de manera inmediata. No se podrá brindar atención hasta que todos los documentos obtenidos hayan sido archivados y resguardados de manera correcta, evitando mantenerlos a la vista de otras personas peticionarias.

Capítulo III.

Qué hacer en casos de crisis.

Sumario. 3.1. Proceso de intervención en crisis. 3.2. Pasos que debe seguir la persona orientadora al atender a una persona en estado de crisis. 1. Establecer contacto y presentarse. 2. Recoger de información. 3. Brindar asistencia práctica. 4. Brindar pautas de enfrentamiento. 5. Brindar conexión a servicios externos. 6. Cerrar la conversación.

Debido a la naturaleza de los trámites y de los servicios ofrecidos por la Comisión, en los que por lo general se reclama una violación a un derecho humano, es posible que, en algunas ocasiones, el personal que brinda atención al público enfrente una situación crítica, en la que la persona quejosa; varias de ellas, o alguno de sus familiares o acompañantes padezcan una crisis repentina en forma de gritos y enojo; llanto inconsolable; ataques de ansiedad repentinos; etc.

Ante estas posibles situaciones, es importante que el personal de atención al público conozca la definición de crisis y cuál es el procedimiento con el que puede hacer frente a estos eventos y gestionar el problema de la mejor manera posible, a fin de poder a la persona.

De esta manera, una crisis es definida como “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”²¹.

²¹ Slaikeu, Karl, A., *Intervención en crisis: manual para la práctica y la investigación*, Estado de México, UAEM, 1999, p. 16.

Una crisis es la respuesta a eventos peligrosos y es vivida como un estado doloroso. Es por esto que la persona tiende a movilizar reacciones muy poderosas que le ayudan a aliviar su malestar y a recuperar el equilibrio que existía antes del inicio de la crisis. Si esto sucede, la crisis puede ser superada y además el sujeto aprende a emplear nuevas estrategias adaptativas que le pueden ser de utilidad en el futuro²².

Las reacciones habituales ante el estrés suelen pasar por cuatro fases:

- 🌀 Fase aguda,
- 🌀 Fase de reacción,
- 🌀 Fase de reparación.
- 🌀 Fase de reorientación.

La primera fase, conocida como aguda sucede dentro de los primeros momentos después del evento detonante. Durante este periodo, se producen estados afectivos sumamente intensos, en los que se manifiestan respuestas emocionales como: angustia, ansiedad, ira, irritabilidad, hipervigilancia, manifestaciones vegetativas, sensación de irrealidad, etc. En ocasiones, esta descarga emocional es tardía con llanto, agitación, gritos, verborrea, relajación esfínteres y respuestas agresivas.

La segunda fase, es la de reacción. Y dura de una a seis semanas en las que se producen reacciones tardías debido a que los sentimientos reprimidos o negados pueden aflorar; es también la etapa en la que pueden manifestarse sentimientos dolorosos y abrumadores, debilitando a las personas y dejándolas con ánimo triste y lábil. Las reacciones características incluyen el temor a recordar el evento detonante; padecer sueños o pesadillas; ansiedad; tensión muscular; y el aumento de la irritabilidad.

La fase de reparación, es la tercera etapa de una crisis, y dura de uno a seis meses.

²² Fernández Márquez, Lourdes María, *Modelo de intervención en crisis: en busca de la resiliencia personal*, Madrid, Grupo Luria, 2010, p. 7.

En esta etapa, las reacciones son menos intensas y no tan abrumadoras; los sentimientos de dolor persisten, pero se los puede sobrellevar, al mismo tiempo que se vuelve a sentir interés por los hechos cotidianos y se comienza a hacer planes para el futuro.

Finalmente, la última fase se conoce como reorientación, y se da aproximadamente después de seis meses o más. En este punto, se asimila e integra la situación vivida y se produce la readaptación a la vida cotidiana, al tiempo que se reduce de forma gradual las intensas reacciones ante el estrés²³.

Para alcanzar la fase final, en la que la nueva experiencia pueda ser incorporada a la memoria, es necesario captarla, entenderla e integrarla, aunque se haga desde la propia subjetividad. Para ello, las personas recurrimos a nuestro bagaje personal de experiencias, a nuestros recursos de afrontamiento que se habrán ido forjando a lo largo de nuestra vida y desde nuestro estilo personal, incorporando experiencias, aprendizajes, éxitos o fracasos, afrontamientos previos de situaciones desbordantes, etc.

Cabe señalar que las reacciones ante el estrés dependerán de muchos factores como: la naturaleza del estresor; la intensidad percibida; el momento de aparición; la duración de los síntomas; el grado de exposición; edad; experiencia; personalidad y consecuencias.

La forma de afrontar una crisis dependerá de una serie de variables: personales, de la situación y las consecuencias provocadas por el evento. Las variables personales se integran por: edad; sexo; grupo étnico; estilo personal; nivel socioeconómico; historia de aprendizaje; creencias; experiencias previas; situación personal; estilo de vida; momento vital en que sucede; sensación subjetiva de capacidad de afrontamiento; patologías previas; disponibilidad y educación de las redes de apoyo social.

Las variables de la situación incluyen: el tipo de evento; origen; magnitud; grado de

²³ Fernández Márquez, Lourdes María, *op. cit.*, p. 8-9

exposición; y recursos de ayuda disponibles.

Por lo que respecta a las consecuencias, estas pueden ser: personales, significado de las pérdidas experimentadas; intensidad de los síntomas provocados; importancia subjetiva; y estresores posteriores²⁴.

3.1. Proceso de intervención en crisis.

Una intervención en crisis se da en dos intervenciones, la primera de ellas denominada primeros auxilios psicológicos, y la segunda llamada terapia para crisis.

Los primeros auxilios psicológicos, duran minutos o como mucho algunas cuantas horas. El objetivo es restablecer el enfrentamiento inmediato al evento y:

- 🌀 Otorgar apoyo.
- 🌀 Reducir el peligro de muerte (por ejemplo, en casos de maltrato infantil, violencia doméstica, suicidio, ideas autolíticas, deambulación peligrosa, agresiones, etc.)
- 🌀 Enlace con recursos de ayuda: Informar sobre los distintos recursos, y remitir a orientación psicológica.

Por su parte, la segunda instancia consistente en terapia para abordar la crisis, puede durar semanas o meses, y su objetivo es la resolución de la crisis a través de terapia psicológica que implique:

- 🌀 Translaborar²⁵ el incidente de crisis.
- 🌀 Integrar el incidente en la trama de la vida
- 🌀 Establecer la apertura/disposición para encarar el futuro.²⁶

La intervención en crisis de segunda instancia o terapia para crisis, se refiere a un

²⁴ *Ibidem*, p. 9.

²⁵ Translaborar es el proceso en el que se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis.

²⁶ Slaikou, Karl, A., *op. cit.*, p. 6.

proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración inmediata y, se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar el futuro.

Las aproximaciones teóricas de Lindemann permitieron desarrollar las técnicas de Intervención en Crisis. Dichas aproximaciones se refieren al mantenimiento de la salud mental y a la prevención de la desorganización emocional; está basado en el estudio sobre una comunidad, en donde se observaron las reacciones y disturbios emocionales subsecuentes a determinados eventos sociales.

A partir de este trabajo, se estableció un programa de salud mental trabajando en las siguientes áreas:

- 🌀 La capacidad de la persona para tolerar el estrés y la ansiedad, sin perder el equilibrio.
- 🌀 El grado que tiene la persona para reconocer la realidad y enfrentar los problemas.
- 🌀 El repertorio de mecanismos que tiene la persona y que mantienen su equilibrio biopsicosocial.²⁷

Según este programa, existen tres factores que modulan el impacto de la exposición a un desastre:

- 🌀 El soporte social,
- 🌀 Las atribuciones de control interno y,
- 🌀 La percepción de amenaza.

Por ello, al momento de atender a una persona que aparenta estar en crisis habrá que intentar:

- 🌀 Captar su atención.
- 🌀 Ganar su confianza (tono, actitud, proximidad física, comprensión, aceptación, etc.)
- 🌀 Mantener una comunicación verbal y no verbal adecuada.
- 🌀 Observar la respuesta emocional.
- 🌀 No alarmar.²⁸

3.2. Pasos que debe seguir la persona orientadora al atender a una persona en estado 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. Para ello, siga los siguientes pasos:

- 🌀 Presentación: Salude; diga su nombre y cargo dentro de la institución; indíquele a la persona o 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 con la persona en todo momento.
- 🌀 Pregunte el nombre, la edad y procedencia de la persona.
- 🌀 Brindar seguridad: Haga sentir a la persona cómoda, segura y en confianza, para lograrlo, ofrezca agua, té o cualquier otra necesidad básica que tenga, tal como abrigo, usar el sanitario, comida, o una llamada telefónica. Realizar estos ofrecimientos ayudan a la creación de un vínculo con la persona afectada, generando confianza.
- 🌀 Pedir permiso para hablar con la persona: pregúntele a la persona si quiere

²⁸ *Ibidem*, p. 23.

hablar o qué necesita en ese momento.

2. Recoger de información.

Una vez realizados los pasos anteriores, y habiendo pedido permiso a la persona para hablar sobre la causa de la crisis, deberá procederse a recoger información sobre el evento, a fin de conocer los detalles sobre el mismo y estar en condiciones de ofrecerle la ayuda que requiera para superar la crisis, tratando de evitar consecuencias que repercutan en su salud mental y física a corto, mediano y largo plazo. Para recabar información de forma eficaz, siga los siguientes pasos:

- 🍌 Enfaticé que se respetará la privacidad de la persona, y que todo lo dicho por la persona será confidencial.
- 🍌 Comience preguntando: Qué fue lo que sucedió, cómo se siente, qué es lo que más le preocupa, qué puedo hacer por usted en este momento.
- 🍌 Escuche activamente y genere confianza: Al finalizar la narración, o después de la primera o segunda pregunta, hágale saber a la persona que siente mucho lo que está pasando, o que puede imaginarse cómo se siente y lo difícil que debe ser para ella.
- 🍌 Deje que las personas hablen libremente y se expresen si así lo hacen; o bien permita momentos de silencio para evitar ser intrusivos. Mantenga contacto visual durante la conversación; utilice el lenguaje no verbal o el parafraseo para hacerle saber a la persona que entendemos lo que dice y validar sus emociones, asienta con la cabeza a lo que dice, o repita de forma sintética y breve lo que se ha dicho hasta el momento a fin de mostrarle a la persona que hemos comprendido adecuadamente lo que pasó y cómo eso la hace sentir.
- 🍌 Guarde la distancia y postura adecuada, según edad, sexo y cultura. Nunca minimice eventos, situaciones o emociones, usando expresiones como: no es para tanto; no pasó nada; le pido que esté tranquila por favor; tranquilícese; etc.

- ☞ Infórmese sobre lo que normalmente ayuda a la persona a sentirse mejor en casos difíciles o estresantes; así como sobre sus creencias religiosas si es posible. Ya que, en muchos casos, las creencias espirituales pueden ayudar en los procesos de recuperación de las crisis.

3. Brindar asistencia práctica.

Una vez ha tomado la información más importante y relevante de la persona y el suceso desencadenante de la crisis, proporcione información sobre las formas de tratar la crisis, así como los trámites y/o servicios que la persona pueda requerir derivado de la situación.

- ☞ Informe a la persona acerca de las crisis: Explique a la persona, que una crisis es un estado mental y físico trastornado, derivado de vivir una experiencia traumática o eventos peligrosos, en el que el individuo se vuelve incapaz o le resulta muy difícil abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, por lo que se vive un estado doloroso. Es por esto que la persona tiende a movilizar reacciones muy poderosas que le ayudan a aliviar su malestar y a recuperar el equilibrio que existía antes del inicio de la crisis.
- ☞ Informe a la persona acerca de los primeros auxilios psicológicos: Habiendo explicado en qué consiste una crisis, haga énfasis en la importancia de recibir ayuda de familiares, amigos y el personal psicológico profesional de la (CEDH). Indicándole que en caso de que lo considere necesario, puede acudir con el personal psicológico de la comisión para recibir una terapia breve que ayude paulatinamente a la superación de la crisis.

4. Brindar pautas de enfrentamiento.

Una vez brindada la información sobre una crisis y las opciones institucionales para superarlas, proporcione algunas formas para afrontar la crisis a corto plazo.

- ☞ **Mencione lo siguiente:** Quisiera darle algunos consejos para que pueda

llevar la situación sin asustarse o sufrir demasiado, porque es muy posible que le cueste dormir o que usted tenga la sensación de que no le apetece comer, y esto es absolutamente habitual ya que su mente y su cuerpo están tratando de hacer frente a una situación imprevista muy dura, y su cuerpo se defiende; pero sería muy importante que cómo mínimo si no puede comer, beba muchos líquidos y que trate de tener periodos de descanso aunque no duerma.

Esto no significa que usted este enferma o enfermo, significa que lo que le ha pasado es una situación difícil de asimilar, es una situación a la que usted tardará un tiempo en poder enfrentarse a todo lo que significa, pero es importante que usted recuerde cuidarse físicamente, así como descansar, ya que es muy probable que usted no duerma bien en los próximos días, pero aún así tómese unas horas para bajar el ritmo y descansar, para tratar de reponer las fuerzas que necesita para afrontar todo el proceso. Ya que la duración de la recuperación puede variar, pues usted acaba de vivir (hecho sufrido), y ello implica una evolución larga y que no va a sentirse como siempre próximamente y va a pasar por diferentes momentos e intensidad de sentimientos.

Usted puede acudir a recibir ayuda si le preocupa alguna cosa, quizá no lo necesite, pero, en cualquier caso, estamos hablando de un proceso de unos meses como mínimo.

- 🍌 Aliente formas positivas de afrontar la situación basado en experiencias previas que las personas hayan tenido (pregunte acerca de las cosas o actividades con las que afronta la situación en ese momento).
- 🍌 Pregunte a la persona por sus familiares, amigos, o personas que puedan ayudarla durante el proceso. Resaltando la importancia de las redes de apoyo y evitar aislarse de las personas y la vida en general.

5. Brindar conexión a servicios externos.

Dados los consejos anteriores, proceda a ofrecer información exacta y oportuna acerca de todos los trámites y servicios que la Comisión pone a disposición de la persona para atender su problemática o una derivada de la situación detonante de

la crisis. Preste atención a las necesidades de las personas o sus peticiones y evite decir que no es posible llevar a cabo alguna acción solicitada, trate de convenir en la posibilidad.

6. Cerrar la conversación.

Una vez se ha brindado toda la información anterior, y habiéndose cerciorado de que la persona no desea comunicar algo más, o ha entendido todo lo que hemos dicho, debemos proceder a cerrar la conversación y despedirnos. Esto es muy importante, pues la persona tiene que quedarse con la certeza de que, aunque quizá no volvamos a verla nunca, es una persona que tiene valor y que para nosotros en ese momento en esa circunstancia nos importa lo que está sucediendo.²⁹

- 🗣️ Pregunte: ¿hay algo más que usted quiera decirme?, ¿tiene alguna duda respecto de la información que le brindé?, ¿hay algo más en lo que yo pueda ayudarle?

- 🗣️ Si no existen dudas o comentarios adicionales, cierre la conversación diciendo: si usted no quiere comentar algo más, o no tiene alguna pregunta, eso sería todo por mi parte; reiterándole que estoy para ayudarlo o ayudarla en lo que necesite, así como poner a su disposición todos los servicios brindados por la Comisión de Derechos Humanos a fin de que pueda superar esta difícil situación. No olvide que usted puede acercarse conmigo o con cualquier otra persona funcionaria de esta institución las veces que sea necesario para atender su situación.

²⁹ Universidad de San Buenaventura, *Los primeros auxilios psicológicos*, Medellín, USB Medellín, 2022, <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4690/los-primeros-auxilios-psicologicos>

Capítulo IV.

Cómo atender a personas con discapacidad.

Sumario. 4.1. ¿Cómo dirigirse a una persona con discapacidad? 4.2. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad visual? 4.3. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad física? 4.4. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad auditiva? 4.5. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad intelectual? 4.6. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad psicosocial?

Las personas con discapacidad (PcD), son aquellas que poseen alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, y que al interactuar con diversas barreras impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás³⁰.

Al ser las personas con discapacidad un grupo vulnerable, la atención brindada deberá tomar en consideración las particularidades de la discapacidad de la persona solicitante, por lo que a continuación se describen los tipos de discapacidad y cómo interactuar adecuadamente, de manera digna y cálida con ella.

4.1. ¿Cómo dirigirse a una persona con discapacidad?

Históricamente se ha entendido a la discapacidad como sinónimo de enfermedad, bajo un modelo médico; en consecuencia, esta percepción ha sido parte del problema, ya que culturalmente se han construido conceptos o términos peyorativos que les restan valor como seres humanos y que trae como consecuencia la discriminación, alimentada de estereotipos y estigmas con un lenguaje que excluye a las personas por su condición de discapacidad. Con la finalidad de lograr el uso adecuado del lenguaje hacia las (PcD), se elaboró la siguiente tabla que contiene recomendaciones para lograr un lenguaje inclusivo³¹.

³⁰ Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, “Manual de buenas prácticas para la atención de personas con discapacidad”, Morelia, CEDH, 2021, p. 5.

³¹ Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, *op. cit.*, p 15.

Adecuado	Inadecuado
Persona con discapacidad	Personas con capacidades diferentes o especiales, "discapacitados", "inválidos", "disminuidos"
Persona con discapacidad motriz	Minusválido, incapaz, impedido.
Persona con discapacidad auditiva	Sordomudo, sordito (y todos los diminutivos)
Persona con discapacidad visual	Invidente, cieguito (y todos los diminutivos)
Persona con discapacidad intelectual	Retrasado mental, mongol, tonto, tarado, deficiente.
Persona con discapacidad psicosocial	Loco, loquito, demente.
Persona de talla baja	Enano, chaparro.

Tabla 1. Elaboración propia.

4.2. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad visual?

La discapacidad visual, es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual y se clasifica de acuerdo a su grado.

El sistema Braille, es el que utilizan las personas con discapacidad visual o cieguera, para poder escribir y leer textos, libros y documentos. Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil.

Considerando las características generales de las personas con discapacidad visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención al público:

- 👉 Para saludar a la persona ciega o de baja visión, usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo,

- ☞ Diríjase a la persona con discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante,
- ☞ Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted”. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata,
- ☞ Identifíquese con la persona y con quién se encuentre, indique su nombre, su función y la institución a la que pertenece,
- ☞ En caso de que sea necesario, dígame a la persona que hay otra o más personas presentes,
- ☞ Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted. Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando,
- ☞ Avise a la persona cuando usted se ausente del espacio de atención, aunque, sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella,
- ☞ No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona,
- ☞ Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona,
- ☞ Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus

conversaciones³².

4.3. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad física?

Es la secuela de una afectación en cualquier órgano o sistema corporal, las más conocidas son las de origen músculo esquelético o motriz, que se caracterizan por dificultad para caminar, mantener equilibrio, cambiar de posiciones o cargar y trasladar objetos, así como actividades finas de la mano.

Para la atención de las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las pautas siguientes:

- 🍷 Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre,
- 🍷 Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas, ni lastimosas,
- 🍷 Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud “ellos” vs “nosotros”,
- 🍷 Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros,
- 🍷 Si va a conversar con una persona usuaria de silla de ruedas, intenta que tanto tus ojos como los suyos queden a la misma altura,
- 🍷 Tome en cuenta que no debes mover o manipular la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona,
- 🍷 Si piensa que una persona puede necesitar su ayuda, ofrécela, y en caso de que sea aceptada pregunte cómo es la forma adecuada de ayudarla,
- 🍷 Siempre deje las ayudas técnicas (muletas, bastones, minadores, etcétera) al alcance de la persona.³³

³² *Ibídem*, p. 10

4.4. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad auditiva?

Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición, que viven en México, es la Lengua de Señas Mexicana.

Tomando en cuenta las características de las personas con discapacidad auditiva y centrando la atención en la importancia de la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención institucional:

- 👉 Ubíquese frente a la (PcD), y en lo posible que su cara esté iluminada,
- 👉 Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo,
- 👉 Debe modular la voz con naturalidad, sin exagerar,
- 👉 Utilice un lenguaje simple y directo,
- 👉 Si es necesario, repita las indicaciones o la información,
- 👉 No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite,
- 👉 En caso de utilizar gestos, no exagere,
- 👉 No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido,

- ☞ Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información,
- ☞ Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche,
- ☞ Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo,
- ☞ La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explique de qué se habla, en forma clara y modulada³³.

4.5. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad intelectual?

Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento...abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en el desarrollo de habilidades adaptativas esperadas para su edad y entorno social, tales como:

- a) **Conceptuales:** lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos abstractos, entre otros,
- b) **Sociales:** interactuar con otros, establecimiento de juicios y toma de decisiones,
- c) **Actividades prácticas:** actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo; auto dirección.

Cuando una persona con discapacidad intelectual solicite algún servicio y considerando las dificultades en las áreas de comprensión y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención:

³³ *Ibíd.*, p. 11

- 👉 Escuchar atentamente la petición e interactuar directamente con ellos,
- 👉 Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted,
- 👉 En caso de que la PcD solicite apoyo con otra persona, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad,
- 👉 No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree,
- 👉 Entregue la información de manera sencilla y pausada,
- 👉 Utilizar un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión una opción es dividir las frases en partes, si fuesen oraciones largas o completas,
- 👉 Se recomienda utilizar ejemplos o pictogramas, según sea el caso³⁴

4.6. ¿Cómo atender a una persona con discapacidad psicosocial?

Neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. Con respecto a la discapacidad psicosocial, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla, si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.

Algunas características que puede presentar una persona con discapacidad psicosocial son: poca tolerancia a la frustración o a la ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse.

Para ello, se presentan las siguientes recomendaciones en el proceso de atención institucional:

- 👉 Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación,

³⁴ *Ibídem*, p. 13.

- 🌀 En algunos casos, para la persona con discapacidad psicosocial, será difícil expresar lo que piensa, por ello, es importante que quien lo atienda le brinde tranquilidad y confianza,
- 🌀 Se recomienda utilizar apoyos visuales o pictogramas para una mejor comunicación,
- 🌀 Utilizar un lenguaje claro, respetando los tiempos para que la persona con discapacidad comprenda la información,
- 🌀 En caso de que sea necesario, repetir la información³⁵.

³⁵ *Ibíd.*, p. 14.

Capítulo V.

Principios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Sumario: 5.1. Amabilidad. 5.2. Rapidez. 5.3. Efectividad. 5.4. Confiabilidad. 5.5. Legalidad. 5.6. Transparencia y máxima publicidad. 5.7. Exhaustividad. 5.8. Gratuidad.

Uno de los múltiples significados de la palabra principio, es el de una “norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”³⁶, acepción que la Comisión adopta para plantear las directrices de acción en materia de atención que todo su personal deberá adoptar.

Los siguientes principios reflejan las mejores conductas con las que la Comisión busca brindar atención de calidad a todas las personas solicitantes, por lo que su observancia es fundamental para garantizar un trato digno que ayude a las solicitantes a satisfacer sus pretensiones.

5.1. Amabilidad.

La amabilidad es la cualidad de ser amable, ser amable implica manifestarse afable y/o complaciente y/o afectuoso. Tratar amablemente a todas las personas que acudan a la (CEDH) es una obligación de todas las personas servidoras públicas de la Comisión; ya que prestar un trámite o un servicio de forma afable refleja el esmero y pasión por el trabajo de quien lo realiza, además, de excelencia y profesionalismo.

Pero, además, al ser la Comisión el órgano garante encargado de vigilar el respeto de los derechos humanos en el Estado, es de suma importancia que el personal de la misma mantenga un alto estándar de profesionalismo especialmente en la atención al público en general, promoviendo la atención más digna posible.

³⁶ Academia de la Lengua Española, *Diccionario esencial de la lengua española*, Madrid, Academia de la Lengua Española, 2006.

5.2. Rapidez.

Según el diccionario de la lengua, la rapidez puede definirse como una “velocidad impetuosa” o un “movimiento acelerado”. Al ser la Comisión un órgano autónomo del Estado encargado de velar por los derechos humanos de todas las personas en el Estado de Michoacán, cualquier solicitud debe ser entendida de forma impetuosa y acelerada, a fin de estar en condiciones de garantizar efectivamente todos los derechos de las personas, ya que cualquier dilación en los trámites o en los servicios prestados puede derivar en violaciones a los derechos humanos de las personas solicitantes.

5.3. Efectividad.

La efectividad es la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Para las personas servidoras públicas de la Comisión ser efectivas implica dar solución a un problema o ayudar a satisfacer una pretensión; por lo que siempre debe darse una respuesta que se materialice en acciones que ayuden a la persona solicitante a satisfacer su pretensión.

El ser efectivo implica estar en capacidad de dar respuestas, de plantear soluciones a una problemática, de tratar de satisfacer una pretensión, o cualquiera que sea el deseo de la persona peticionaria. Para lograr la efectividad, es indispensable ser ordenado, conocer todos los procesos y tiempos del área en la que se labore, prestar atención a todos los detalles, gestionar el aprendizaje continuo y la adquisición de experiencia, planificar, tratar de ser creativo ante las áreas de oportunidad que se presenten, practicar la autocrítica y, tener apertura a la retroalimentación.

5.4. Confiabilidad.

La confiabilidad es la cualidad de ser confiable, a su vez, confiar es “encargar o poner al cuidado de alguien algún negocio u otra cosa; es dar esperanza a alguien de que conseguirá lo que desea; o esperar con firmeza y seguridad”. Por su parte, la palabra fiabilidad es a menudo empleada como sinónimo de confiabilidad, y

significa “probabilidad de buen funcionamiento de algo”; ambos significados pueden emplearse para deducir que la confiabilidad es la cualidad de inspirar confianza; y para el caso de la atención al público, la confianza se manifiesta de dos maneras.

Por un lado, la confianza en que las personas funcionarias de la Comisión llevarán a cabo su trabajo de manera amable, rápida y eficiente, tratando de ayudar lo más que se pueda a fin de satisfacer a la persona solicitante; por otro lado, la confianza en que el actuar del personal de la Comisión se ajuste de forma inexcusable al principio de legalidad, a fin de otorgar certeza y seguridad jurídica en lo que a derechos fundamentales respecta, dentro del ámbito de competencia de la institución.

5.5. Legalidad.

El principio de legal es la base del actuar de cualquier persona funcionaria pública, pues consiste según palabras del reconocido doctrinario Eduardo Pallares “en que las autoridades no tienen más facultades que las que les otorgan las leyes, y que sus actos únicamente son válidos cuando se fundan en una norma legal y se ejecutan de acuerdo con lo que ella prescribe”³⁷.

Por lo que la legalidad implica seguir siempre el camino trazado por la ley y el derecho, de manera que el actuar de todas las personas funcionarias de la Comisión debe estar encaminado a cumplir con los fines y las obligaciones impuestas tanto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos celebrados por el Estado mexicano y ratificados por el Senado, como por las leyes secundarias en materia de derechos humanos, la Constitución de Michoacán, la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo y su reglamento, así como todas las demás leyes locales en materia de derechos humanos.

Es importante destacar que el principio de legalidad encuentra su

³⁷ Pallares, Eduardo, “*Diccionario de Derecho Procesal Civil*”, 6ª edición, Ciudad de México, Porrúa, 1981, p. 628.

fundamento en los artículos 14, 16, 41 y 133 de la Constitución general, y que posibilita la certeza y la seguridad jurídicas; certeza y seguridad de que el personal de la Comisión actuará de manera rápida y eficaz ante cualquier solicitud que se les presente, aplicando siempre el más alto estándar de derechos humanos conforme las leyes y tratados vigentes, siempre en beneficio de la persona solicitante, de forma que esta siempre espere buenos resultados.

5.6. Transparencia y máxima publicidad.

El acceso a la información es un derecho humano que comprende: solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información.

Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial o de los municipios, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, jurídica colectiva o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan en las leyes en materia de acceso a la información así como en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte; y sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos dispuestos por las leyes respectivas.

El principio de transparencia y máxima publicidad implica la obligación de la Comisión de dar publicidad a las deliberaciones y actos relacionados con sus atribuciones, así como dar acceso a la información que genere. Toda la información en posesión de la (CEDH) deberá ser pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones previsto en las leyes de la materia.

5.7. Exhaustividad.

La exhaustividad, es la cualidad de agotar un tema o de tratar todos los casos posibles o al menos una gran cantidad de ellos. La exhaustividad en la atención al

público implica brindar opciones para conseguir satisfacer la pretensión de quien solicita, tratando de que las opciones dadas sean pertinentes a cada problema o pretensión expresados. En pocas palabras consiste en llevar a cabo el mayor esfuerzo posible para lograr el objetivo deseado.

5.8. Gratuidad.

Según el artículo 85 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo todos los procedimientos ante la Comisión deberán ser gratuitos, además de breves y sencillos, por lo que ningún trámite, servicio o actividad realizada por la Comisión tendrá costo alguno para todas las personas.

Capítulo VI.

Derechos de las personas peticionarias.

Sumario: 6.1. Recibir atención. 6.2. Recibir atención gratuita. 6.3. Recibir un trato amable y cálido por parte del personal de la Comisión. 6.4. Recibir un trato igualitario. 6.5. Recibir respuesta por escrito pronta y expedita a cualquier solicitud. 6.6. Recibir atención especializada cuando así se requiera. 6.7. Presentar quejas y sugerencias acerca de la atención brindada en la Comisión. 6.8. Evaluar la atención prestada por el personal de la Comisión. 6.9. Ser informada acerca del tratamiento de sus datos personales y presentar las solicitudes que estimen convenientes a fin de gestionar sus datos conforme lo establecido en las leyes de transparencia y protección de datos personales aplicables. 6.10. Ser orientada sobre cualquier trámite o servicio que requiera. 6.11. Ser canalizada a la institución competente en caso de que la Comisión no preste el servicio o realice el trámite requerido.

6.1. Recibir atención.

El derecho a recibir atención está consagrado en los artículos 1 párrafo tercero y 102 apartado b de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en todas las fracciones del artículo 13 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.

6.2. Recibir atención gratuita.

El derecho a recibir atención gratuita descansa, como ya se estableció más arriba, en el artículo 85 de la (LCEDH).

6.3. Recibir un trato amable y cálido por parte del personal de la Comisión.

Recibir un trato amable y cálido es algo que cualquier persona que acude a realizar un trámite o que le presten un servicio espera; la amabilidad y la calidez son partes de la dignidad humana en cuanto cualidad de la cosa que merece respeto. En la (CEDH) estamos convencidos de que todas las personas merecen ser tratadas con respeto, que equivale a tratarlas siempre amablemente y por lo tanto de forma digna, conforme lo dispone la fracción XXX del artículo 13 de la (LCEDH).

6.4. Recibir un trato igualitario.

El derecho a recibir un trato igualitario emana de los artículos 1 párrafo quinto y 102 apartado b de la Constitución mexicana, así como del segundo párrafo del artículo 85 de la (LCEDH). Este derecho implica que todas las personas que acudan a la Comisión a realizar cualquier solicitud, serán tratadas de forma igualitaria sin distinción alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

6.5. Recibir respuesta por escrito pronta y expedita a cualquier solicitud.

El derecho a recibir una atención rápida, se encuentra plasmado en el segundo párrafo del artículo 85 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.

6.6. Recibir atención especializada cuando así se requiera.

El derecho a recibir una atención especializada cuando así se requiera implica que las personas con discapacidad; los niños, las niñas y los adolescentes; los adultos mayores; las personas en estado de movilidad; las personas indígenas y afrodescendientes; las personas portadoras del Virus de Inmunodeficiencia Adquirida y otras enfermedades graves y socialmente discriminatorias; las mujeres; y las personas con orientación sexual distinta a la heterosexual, requieren de atenciones diferentes según su condición y conforme los diversos protocolos de actuación existentes. Este derecho se encuentra contenido en los artículos 74, 75, 77 y 88 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.

6.7. Presentar quejas y sugerencias acerca de la atención brindada en la Comisión.

El derecho a presentar quejas y/o denuncias y/o sugerencias en contra de los

servidores públicos de la Comisión, derivadas de inconformidades en materia de prestación de servicios se encuentra contenido en la fracción VIII del artículo 40 de la (LCEDH).

6.8. Evaluar la atención prestada por el personal de la Comisión.

Si bien, no existe disposición legal alguna que obligue a la Comisión a evaluar la efectividad en la prestación de tramites o servicios, calificar la atención recibida es un requisito indispensable para implementar programas de mejora; pues lo que no se mide no puede ser mejorado. Además, evaluar la atención en la prestación de los tramites y los servicios es fundamental para mejorar el actuar de todas las personas funcionarias de la (CEDH) a fin de evitar quejas y sanciones, conforme lo establecido en la fracción VIII del artículo 40 de la (LCEDH).

6.9. Ser informada acerca del tratamiento de sus datos personales y presentar las solicitudes que estimen convenientes a fin de gestionar sus datos conforme lo establecido en las leyes de transparencia y protección de datos personales aplicables.

Todas las personas tienen derecho a que se protejan sus datos personales en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos del Estado y los municipios, con la finalidad de regular su debido tratamiento; según lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 6 de la (LCEDH) y de los numerales 1, 6, 7, 8, 9, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ello implica que la Comisión garantizará la privacidad de los individuos y velará porque terceras personas no incurran en conductas que puedan afectarla arbitrariamente. El derecho a la protección de los datos personales solamente se limitará por disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros. De manera tal que las personas solicitantes siempre deberán ser informadas sobre la finalidad que tendrán los datos personales que compartan con las personas funcionarias de la Comisión, para qué se requieren

y cuáles son los mecanismos para gestionarlos y/o oponerse a su tratamiento.

6.10. Ser orientada sobre cualquier trámite o servicio que requiera.

Los artículos 57 fracción III, 60 fracción II y 77 fracción I de la (LCEDH) establecen la obligación de todas las visitadurías y de la Coordinación de Orientación Legal, Quejas y Seguimiento de brindar orientación a las personas que así lo soliciten, cuando el asunto presentado no sea competencia de la Comisión. De ambos artículos se deduce que todas las personas deberán ser orientadas acerca de su solicitud aún y cuando esta no compete a la (CEDH).

6.11. Ser canalizada a la institución competente en caso de que la Comisión no preste el servicio o realice el trámite requerido.

Con base en el derecho anterior, así como en la interpretación extensiva del principio *pro persona* de los artículos 57 fracción III, 60 fracción II y 77 fracción I de la (LCEDH), se establece como un derecho de todas las personas peticionarias, el ser canalizado a la institución competente que realice el trámite o preste el servicio requerido. Esto considerando la canalización como una modalidad especial de orientación.

Capítulo VII.

Tipología de trámites y servicios ante la Comisión.

Sumario: 7.1. Diferencias entre trámite y servicio. 7.2. Trámites ante la Comisión. 7.2.1. Queja por violación a derechos humanos. 7.2.2. Solicitud de acceso a la información. 7.2.3. Solicitud de derechos ARCO. 7.2.4. Solicitud para brindar cualquier tipo de capacitación sobre derechos humanos. 7.2.5. Queja ante la contraloría de la Comisión, por acciones u omisiones del personal. 7.2.6. Asistencia médica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos. 7.2.7. Asistencia psicológica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos. 7.2.8. Solicitud de servicio social. 7.3. Servicios brindados por la Comisión. 7.3.1. Orientación. 7.3.2. Canalización. 7.3.3. Atención de solicitudes para proporcionar servicios no especificados. 7.3.4. Acompañamiento a familiares de personas desaparecidas.

Este capítulo tiene como objetivo ayudar en la identificación de las acciones que la (CEDH) puede realizar para atender todas sus atribuciones y facultades, mediante el establecimiento de todos los trámites y servicios que la Comisión ofrece, teniendo en cuenta la diferencia que existe entre un servicio y un trámite.

7.1. Diferencias entre trámite y servicio.

Un trámite consiste en entregar una solicitud o información a fin de que la autoridad competente emita una resolución para cumplir una obligación o reclamar un derecho. Por otro lado, un 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 aplicables³⁸. Trámites ante la Comisión.

7.1.1. Queja por violación a derechos humanos.

La queja por violaciones a derechos humanos es el trámite principal realizado por la

³⁸ Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, “Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción iv del artículo 31 de la ley general de transparencia y acceso a la información pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la plataforma nacional de transparencia; así como los criterios y formatos contenidos en los anexos de los propios lineamientos”, Ciudad de México, INAI, 2017, p. 52-54.

Comisión, pues su finalidad es prevenir o cesar violaciones a los derechos fundamentales de cualquier persona, a través de la emisión de una medida cautelar o una recomendación. Es el procedimiento por el cual una persona protesta un desacuerdo o inconformidad con el actuar de una autoridad al considerar que sus derechos fundamentales o los de otra persona han sido violados. El objetivo de presentar una queja es lograr la restitución plena del goce de los derechos del agraviado y la reparación en la medida de lo posible, de los daños que se le hayan ocasionado.

Las quejas pueden resolverse por medio de mecanismos alternativos de solución de conflictos para lograr una solución inmediata; otras pueden concluir con un acuerdo de archivo de no violación cuando la Comisión determine que la actuación de los servidores públicos señalados como responsables ha sido correcta.

Según el artículo 87 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, la queja sólo podrá presentarse dentro del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que se hubiere iniciado la ejecución del hecho que la persona quejosa estime violatorio o de que esta última hubiese tenido conocimiento del mismo; sin embargo, el mismo artículo de la (LCEDH) establece que en casos excepcionales y tratándose de violaciones sistemáticas³⁹ a los derechos humanos, la Comisión podrá ampliar el plazo para conocer de una queja fuera del término de un año mediante una resolución razonada, además no contará plazo alguno cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser considerados violaciones de lesa humanidad.

Según el artículo 94 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán, la queja deberá contener los siguientes datos:

1. Nombre, edad, sexo, nacionalidad, ocupación o profesión, domicilio, número telefónico en su caso y firma de la persona que la promueva. En el caso de no saber firmar, estampará su huella digital y otra persona podrá firmar a su ruego y en su nombre; cuando la queja sea presentada por una persona distinta al directamente agraviado, se deberá indicar el nombre y demás datos que se tengan

³⁹ La **desaparición forzada**, las **ejecuciones extrajudiciales** y la **tortura** son calificadas como graves violaciones por el derecho internacional de los derechos humanos.

del mismo, los que se complementarán una vez que se lleve a cabo la ratificación de la queja;

2. Una breve relación de los hechos motivo de la queja, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar;
3. Nombre y cargo del servidor o servidores públicos que intervinieron o, en caso de no conocerlos, los datos mínimos que permitan su identificación, así como el nombre de la dependencia o institución a la que se encuentren adscritos; y,
4. Las pruebas que estén a su disposición, tendientes a probar las imputaciones vertidas en contra de los servidores públicos.

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

1. **Admisión:** Esta etapa incluye la recepción y admisión de la queja en cualquiera de sus modalidades y formas, sea que se la presente directamente en forma escrita en cualquiera de las oficinas de la Comisión; por comparecencia directa del quejoso y/o; de forma oficiosa cuando la Presidencia o alguna de las visitadurías tengan noticia de violaciones a los derechos humanos.
2. **Tramitación:** Esta etapa inicia con la admisión de la queja hasta la presentación del informe por parte de la autoridad señalada como responsable. En esta etapa también puede dar inicio el proceso de mediación y conciliación. Aunque tanto el procedimiento de mediación y conciliación como la emisión de medidas cautelares pueden iniciarse durante cualquier etapa del procedimiento hasta antes de la emisión de una resolución.
3. **Término probatorio:** Una vez rendido el informe, se abre el término para ofrecer y desahogar medios de prueba a fin de determinar la verdad de los

hechos narrados en la queja. La fase de probación inicia con el auto de apertura del término probatorio y finaliza con la audiencia de desahogo de pruebas.

4. **Resolución:** En esta parte del proceso de queja, se valoran las pruebas aportadas por las partes a fin de determinar si existieron o no violaciones a los derechos humanos de la persona quejosa. Esta etapa inicia con el auto de la audiencia de desahogo de pruebas y finaliza con la notificación a la autoridad señalada como responsable de la recomendación o del acuerdo de archivo por no violación que emite la Comisión según sea el caso.
5. **Seguimiento:** Es la etapa final del proceso de queja, y comprende el seguimiento del cumplimiento de la recomendación hecha en contra de la autoridad responsable una vez que se ha determinado la violación a los derechos humanos de la persona quejosa. Inicia con el oficio de respuesta de la autoridad responsable a la recomendación de la Comisión y finaliza con el archivo del expediente.

Según el artículo 94 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán, la queja deberá contener los siguientes datos:

5. Nombre, edad, sexo, nacionalidad, ocupación o profesión, domicilio, número telefónico en su caso y firma de la persona que la promueva. En el caso de no saber firmar, estampará su huella digital y otra persona podrá firmar a su ruego y en su nombre; cuando la queja sea presentada por una persona distinta al directamente agraviado, se deberá indicar el nombre y demás datos que se tengan del mismo, los que se complementarán una vez que se lleve a cabo la ratificación de la queja;
6. Una breve relación de los hechos motivo de la queja, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar;
7. Nombre y cargo del servidor o servidores públicos que intervinieron o, en caso de no conocerlos, los datos mínimos que permitan su identificación, así como el nombre de la dependencia o institución a la que se encuentren

adscritos; y,

8. Las pruebas que estén a su disposición, tendientes a probar las imputaciones vertidas en contra de los servidores públicos.

Para mayor información sobre la tramitación de la queja, se sugiere consultar el manual para la investigación de violaciones a derechos humanos de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Michoacán.

7.1.2. Solicitud de acceso a la información.

La solicitud de acceso a la información es un trámite por medio del cual, cualquier persona puede solicitar acceso a cualquier información que obre en la (CEDH), sin que deba darse una justificación por parte del solicitante sobre los fines para los cuales desea conocer esa información. Según el artículo 4 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo, el derecho humano de acceso a la información comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información.

Todas las instituciones que ejerzan dinero público o realicen actos de autoridad, están obligadas a entregar a los particulares toda la información sobre las acciones realizadas con esos recursos cuando así lo soliciten, exceptuando únicamente la información que contenga datos personales de cualquier persona y aquella cuya divulgación implique riesgos al interés público, conforme lo disponen los artículos del primer capítulo del título cuarto de la referida ley de transparencia del Estado de Michoacán.

En ese sentido, la (CEDH) está obligada a responder cualquier solicitud de acceso a la información realizada por cualquier persona, generalmente de forma positiva haciendo entrega de la información en el formato establecido por la solicitante. Los requisitos para presentar una solicitud de acceso a la información, pueden encontrarse en el artículo 66 de la ley de transparencia de Michoacán,

- 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, mediante la expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.

Según el mismo numeral, ni el nombre ni los datos que faciliten la búsqueda de información son requisitos indispensables, por lo que pueden presentarse solicitudes anónimas o con pseudónimo, de forma física en las instalaciones de la (CEDH), en el área de transparencia de la (CEDH), por medio de la plataforma nacional de transparencia, correo electrónico, teléfono, etc.

Este trámite dura 20 días hábiles según el artículo 75 de la ley Estatal de transparencia, y de no darse respuesta al término de este término, la persona solicitante podrá interponer recurso de revisión ante el organismo garante del derecho de acceso a la información en Michoacán. El trámite finaliza con la emisión de un acuerdo por parte del encargado de la Unidad de Transparencia o del Comité de Transparencia de la (CEDH), en el que entregue la información solicitada, o niegue su entrega con base en las excepciones establecidas en la ley de transparencia.

7.1.3. 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. Conforme lo dispuesto por la fracción VIII del artículo 3 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo, los datos personales son “cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información”.

Además, el artículo 6 del mismo ordenamiento establece que todos “los sujetos obligados garantizarán la privacidad de los individuos y deberán velar porque

terceras personas no incurran en conductas que puedan afectarla arbitrariamente. El derecho a la protección de los datos personales solamente se limitará por disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros”.

Conforme lo anterior, se establece la posibilidad de que el titular de los datos personales o su representante podrán solicitar al responsable de manejar sus datos, el acceso, la rectificación, la cancelación o la oposición al manejo de los datos personales que le conciernen, de conformidad con lo establecido en la ley estatal de protección de datos personales.

A esta serie de derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición se les conoce como derechos ARCO, y ejercer uno no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.

Estos derechos se encuentran contenidos en los artículos 40, 41, 42 y 43 de la ley Michoacán de protección de datos personales, e implican que el titular de los datos tiene en todo momento el derecho de acceder a sus datos personales que obren en posesión del responsable, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento; solicitar al responsable la rectificación o corrección de sus datos personales, cuando estos resulten ser inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados; solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último; así como oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir que se cese en el mismo, cuando:

- I. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular; y,
- II. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación

económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.

7.1.4. Solicitud para brindar cualquier tipo de capacitación sobre derechos humanos.

Acorde con los artículos 13 fracción VIII y 69 de la (LCEDH) tanto la Comisión como su Coordinación de Estudios, Divulgación y Capacitación de los Derechos Humanos tienen la obligación de promover la divulgación de la cultura de los derechos humanos entre toda la población, por medio de programas de capacitación en la profesionalización del servicio público, en el sistema educativo, a través de los medios de comunicación masiva y de la publicación de textos.

Por tanto, cualquier solicitud para impartir una charla de sensibilización, conferencia, taller, o capacitación sobre derechos humanos, deberá tener una respuesta positiva, tomando en consideración únicamente la disposición presupuestal y la disponibilidad del personal capacitador.

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

De conformidad con el artículo 84 de la (LCEDH), el titular del Órgano Interno de Control, será el encargado de instaurar el procedimiento previsto en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo -la cual regula la materia de responsabilidades de los servidores públicos- cuando los servidores públicos de la Comisión incurran en alguna falta administrativa.

En ese sentido, el numeral 9 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo establece que “tratándose de actos u omisiones que hayan sido calificados como faltas administrativas no graves, la Secretaría y los Órganos Internos de Control serán competentes para iniciar, substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa en los términos previstos en esta Ley”. Motivo por el cual, la (CEDH) puede recibir, investigar y sancionar las acciones u omisiones de su personal que constituyan responsabilidades administrativas no graves.

De conformidad con lo establecido tanto en el artículo 9 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Michoacán; la fracción XIV del artículo 8 de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción para el Estado de Michoacán de Ocampo; así como en las fracciones VIII, IX y XII del artículo 40 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, es la Contraloría Interna el órgano competente para dar trámite y seguimiento a las denuncias presentadas en contra de personas servidoras públicas de esta institución.

7.1.6. Asistencia médica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos.

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Michoacán, cuenta con una Subcoordinación de Servicios Técnicos, dentro de la cual se concentran las áreas médica y psicológica; las cuales tienen como finalidad, ofrecer servicios médicos y psicológicos a cualquier persona que lo solicite derivado de una presunta violación a sus derechos humanos, según el artículo 60 del reglamento de la Ley de la Comisión.

Pero además, esta Subcoordinación también es la encargada de gestionar la asistencia del personal médico y psicológico necesario a las inspecciones de centros penitenciarios, asilos, orfanatos, albergues y hospitales psiquiátricos realizadas por las Visitadurías Regionales, Auxiliares, o la Coordinación de Orientación Legal, Quejas y Seguimiento; así como de levantar los dictámenes médicos y/o psicológicos necesarios que se desprendan de la asistencia a tales inspecciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 fracción XIV, XV y XVI de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; así como todas las fracciones del numeral 60 del reglamento de la ley.

De esta manera, el servicio médico puede brindarse a una persona quejosa, cuando las personas orientadoras o visitadoras que la atiendan, den cuenta de situaciones especiales que requieran intervención de los profesionales de la salud, tales como muestras de violencia física, o que la persona requiera atención médica de urgencia. Este trámite, también puede ser ofrecido cuando la persona quejosa lo manifieste de

forma expresa al acudir a interponer su queja por presuntas violaciones a sus derechos humanos; o bien cuando cualquier persona acuda a la Comisión para recibir atención médica derivada de una presunta violación, aunque aún no haya presentado su queja, en cuyo caso la persona orientadora o visitadora deberá iniciar una queja de forma oficiosa.

Es importante señalar, que los servicios médicos brindados por la Comisión consisten únicamente en atención médica básica en casos de emergencia, y que, de requerir atención especializada, serán los médicos del área y la persona coordinadora quienes deberán hacerlo del conocimiento de las autoridades médicas competentes. Así como el hecho de que la asistencia médica no puede brindarse como un servicio de forma directa, sino que deberá sustentarse en un procedimiento de queja; por lo que en la atención médica siempre deberá existir un expediente de queja iniciado a petición de parte o de forma oficiosa.

7.1.7. Asistencia psicológica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos.

Como ya se mencionaba en el apartado anterior, la Comisión también cuenta con un área psicológica encargada de brindar asistencia en la materia a todas las personas quejasas que lo requieran y/o lo soliciten de forma directa. Esta asistencia puede darse en dos formas principales: procesos de análisis y diagnósticos psicológicos practicados a presuntas víctimas con la finalidad de dar cuenta acerca de su estado; y, terapia breve en casos de crisis a fin de ayudar a la o las personas quejasas a superar experiencias difíciles derivadas de eventos traumáticos generados por presuntas violaciones a sus derechos humanos.

Al igual que en el caso médico, la atención psicológica solo puede brindarse cuando derive de la presentación de una queja, o bien se levante una queja de oficio posterior a la evaluación médica o al primer acercamiento. Para los casos en que una persona acuda a la Comisión con la inquietud de recibir ayuda médica o psicológica sin que medie una queja, o sin que la persona manifieste haber sufrido una violación a sus derechos humanos, las personas servidoras públicas que la atiendan, deberán orientarla y canalizarla a los servicios médicos o psicológicos que

correspondan.

7.1.8. Solicitud de servicio social.

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, al ser una institución pública que realiza diversas labores en beneficio de la población en general, es susceptible de recibir personas prestadoras de servicio social de instituciones educativas públicas y privadas. En ese sentido, el procedimiento para recibir a las personas prestadoras de servicio social, consiste en los siguientes pasos:

- 1. Recepción de carta de presentación.** El primer paso consiste en recibir la carta de presentación de parte de la persona solicitante, expedida por la institución educativa de procedencia, y dirigida a la persona titular de la Presidencia de la Comisión.
- 2. Autorización de las personas prestadoras del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.** Una vez se ha recibido la carta de presentación, la persona titular de la Secretaría Ejecutiva deberá proporcionar su visto bueno para la asignación de actividades y el inicio del servicio. Este visto bueno será notificado a la persona interesada mediante la expedición de una carta de aceptación.
- 3. Asignación de las personas prestadoras del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales a las Unidades Administrativas de la CEDH receptoras.** Una vez se ha emitido la carta de aceptación, la persona encargada de área del servicio social en la Comisión, procederá a presentar a la persona prestadora del servicio con la persona titular del área en la que realizará actividades.
- 4. Realizar informes bimestrales de actividades realizadas.** Una vez la persona interesada ha sido aceptada, y comienza a realizar actividades dentro de la Comisión, esta deberá rendir 3 informes generales de forma bimestral, y un reporte final al término del servicio.
- 5. Finalizar el servicio social y/o las prácticas profesionales.** Una vez ha

transcurrido el periodo durante el cual una persona prestó su servicio social, deberá finalizar el trámite mediante la expedición y firma del reporte final y/o global del servicio, el cual es otorgado por la persona encargada del área de servicio social y la persona titular de la secretaría ejecutiva.




7.2. Servicios brindados por la Comisión.

Como ya se estableció más arriba, un servicio es una prestación que satisface alguna necesidad y que no tiene por finalidad que la autoridad competente, en este caso la Comisión, emita una resolución para cumplir una obligación o reclamar un derecho. De esta manera, encontramos que los servicios ofrecidos por la Comisión tienen como finalidad ayudar a las personas más allá o fuera del procedimiento de queja.

7.2.1. Orientación.

Según se vio en el apartado **“6.10. Ser orientada sobre cualquier trámite o servicio que requiera.”** sobre los derechos de todas las personas que acuden a realizar una solicitud a la Comisión, brindar orientación es una obligación institucional establecida en los artículos 57 fracción III, 60 fracción II y 77 fracción I de la (LCEDH). Por tal motivo, este manual cumple la función de definir los procesos para realizar una orientación, así como los estándares aplicables.

De esta manera, y conforme se definió en el apartado **“1.1. ¿Qué es orientar?”** la orientación consiste en:

-  Dar a alguien información o consejo en relación con un determinado fin,
-  Dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un lugar determinado,
-  Dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un fin determinado.

En ese sentido, para las personas servidoras públicas de la Comisión, orientar implica ayudar a la persona solicitante de tal forma que pueda satisfacerse su pretensión. Ya sea mediante asesoría o a través de la realización de una acción concreta, como la elaboración de un oficio y/o comunicación telefónica con otras instancias que puedan atender la solicitud.

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

1. Recibir la solicitud. Reciba la solicitud por escrito o reciba a la persona solicitante.
2. Realizar entrevista. Si la persona solicitante acude de manera presencial, entrevístese con ella de forma directa conforme las consideraciones del apartado **2.2.1.2. Entrevista inicial con la persona solicitante para identificar el servicio o trámite requerido.**
3. Levantar el acta de comparecencia respectiva en la que se anoten los pormenores de la entrevista. Durante lo cual, asegúrese de tomar notas o redactar la información principal dada por la solicitante.
4. Catalogar de la solicitud dentro de alguno de los trámites y servicios que ofrece la (CEDH). Una vez realizada la entrevista y el acta respectiva, compruebe si la petición corresponde a alguno de los trámites y servicios ofrecidos por la Comisión, en cuyo caso remita directamente a la acción requerida. En caso contrario, analice la solicitud y las opciones que ayuden a la persona a satisfacer su pretensión.
5. Brindar información. Una vez que se ha analizado la petición, brinde la información necesaria a la persona peticionaria, explicándole cuál es el trámite o servicio que puede ayudarla de mejor forma a conseguir su pretensión; indicando la institución o instituciones encargadas de proporcionarlos; los procedimientos para solicitarlos; direcciones de las oficinas a las que se puede acudir y; nombre de personas funcionarias encargadas y sus horarios.
6. Cerrar entrevista. Al terminar de dar la información sobre los trámites y servicios, pregunte a la persona solicitante si ha comprendido la información proporcionada o si tiene alguna pregunta. Si no es así, proceda a cerrar la entrevista y a despedirse.

7. Registrar la asesoría en el libro correspondiente. Una vez ha terminado la entrevista con el solicitante, asiente la orientación en el libro de registro correspondiente con los datos requeridos y archive el acta levantada en el expediente o medio establecido para ello.

7.2.2. Canalización.

La canalización, consiste en remitir a un trámite o servicio ajeno a los proporcionados por la Comisión de forma directa mediante comunicación institucional. Se diferencia de la orientación, al proporcionar a la persona solicitante un documento con el cual se le remite a otra institución para ser atendida.

Los pasos para realizar una adecuada canalización son esencialmente:

1. Recibir la solicitud.
2. Realizar entrevista.
3. Levantar el acta de comparecencia respectiva en la que se anoten los pormenores de la entrevista.
4. Identificar si la (CEDH) puede atender esa solicitud dentro de alguno de los trámites y servicios,
5. Brindar información.
6. Elaborar y entregar la documentación para la canalización. Una vez se le ha brindado toda la información necesaria a la persona acerca del trámite o servicio al cual se le canalizará, se deberá elaborar y entregar la documentación que se requiera a fin de ser atendida de forma directa por la institución o instituciones a las cuales se dirige.
7. Cerrar entrevista.
8. Registrar la asesoría en el libro correspondiente.

7.2.3. Atención de solicitudes para proporcionar servicios no especificados

Además de lo anterior, puede darse el caso de que cualquier persona se presente ante la Comisión y solicitar el apoyo de la misma en actividades diversas, como, por ejemplo: la impartición de cursos y talleres; la organización de un evento; la posibilidad de editar material impreso producto de alguna investigación; la cooperación de la Comisión para realizar actividades de investigación, etc.

Ante estas posibilidades, la persona que atiende a la solicitante, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Recibir la solicitud.
2. Realizar entrevista.
3. Levantar el acta de comparecencia respectiva en la que se anoten los pormenores de la entrevista.
4. Identificar si la (CEDH) puede atender esa solicitud dentro de alguno de los trámites y servicios.
5. Brindar información. Proporcione información a la persona solicitante, indicando si su solicitud puede ser atendida por la Comisión o si otra institución es la encargada y facultada para conocer sobre el tema planteado.
6. Cerrar entrevista.
7. Registrar la asesoría en el libro correspondiente.
8. Canalizar la solicitud al área que a juicio de la persona que atiende la petición, sea la encargada de resolver sobre el fondo de la misma; se deberá marcar copia de la solicitud a la Secretaría Técnica de la Comisión.
9. Responder por escrito a la solicitud. Habiendo canalizado la solicitud al área que se considera competente para dar respuesta, se deberá

dar respuesta por escrito a la solicitud, en los términos planteados por el área que conoció sobre la petición.

Acompañamiento a familiares de personas desaparecidas.

La unidad de atención a personas desaparecidas y víctimas de desaparición forzada de la Comisión, tiene como objetivo atender de manera pronta y expedita las solicitudes de búsqueda y/o las emergencias en casos de desaparición de personas, presentadas por colectivos de búsqueda, sociedad civil, o cualquier persona; para ayudar a que se realicen todas las acciones necesarias para localizar a una persona desaparecida, conforme las leyes y protocolos aplicables.

Cuando una persona es reportada como desaparecida, las instituciones deben aplicar los protocolos de búsqueda y actuación, de acuerdo con lo que dicta la legislación mexicana y los tratados internacionales suscritos por México.

Las primeras horas son críticas, para la localización de personas, por lo que la forma de actuar debe ser inmediata y vigorosa. De manera que, tan pronto como sea denunciada la desaparición de una persona debe iniciarse el movimiento de los órganos del Estado encargados de investigar la desaparición.

Inicialmente, debe establecerse la diferencia entre una persona no localizada y una persona desaparecida, siendo la primera de éstas, de acuerdo a la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas (LGMDFP), la persona cuya ubicación es desconocida y que de acuerdo a la información que se reporta, su ausencia no se relaciona con la probable comisión de algún delito; mientras que el concepto de persona desaparecida, es definido por el mismo ordenamiento como la persona cuyo paradero se desconoce, y se presume a partir de cualquier indicio, que su ausencia se relaciona con la comisión de un delito.

Diferenciar entre ambos conceptos, da pauta para ubicar a la autoridad o institución a la cual hay que dirigirse. Ya que, en algunos casos, existen indicios de que está en peligro la vida y/o la seguridad de la persona desaparecida, mientras que, en otros,

aunque no sea seguro, la (LGMDFP) obliga a las autoridades a presumirlo con el objetivo de que se realicen todas las acciones de búsqueda inmediata, así como la investigación penal y los actos de investigación, que sirven para obtener información confidencial o acceder a lugares restringidos.

Tratándose de niñas, niños, adolescentes; mujeres; y personas que se dedican al periodismo o a la defensa de los derechos humanos, deberán considerarse desapariciones desde el primer momento, aunque no exista ningún indicio de la comisión de un delito.

Las actividades que se pueden realizar para localizar a una persona son muy diversas, y no existe una única institución encargada de realizarlas todas. Esto hace que instituciones de distinto tipo necesiten trabajar coordinadamente, realizando las acciones que les correspondan dentro de sus competencias y atribuciones.

Sin embargo, las autoridades más importantes en la búsqueda, son las denominadas “primarias”, y son: las Comisiones de Búsqueda, las Fiscalías, las Policías (Seguridad Pública) y los Juzgados federales.

En México, existen 33 Comisiones de Búsqueda (la del gobierno federal se llama Comisión Nacional de Búsqueda), 33 Fiscalías Estatales (la federal se llama Fiscalía General de la República), una policía federal que se llama Guardia Nacional y 32 policías estatales.

Cada Fiscalía tiene en su interior una oficina que se especializa en investigar dos delitos: desaparición forzada y desaparición cometida por particulares. Además, cada Fiscalía tiene otras oficinas a cargo de investigar otros delitos que también pueden causar la desaparición de una persona, como secuestro, sustracción de menores o trata de personas.

Por otro lado, existen juzgados federales en las principales ciudades del país, y siempre cuentan con personal de guardia para atender en días y horas inhábiles.

En cuanto a la competencia, es el Protocolo Homologado de Búsqueda el documento que define las acciones que le corresponde ejecutar a cada autoridad

involucrada en la búsqueda, conforme los siguientes incisos:

- b)** Cuáles actividades deben realizar,
- c)** Cómo deben coordinarse,
- d)** Cómo se debe tratar a las familias y;
- e)** Cuáles casos y procesos le corresponden a cada una;
- f)** Iniciar la búsqueda inmediata.

La búsqueda inmediata, inicia desde el instante en que una autoridad primaria se entera de que alguien no está, y sigue hasta que se le localice o se pierda el rastro. Son las primeras acciones que las autoridades deben realizar cuando se enteran de que una persona no puede ser localizada, usualmente porque su familia lo reporta. Estos reportes pueden hacerse de muchas formas: al 911, en agencias del Ministerio Público, en oficinas de la policía municipal o estatal, en Comisiones de Búsqueda, en Juzgados de Distrito⁴⁰, en embajadas y consulados mexicanos, en Comisiones de Derechos Humanos Estatales o en la Comisión Nacional de Derechos Humanos⁴¹.

Los reportes se pueden hacer en persona, por escrito y por teléfono.

La persona funcionaria que reciba el reporte, debe entrevistarse con los familiares, explicarle sus derechos y cargar la información al Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas, la base de datos en la que la Comisión Nacional de Búsqueda concentra la información de todas las personas que están siendo buscadas en México, sin importar dónde, cómo o ante qué autoridad se hizo el reporte. Además, al cargar la información se produce un Folio Único de Búsqueda (FUB), mismo que la autoridad deberá entregar a quien reporta la desaparición.

Posteriormente, si la autoridad que recibió el reporte no es la encargada de realizar la búsqueda de la persona (como los que atienden el 911 o el personal del consulado), el reporte se enviará a la Comisión de Búsqueda y a la Fiscalía que

⁴⁰ Ahí se llama “demandar amparo contra desaparición forzada”.

⁴¹ Ahí se llama “interponer una queja contra desaparición forzada”

corresponda, dependiendo, entre otras cosas, de la entidad donde se vio por última vez a la persona.

La búsqueda inmediata puede ser coordinada por la Comisión de Búsqueda o por la Fiscalía, según se reciba el reporte primero; cuando la familia acude a un Juzgado, este siempre coordinará la búsqueda. Si la familia acude primero a la policía, esta tiene que comenzar a desplegarse de inmediato, aunque la coordinación quede a cargo de la Comisión de Búsqueda a partir del momento en que le sea notificada la situación.

Las familias, sus representantes, los colectivos, las organizaciones civiles que los acompañan y la sociedad en general pueden participar en la búsqueda inmediata. Muchos protocolos incluyen la creación y difusión de cédulas informativas con la fotografía de la persona para pedir ayuda a la sociedad en su localización: la participación social es indispensable para que esas cédulas lleguen a los medios de comunicación, las calles y las redes sociales.

La individualizada, comienza cuando hay indicios de que se está dañando a la persona, o la Ley obligue a presumirlo, y debe realizarse hasta que se la localice. Es la activación de acciones de profundización de las Fiscalías, que en buena medida sólo ellas pueden realizar. Sea que haya iniciado de inmediato o pasadas unas horas, la búsqueda individualizada siempre tiene la característica de que termina sólo con la localización de la persona desaparecida.

Al inicio de la búsqueda individualizada, las Fiscalías deben abrir una carpeta para investigar cualquier delito que pueda estar causando la desaparición de una persona, lo que las obliga a buscar y recabar testimonios; entrevistar a profundidad a la familia; tomarles muestras de saliva o sangre para obtener su perfil genético; solicitar la comparación entre estos perfiles y los de personas fallecidas no identificadas; conseguir las huellas dactilares de la persona desaparecida; pedir la comparación entre estas huellas y las de personas fallecidas no identificadas; examinar científicamente el lugar donde se vio a la persona por última vez; solicitar información a múltiples instituciones y empresas, incluyendo la que da servicio al teléfono celular de la persona desaparecida, los bancos (para conocer el

movimiento de cuentas bancarias).

Estas y otras actividades, deben ser registradas en una Bitácora Única, que funciona como una base de datos asociada al Registro de Búsqueda de Personas, en la que todas las autoridades responsables de buscar a la misma persona anotan las diligencias realizadas, y en la que también pueden consultar las acciones realizadas por otras instituciones.

Por otro lado, el Banco Nacional de Datos Forenses es otra base de datos nacional muy importante que las autoridades también deben alimentar con la información genética de familiares y de personas fallecidas; los resultados de búsquedas y si estas condujeron a las autoridades a localizar lugares en donde se ocultaron o destruyeron restos humanos. De ser así, deberán registrar esta información en el Registro Nacional de Fosas Comunes y Fosas Clandestinas, dejando constancia del lugar en el que se colocan esos restos mientras no sean reclamados por las familias.

Lo que se averigüe sobre los restos, deberá anotarse en el Registro Nacional de Personas Fallecidas No Identificadas y No Reclamadas. La Fiscalía General de la República, es la institución encargada de administrar y coordinar el Banco Nacional, el Registro Nacional de Personas Fallecidas y la parte del Registro Nacional de Fosas sobre lugares donde se han encontrado restos.

A la Comisión Nacional de Búsqueda, le corresponde concentrar la información sobre las fosas comunes, y proporcionarla a los panteones municipales.

En suma:

- 🕒 El Registro Nacional de Personas Fallecidas indica las personas a las que se busca,
- 🕒 La Bitácora Única registra las acciones que se ha hecho para localizar a las personas desaparecidas,
- 🕒 El Banco Nacional registra los perfiles genéticos de personas fallecidas y de sus familiares,

- 📍 El Registro Nacional de Fosas indica los lugares en los que se han encontrado personas fallecidas o restos humanos, así como el lugar en el que se resguardaron los restos,
- 📍 El Registro Nacional de Personas Fallecidas, contiene toda la información que se averigua sobre la identidad restos humanos encontrados.

Estas bases de datos son nacionales y todas las personas tienen derecho a ser buscadas por igual, lo cual puede incluir realizar actividades diferenciadas, que consideren características que hacen distintas a las personas y a sus desapariciones.

Un ejemplo de estas características es haber desaparecido al migrar hacia Estados Unidos.

Cuando las autoridades buscan personas migrantes, deben preguntar por ellas al Instituto Nacional de Migración (INAMI), que administra las estaciones migratorias, así como indagar en los registros públicos de detención de Estados Unidos, entre otras tareas.

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Michoacán, a través de su unidad de personas desaparecidas, puede participar en las búsquedas individualizadas; brindar acompañamiento a los familiares verificando que se ejecuten en tiempo y forma las acciones que marcan los ordenamientos en la materia; que se cargue toda la información a la bitácora y en los registros; así como sugiriendo la práctica de acciones adicionales.

La búsqueda generalizada, inicia desde el instante en que los datos de la persona se incorporan al Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas (RNPDNO) y hasta encontrarla.

La búsqueda generalizada, consiste en actividades que exploran lugares en general, para corroborar si en ellos se encuentra de la persona desaparecida. Esto es distinto a las búsquedas inmediata e individualizada, que siempre están intentando rastrear específicamente a una persona o grupo de personas. Hay dos

formas de hacer la búsqueda generalizada: comparando bases de datos y acudiendo físicamente a lugares.

Existen otras instituciones que tienen grandes listas de personas en forma de base de datos, por ejemplo, los albergues, los hospitales, los panteones, las cárceles y el (INAMI); por lo que también debe buscarse información en estas bases. También podemos comparar las listas completas buscando coincidencias, lo que se conoce como enfoque de búsqueda generalizada de datos, al comparar las listas y revisar las coincidencias.

Lo anterior implica que una persona será buscada a través de este enfoque a partir del momento en que su información se incorpore al (RNPDO); de ahí la gran importancia de que todas las autoridades registren a las personas y mantengan la base de datos actualizada.

Cuando exista una posible coincidencia en cualquier listado, se debe avisar a las autoridades responsables de la búsqueda individualizada de la persona, para que éstas confirmen y, en su caso localicen a la persona. También las Fiscalías realizan búsqueda generalizada de datos para identificar personas fallecidas, al comparar, por ejemplo, la información genética de todas las familias con la de todas las personas fallecidas no identificadas. De ahí la importancia de que los perfiles genéticos se concentren en la base de datos que mencionamos antes: el Banco Nacional de Datos Forenses.

Otra forma de hacer la búsqueda generalizada, consiste en acudir directamente a los lugares en los que posiblemente pueda encontrarse una persona, por lo que se le llama búsqueda generalizada de campo. Estos lugares pueden ser hospitales, cárceles, anexos, estaciones migratorias y otros sitios en los que la experiencia indica que puede haber personas desaparecidas.

También pueden ser puntos en los que haya información de que se han depositado u ocultado cuerpos o restos humanos, aunque no se sepa a quién puedan pertenecer. Se le denomina contextos de hallazgo a estos puntos, que pueden o no ser fosas clandestinas (también pueden ser canales, pozos, cavernas, inmuebles u otro tipo de lugares), y llama prospección o búsqueda forense a las actividades

encaminadas a ubicarlos.

Las Fiscalías y a las Comisiones de Búsqueda pueden trabajar juntas para la ubicación de contextos de hallazgo, lo cual puede requerir el uso de radares, buzos, binomios caninos, drones, y otras muchas técnicas y tecnologías, así como que otras instituciones se involucren (como policías, personal de protección civil o soldados).

Las Comisiones de Búsqueda pueden obtener información sobre puntos de búsqueda, y también pueden ayudar a ubicar los restos en el terreno, pero las Fiscalías son las que tienen que solicitar a los jueces y juezas autorización para entrar a propiedades privadas si las personas dueñas no lo autorizan (“cateo”).

En principio, son también las Fiscalías, a través de sus servicios periciales o de las instituciones forenses, las que son responsables de identificar a las personas fallecidas no identificadas y restituir sus restos a las familias. Las familias, sus representantes, los colectivos y las organizaciones civiles pueden participar en la Búsqueda Generalizada, aportando información sobre la posible ubicación de contextos de hallazgo, y acompañando en la planeación y realización de acciones de búsqueda de campo (en vida o forenses).

Cuando se localiza a una persona extraviada, hay que dar aviso a la Comisión Local de Búsqueda para que revise en el (RNPDNO) si hay registro de su desaparición. También, cuando se identifica una persona fallecida, hay que notificar a la Fiscalía especializada en delitos de desaparición para que realice la misma consulta. Si resulta que hay registro de la desaparición, se tiene que avisar a las autoridades responsables de la búsqueda individualizada de la persona, y éstas a la familia. Pero si no hay registro, se debe buscar a la familia para darles aviso.

Capítulo IX.

Banco de preguntas y respuestas frecuentes sobre los procedimientos de orientación y canalización de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán.

1. ¿Qué es orientar?

R: Asesorar y aconsejar a cualquier persona que se presente a la Comisión, para ayudarlo a conseguir el trámite o el servicio que requiere.

2. ¿Qué es canalizar?

R: Asesorar, aconsejar y remitir a cualquier persona que se presente a la Comisión, a la institución que puede ayudarlo a conseguir el trámite o el servicio que requiere.

3. ¿Cuál es la diferencia entre orientar y canalizar?

R: En la canalización se genera un documento de canalización, el cual generalmente consistirá en un oficio dirigido a la persona funcionaria encargada de realizar el trámite o el servicio requerido por la persona solicitante, a fin de que atienda a la persona que ha sido canalizada. En la orientación, no se genera el documento de canalización, ya que esta solo consiste en brindar información y/o asesoramiento a la solicitante.

4. ¿Qué es una crisis?

R: Es un estado emocional perturbado, desencadenado por un hecho externo perturbador o traumático que impide dar respuesta a de forma adecuada a diversas situaciones, y que puede generar diferentes conductas que pueden impedir el adecuado funcionamiento de una persona.

5. ¿Qué hacer en caso de que una persona solicitante experimente una crisis durante su comparecencia en la Comisión?

R: Aplique los primeros auxilios psicológicos con esa persona, los cuales consisten en:

1. Establecer contacto. Exprese que comprende cómo se siente la persona; indíquele que debido a la experiencia sufrida puede experimentar diversas afectaciones físicas y psíquicas; ofrezca agua, té u otro servicio que requiera la persona; y preséntese.
2. Recoger información. Infórmese sobre la situación vivida por la persona.
3. Brindar asistencia práctica. Proporcione información sobre las formas de tratar la crisis, así como los trámites y/o servicios que la persona pueda requerir derivado de la situación.
4. Brindar pautas de enfrentamiento. Explique detenidamente a la persona que es probable que experimente afectaciones psicológicas y físicas derivadas del hecho que acaba de vivir, pero que es normal y en su momento deberá salir adelante con la ayuda de familiares y amigos, o por las causas que la motiven.
5. Brindar conexión a servicios externos. Ofrezca ayuda institucional a la persona, sea para la realización de trámites o servicios, o para recibir atención médica o psicológica si así lo solicita o lo requiere.
6. Cierre la conversación. Asegúrese de que la persona ha comprendido toda la información que le ha proporcionado, y cierre la conversación despidiéndose de la persona, dándole la certeza de que aunque quizá no volvamos a verla nunca, es una persona que tiene valor y que para nosotros en ese momento y en esa circunstancia nos importa lo que está viviendo.

6. ¿Qué son los primeros auxilios psicológicos?

R: Acciones que se realizan cuando una persona entra en crisis, para disminuir los efectos físicos y psicológicos producidos, para tratar de evitar que se ponga en riesgo su salud o su vida.

7. ¿Quiénes pueden brindar los primeros auxilios psicológicos?

R: Todas las personas que tengan contacto con una persona en crisis. Sin embargo,

posterior a estos primeros auxilios psicológicos, la una persona en crisis puede recibir atención psicológica especializada para ayudar a paliar los efectos generados por el evento. Los primeros auxilios psicológicos no implican un tratamiento psicológico; este deberá ser proporcionado por profesionales en la rama.

8. ¿La Comisión ofrece servicios médicos?

R: Si. Ofrece servicios médicos básicos y la elaboración de dictámenes médicos.

9. ¿La Comisión ofrece servicios psicológicos?

R: Si. Ofrece servicios psicológicos especializados como en los casos de atención de crisis, brindando terapia enfocada en ayudar al solicitante con el evento detonante de la crisis. Así como la elaboración dictámenes psicológicos.

10. ¿Puede la Comisión brindar atención médica o psicológica sin que exista un procedimiento de queja?

R: No. Toda atención médica o psicológica solicitada debe derivar de la atención de una queja por violación de derechos humanos.

11. ¿Qué hacer en caso de que una persona se presente y solicite un trámite o un servicio que la Comisión no presta?

R: Analice la solicitud de la persona para conocer si esa persona habrá de ser canalizada u orientada.

12. La Comisión brinda acompañamiento a los familiares de personas desaparecidas.

R: Si, a través de la Unidad de Atención a Personas Desaparecidas, mediante el acompañamiento a los familiares a fin de corroborar que las autoridades encargadas de desarrollar la búsqueda, realicen todas las actividades establecidas en la ley; así como mediante el acompañamiento directo en búsquedas.

13. ¿Qué hacer al recibir una solicitud para la prestación de un servicio que no se especifique en este manual?

R: Remita la solicitud a la Secretaría Técnica para su análisis.

14. ¿Puede darse respuesta a una solicitud de derechos ARCO sin corroborar la identidad de la persona solicitante?

R: No, las solicitudes para acceder, rectificar, cancelar u oponerse al uso de datos personales solo pueden ser realizadas por la persona titular de los datos o a través de su representante legal. Por lo que siempre debe de corroborarse la identidad de

la persona solicitante, a través de la remisión por medios electrónicos de documentos de identificación o de su comparecencia directa.

15. ¿Qué hacer en caso de atender a un familiar de una persona desaparecida?

R: Remitir a la Unidad de personas desaparecidas de la Comisión de forma inmediata para ser asesorado y atendido de forma inmediata.

16. ¿Cuál es la diferencia entre un trámite y un servicio?

R: El trámite tiene como objetivo obtener una resolución para cumplir una obligación o reclamar un derecho. Por otro lado, un 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.

17. ¿Cuál es el órgano encargado de resolver sobre las posibles faltas administrativas cometidas por las personas servidoras públicas de la Comisión?

R: Para el caso de los actos u omisiones constituyentes de responsabilidades administrativas no graves, será el órgano interno de control de la Comisión la instancia encargada de investigar y resolver. Tratándose de responsabilidades administrativas graves, el órgano interno de control de la Comisión deberá remitir el expediente al tribunal de justicia administrativa para su resolución.

18. ¿Cuál es la diferencia entre una persona no localizada y una persona desaparecida?

R: En el caso de una 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. Mientras que, para el caso de una persona desaparecida, se presume víctima de algún delito. Tratándose de niñas, niños y adolescentes; mujeres; periodistas y personas defensoras de derechos humanos, deberá asumirse como desaparición desde el inicio.

Fuentes de información.

a) Marco normativo nacional e internacional.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Carta de las Naciones Unidas.

Carta Internacional de Derechos Humanos. Declaración Universal de Derechos Humanos.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Protocolo facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Segundo Protocolo facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, destinado a abolir la pena de muerte.

Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos.

Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.

Declaración de los Derechos del Niño. Convención sobre los Derechos del Niño. Convención sobre la Esclavitud.

Protocolo para modificar la Convención sobre la Esclavitud.

Convención suplementaria sobre la abolición de la esclavitud, la trata de esclavos y las instituciones y prácticas análogas a la esclavitud.

Convenio sobre el trabajo forzoso.

Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso.

Convenio para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena.

Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos. Principios básicos para el tratamiento de los reclusos.

Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión.

Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad.

Declaración sobre la Protección de Todas las Personas contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Principios de ética médica aplicables a la función del personal de salud, especialmente los médicos, en la protección de personas presas y detenidas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Principios relativos a la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Salvaguardias para garantizar la protección de los derechos de los condenados a la pena de muerte.

Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.

Principios Básicos sobre la Función de los Abogados.

Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Convención sobre los derechos políticos de la mujer.

Declaración sobre la protección de la mujer y el niño en estados de emergencia o de conflicto armado.

Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.

Protocolo facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

b) Bibliografía.

Academia de la Lengua Española, Diccionario esencial de la lengua española, Madrid, Academia de la Lengua Española, 2006.

Calsamiglia Blancafort, Helena; Tusón Valls, Amparo, Las cosas del decir.

Manual de análisis del discurso, Barcelona, Ariel, 2001.

Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, Manual de buenas prácticas para la atención de personas con discapacidad, Morelia, CEDH, 2021.

Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, Manual de procedimientos de la unidad de atención a personas desaparecidas y víctimas de desaparición forzada de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Michoacán, Morelia, CEDH, 2022.

Escandell Vidal, Victoria, Introducción a la pragmática, Barcelona, Ariel, 1996.

Fernández Márquez, Lourdes María, Modelo de intervención en crisis: en busca de la resiliencia personal, Madrid, Grupo Luria, 2010.

Gavaldá y Castro, Rubén Alberto de, Imagen personal, Buenos Aires, Señora Porteña libro digital EPUB, 2020.

Huergo, J, Los procesos de gestión. Material de lectura para los cursos de comunicación en las organizaciones públicas, Buenos Aires, IPAP, 2004.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y

estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción iv del artículo 31 de la ley general de transparencia y acceso a la información pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la plataforma nacional de transparencia; así como los criterios y formatos contenidos en los anexos de los propios lineamientos, Ciudad de México, INAI, 2017, p. 52-54.

Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, 6ª edición, Ciudad de México, Porrúa, 1981.

Perelman, C., Olbrechts Tyteca, L., Tratado de la Argumentación, la nueva retórica, Buenos Aires, Gredos, 2009.

Procuraduría General de la Nación, Manual de atención al ciudadano, Bogotá, PGN, 2016.

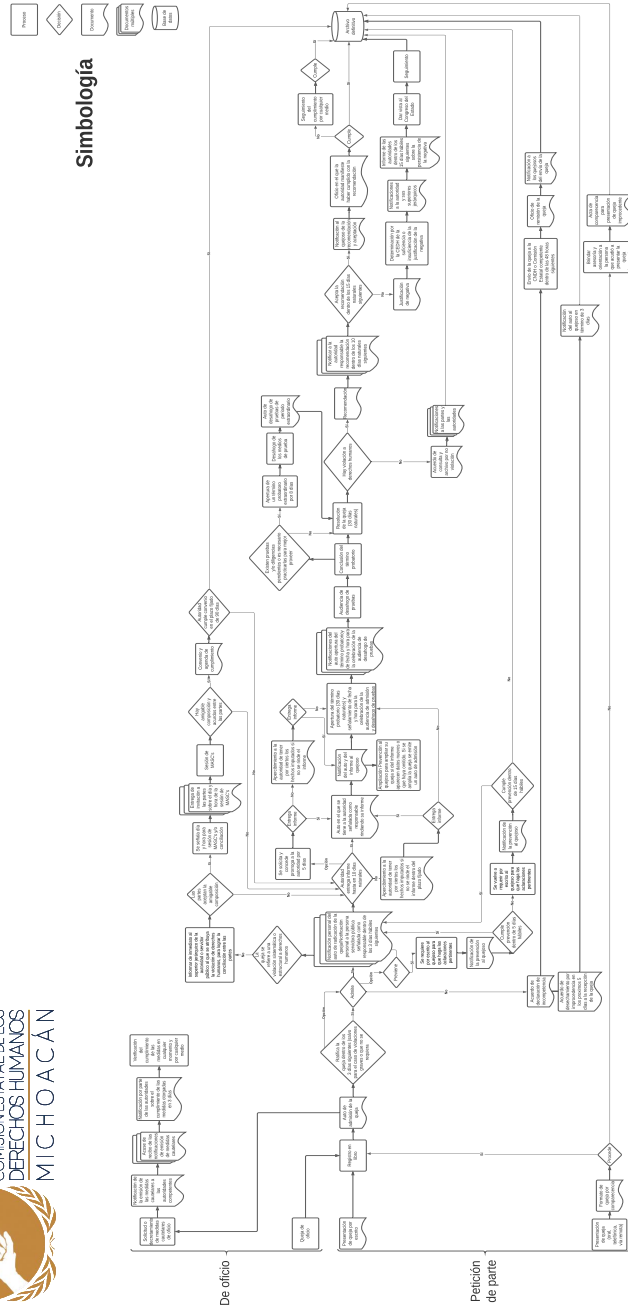
Slaikeu, Karl, A., Intervención en crisis: manual para la práctica y la investigación, Estado de México, UAEM, 1999.

Universidad de San Buenaventura, Los primeros auxilios psicológicos, Medellín, USB Medellín, 2022, <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4690/los-primeros-auxilios-psicologicos>

Anexos

Queja por violación a derechos humanos.

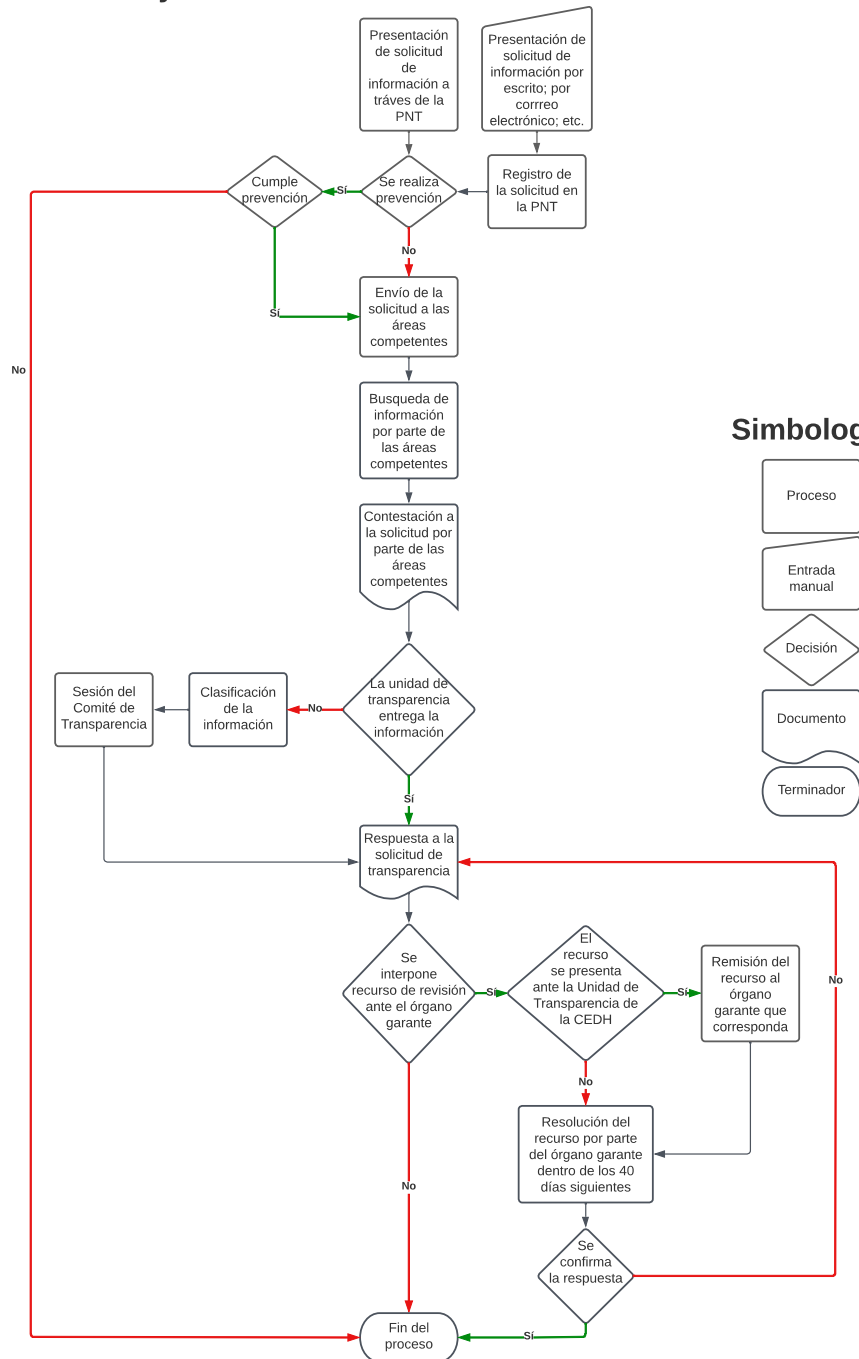
Flujograma de trámite de quejas



Solicitud de acceso a la información



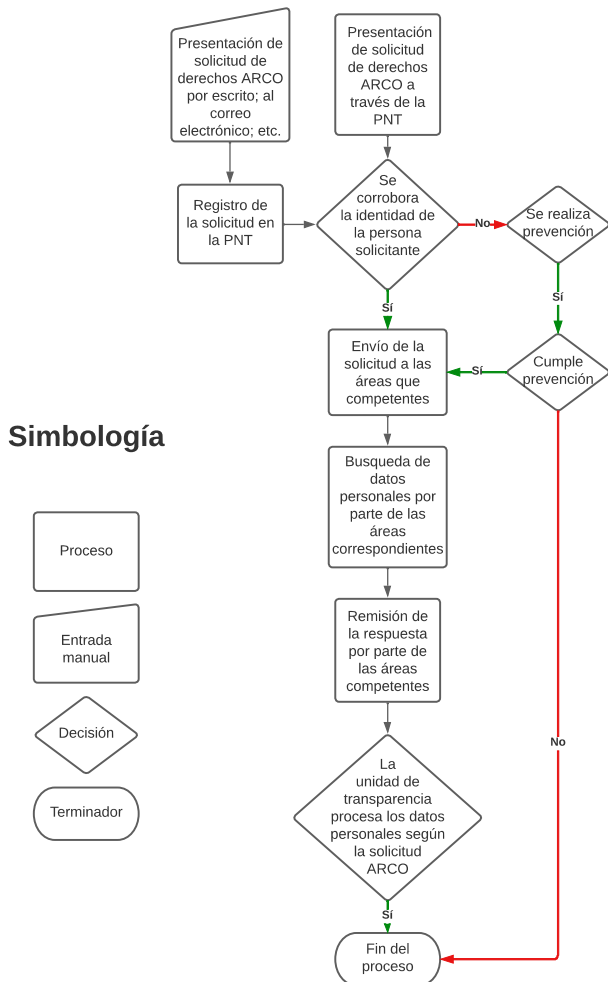
Diagrama de flujo de una solicitud de acceso a la información



Solicitud de derechos ARCO.



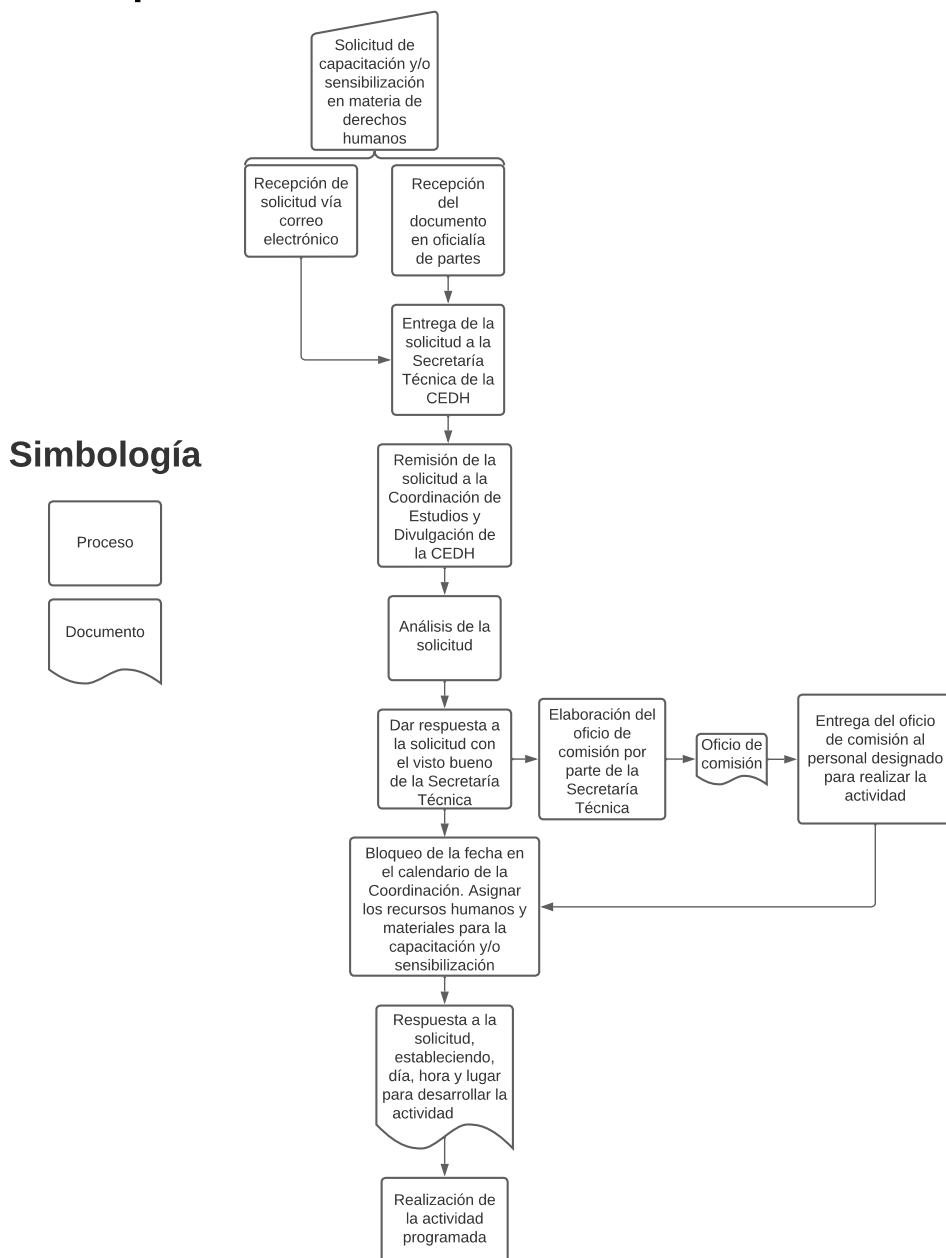
Diagrama de flujo de una solicitud de derechos ARCO



Solicitud para brindar cualquier tipo de capacitación sobre derechos humanos



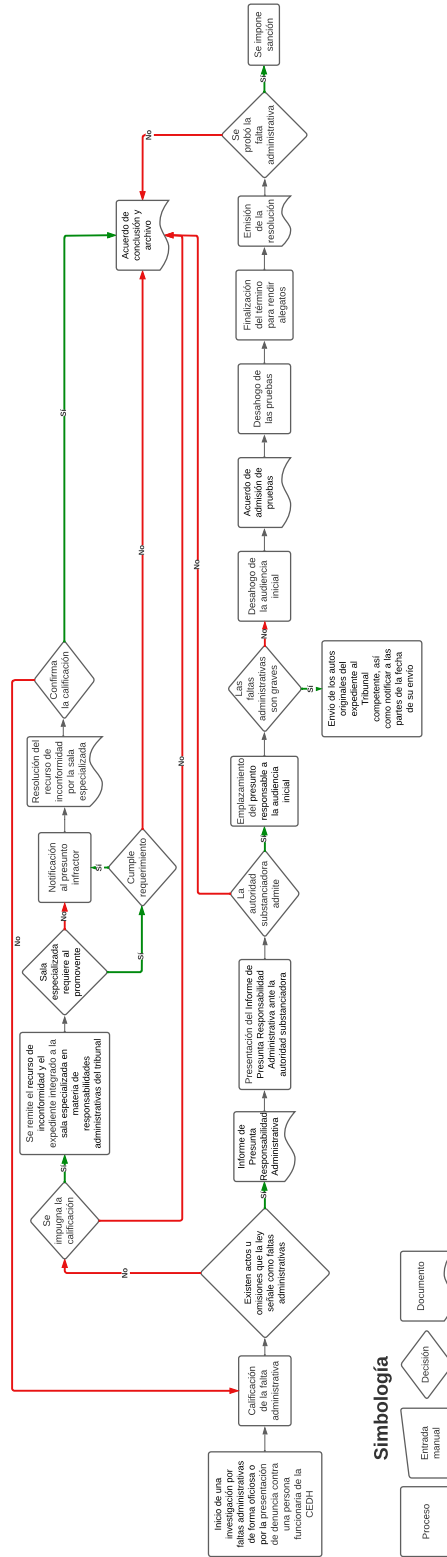
Diagrama de flujo para atender una solicitud de capacitación sobre derechos humanos



Investigación y calificación de las faltas administrativas graves y no graves del personal de la Comisión.



Diagrama de flujo de la investigación y calificación de las faltas administrativas graves y no graves del personal de la Comisión

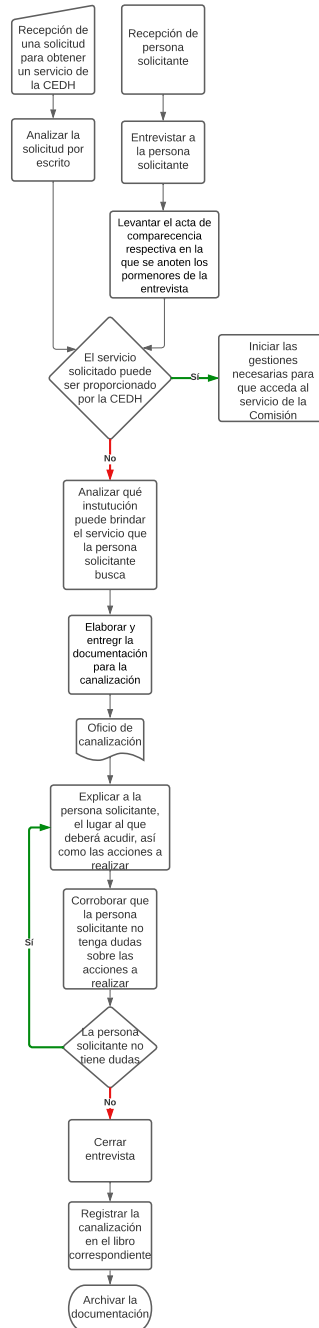
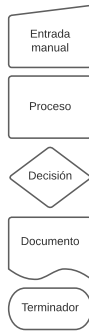


Canalización.



Diagrama de flujo de una canalización

Simbología

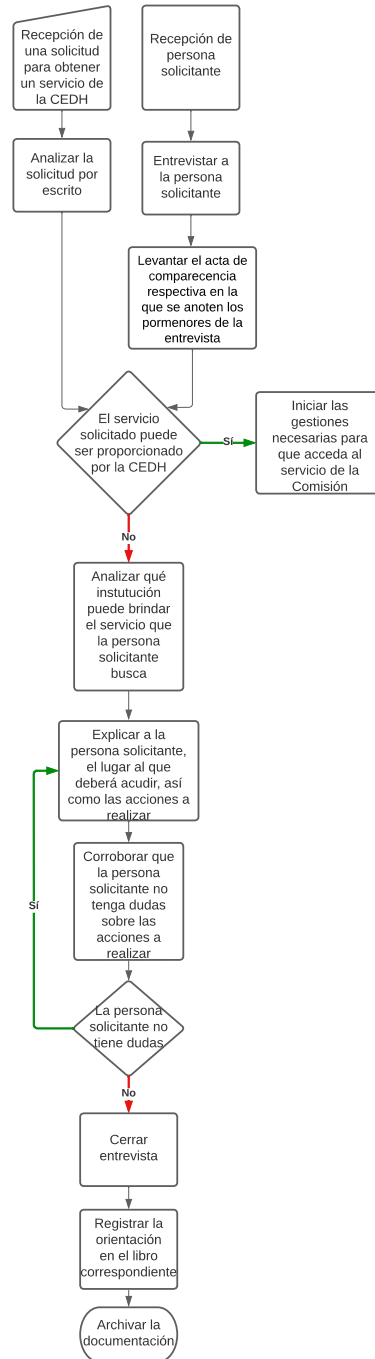
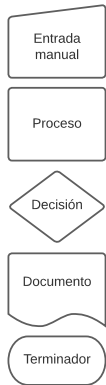


Orientación.



Diagrama de flujo de una orientación

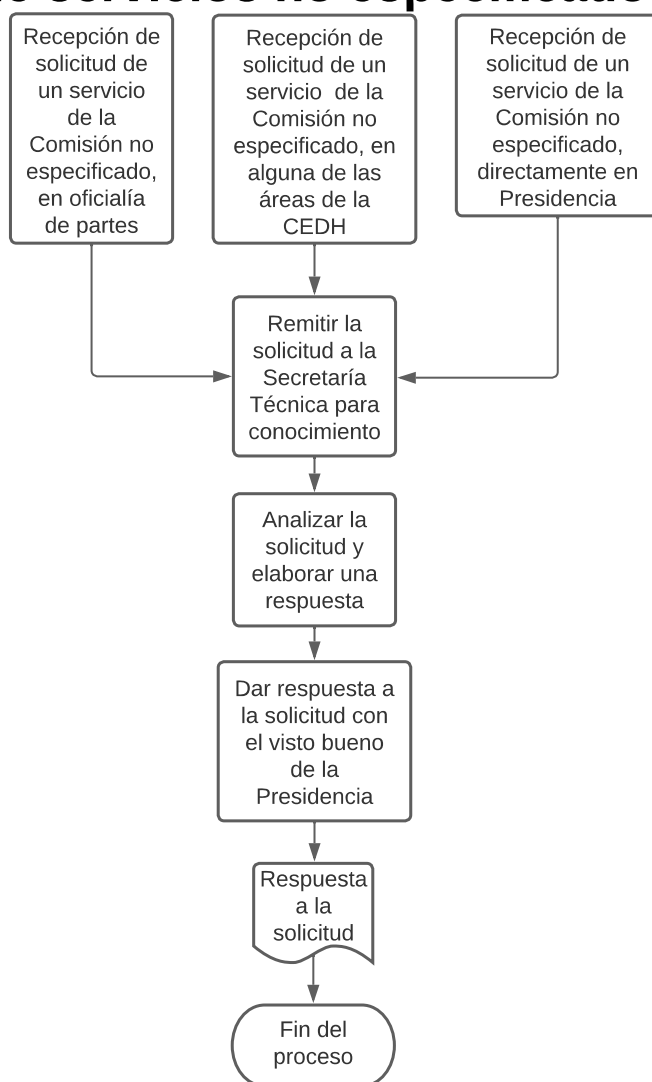
Simbología



Atención de solicitudes para proporcionar servicios no especificados.



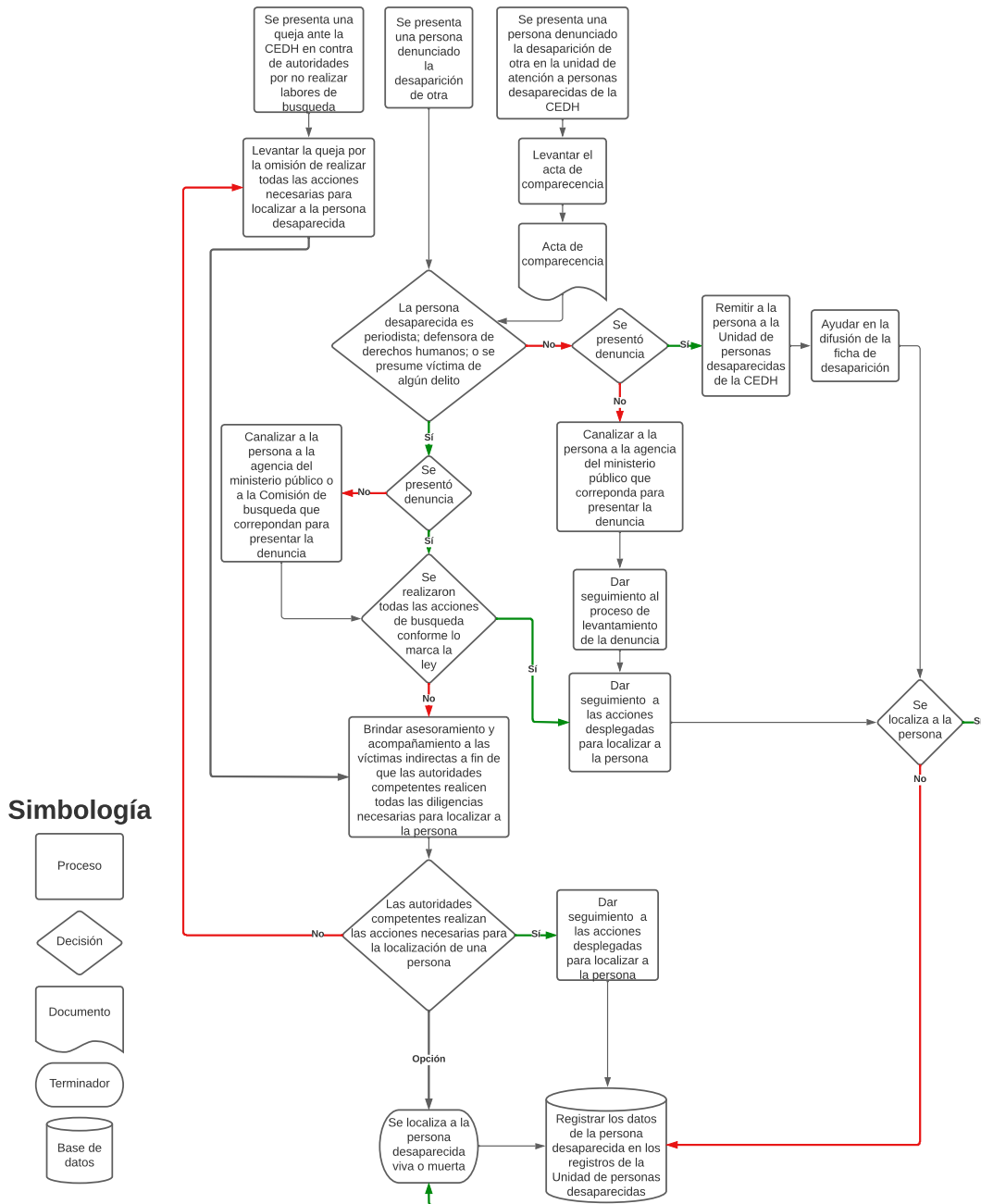
Diagrama de flujo para atender solicitudes de servicios no especificados



Acompañamiento a familiares de personas desaparecidas.



Diagrama de flujo para la atención de casos de personas desaparecidas





Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Fernando Montes de Oca número 108
Colonia Chapultepec Norte
Morelia, Michoacán