

***Desafíos en el entorno
de la información
y la documentación
ante las problemáticas
sociales actuales
Volumen 3***

***Coordinadora
Georgina Araceli
Torres Vargas***



Z669.7 D47 Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.

3 v. - (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

ISBN: 978-607-30-6416-3 (obra completa)

ISBN: 978-607-30-6417-0 (vol.1)

ISBN: 978-607-30-6418-7 (vol.2)

ISBN: 978-607-30-6419-4 (vol.3)

1. Investigación bibliotecológica - México - Conferencias. 2. Investigación bibliotecológica - España - Conferencias. 3. Documentación - México - Conferencias. 4. Documentación - España - Conferencias. 5. Lectores. 6. Tecnología de la información. i. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. ii. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 25 septiembre 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,

Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN de colección: 978-607-30-6416-3

ISBN volumen 3: 978-607-30-6419-4

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Volumen 3 Contenido

VII. EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA EN EL CONTEXTO ACTUAL

La educación bibliotecológica: retos de enseñanza y aprendizaje
ante la pandemia mundial 3
LINA ESCALONA RÍOS

Retos tecnológicos y educativos en el ámbito bibliotecológico
ante las problemáticas sociales actuales 19
BRENDA CABRAL VARGAS

Uso de *software* libre como estrategia didáctica
para el desarrollo de competencias TIC en profesionales
en Ciencias de la Información 39
JULIO CÉSAR RIVERA AGUILERA, LUIS ROBERTO RIVERA
AGUILERA, ADRIANA MATA PUENTE, EDUARDO OLIVA CRUZ
HADTYR AXHELI GARCÍA ORTEGA

Producción científica sobre fotografía en México. Análisis
de las tesis doctorales realizadas en la UNAM entre 1940-2020 69
MARÍA OLIVERA ZALDÚA, JUAN MIGUEL SÁNCHEZ VIGIL,
JUAN CARLOS MARCOS RECIO

VIII. DOCTORANDOS DE ESPAÑA Y MÉXICO

Estudio de las encuadernaciones conservadas en el castillo
de Chantilly: la herencia de Enrique de Orleans 83
IRENE LÓPEZ PAZÓ

La bibliografía material como herramienta de apoyo
en la investigación musicológica: los repertorios bibliográficos 99
CYNTHIA LORENA PIRIS GARCETE

Lo uno y lo múltiple en la información desde la perspectiva bibliotecológica	121
ANA CRISTINA SANTOS PÉREZ	
Difusión de fondos fotográficos históricos a través de las prácticas artísticas contemporáneas	137
BENITO ALCÓN LÓPEZ	
Modelo de movilidad académica durante la pandemia	157
SUYIN ORTEGA CUEVAS	
Los flujos de información de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en México	175
CELIA CARREÓN TRUJILLO	
Metodología para el desarrollo del modelo conceptual FRBR con base en la teoría de conjuntos	201
GERARDO BELMONT LUNA	
Estudio, catalogación y digitalización de las encuadernaciones artísticas de las bibliotecas de la Real Academia Nacional de Medicina y de la Real Academia Nacional de Farmacia	225
MARTA GUTIÉRREZ QUEJIDO	

Los flujos de información de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en México

CELIA CARREÓN TRUJILLO

*Programa de Doctorado de la Facultad de Ciencias
de la Documentación, UCM, España*

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas o privadas que resguardan grandes cantidades de datos, constantemente carecen de un sistema de información de vanguardia que logre gestionar los flujos de información de manera eficiente.

En el caso de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México (en adelante CNDH), se trata de un importante organismo no jurisdiccional encargado de proteger los derechos humanos de los ciudadanos ante las actuaciones u omisiones de los servidores públicos.

Por lo tanto, la información recaudada en sus archivos merece un sistema administrado y supervisado por especialistas tecnológicos, informacionales y jurídicos, con la finalidad de lograr su exitosa organización, preservación y difusión. Esto último, en cumplimiento a la transparencia de información que no se considere reservada.

En este sentido, entre las causas más frecuentes que obstaculizan el exitoso flujo de información, se encuentra la llegada de un nuevo dirigente a las instituciones, rompiendo la continuidad del sistema implementado durante la gestión anterior, así como la improvisación de un nuevo sistema que no resulta acorde a las necesidades del organismo;

caso contrario, mantener activo el mismo sistema de información por largos periodos de tiempo sin lograr actualizaciones tecnológicas que cubran las necesidades informacionales.

Dicha desactualización provoca principalmente la pérdida de información, malos manejos en los archivos, pausas en el seguimiento de los asuntos recibidos, y la imposibilidad de perfeccionar un sistema de información que perdure en el tiempo, y que permita el cumplimiento de metas y objetivos para los cuales fueron creadas estas instituciones.

Así entonces, el objetivo de este trabajo es conocer los flujos de información en la CNDH, tanto de manera interna como hacia el exterior, en concordancia con lo establecido en la normatividad aplicable. Para lograrlo, será necesario definir qué son los derechos humanos, señalar el origen, naturaleza jurídica, antecedentes históricos e infraestructura de esta Comisión, con el fin de determinar las facultades conferidas, así como las metas y objetivos para los cuales fue creada.

DERECHOS HUMANOS

Diversas son las definiciones que se han atribuido a los derechos humanos y, aunque cada una lleva implícita la ideología de su autor, todas reconocen que la base de los derechos humanos es la dignidad de la persona.

En este sentido, Jorge Carpizo nos dice que “los derechos humanos son un tema de siempre y para siempre porque implican lo más valioso que tiene el ser humano: su dignidad”.¹ Por su parte, Narciso Navarrete² considera que los derechos humanos se fundamentan en las necesidades humanas de la vida cotidiana.

Así, la manera de mantener esa dignidad es a través del respeto al individuo como persona misma, identificando aquellos elementos que, de

1 Carpizo, *Derechos humanos y Ombudsman*, X.

2 Navarrete, Abascal y Laborie, *Los derechos humanos...*, 17.

manera general, determinan que la vida de cada ser humano que habita en cualquier parte del mundo, independientemente de su raza, idioma, ideología, religión, costumbres, gustos, preferencias, etc, se desarrolle libremente sin afectar las esferas de los demás seres humanos que los rodeen.

Otras definiciones de los derechos humanos precisan:

Son los derechos que tiene el ser humano por el hecho de serlo y que permiten tener una vida digna; son condiciones universales que deben ser protegidas por el Estado y por la comunidad internacional; son los derechos reconocidos por la Constitución y por los tratados internacionales.³

Aunado a esto, es importante destacar que las constituciones democráticas para ser consideradas como tales deben de cumplir una doble función, la primera se refiere a la proclamación de los derechos de los hombres y ciudadanos a los que conceden un valor constitucional, para lo cual deberán de incluir en su texto un catálogo de derechos y libertades, debidamente detallados.

La segunda característica que contiene una Constitución democrática es garantizar los derechos proclamados:

Su mera proclamación, su mero reconocimiento, su mera afirmación los deja en estado virtual. Para que se trate de derechos reales y efectivos, y no de derechos formales y virtuales, la Constitución debe definir ciertas reglas jurídicas y poner en pie ciertos mecanismos destinados a garantizar el respeto de los derechos.⁴

Por su parte, la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, primer documento legal en establecer la protección universal de los derechos

3 Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos, *Para defendernos mejor...*, 2.

4 Bon, "La Protección Constitucional de los Derechos Fundamentales: Aspectos de derecho Comparado Europeo", 43.

humanos define a estos como “los derechos que tenemos básicamente por existir como seres humanos”⁵

De esta manera, entendemos la importancia de los derechos humanos en la vida de toda persona. Derechos que se caracterizan por ser inalienables, no discriminatorios y contar, por parte de los Estados, con la obligación de respetarlos, protegerlos y cumplirlos, adoptando las medidas positivas necesarias para impedir abusos a estos derechos.

Ahora bien, para lograr el respeto de los derechos humanos se cuenta con diversos organismos ya sea jurisdiccionales o no jurisdiccionales, de índole nacional, como es el caso de la CNDH y las comisiones locales de cada entidad federativa, así como de los organismos de alcance internacional, tales como: la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos; la Corte Interamericana de Derechos Humanos; la Comisión Interamericana de Derechos Humanos; la Corte Europea de Derechos Humanos, y la Corte Penal Internacional.

ORIGEN Y NATURALEZA JURÍDICA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Desde sus orígenes, la institución del *ombudsman* (defensor de los derechos humanos) surgió como un órgano de contrapeso para defender a los ciudadanos frente a la actuación de las autoridades. No se trata de un organismo jurisdiccional; es decir, sus resoluciones no son vinculantes, únicamente son recomendaciones dirigidas hacia las autoridades o servidores públicos que atenten contra los derechos humanos.

La creación de este organismo tuvo su origen en el aumento alarmante de las violaciones a los derechos humanos que vivía la sociedad

5 Este documento fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y, desde entonces, es la base de toda ley internacional de los derechos humanos. Se conforma de 30 artículos a través de los cuales se ofrecen los principios y bloques de las convenciones de derechos humanos, tratados y más instrumentos jurídicos. Dicho documento puede consultarse en: “¿En qué consisten los derechos humanos?”, Naciones Unidas. Derechos Humanos. Oficina del Alto Comisionado.

mexicana por parte, principalmente, de ministerios públicos y policías federales, cuya misión se centraba en la lucha contra el narcotráfico. Fue entonces cuando se emitió un decreto presidencial a través del cual se creó tan importante organismo, ubicándose como una institución que actuaría bajo las instrucciones del Poder Ejecutivo Federal, ya que fue creada como una dependencia de la Secretaría de Gobernación,⁶ valiéndose del artículo 89⁷ de la Carta Magna y de los artículos 17⁸ y 27⁹ de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y no a través de una ley emanada por el Congreso de la Unión.

Sin embargo, el tiempo haría su labor y, tras las múltiples opiniones divididas, en 1992 tuvo lugar una importante reforma constitucional que cambió la naturaleza jurídica del *ombudsman* mexicano, elevándolo a rango constitucional y ubicándolo en el apartado referente al Poder Judicial.

Mediante reforma constitucional de 1999, se estableció, entre otras cosas, que sería la Cámara de Senadores la encargada de nombrar al titular de la CNDH, ampliando también la duración de su período de cuatro a cinco años. Asimismo, se emitió la obligatoriedad para las entidades federativas de crear las Comisiones Locales de Derechos Humanos (en adelante CEDH). De esta manera, la CNDH se convirtió en un órgano de

6 El *Decreto Presidencial a través del cual fue creada la Comisión Nacional de los Derechos Humanos* la calificó como un órgano desconcentrado adscrito y dependiente de la Secretaría de Gobernación (Beltrán, *La Comisión Nacional...*, 78).

7 El artículo 89 de la Constitución se refiere a las facultades del Presidente de la República, entre las cuales señala la siguiente: promulgar y ejecutar las leyes que expida el Congreso de la Unión, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia (fracción I). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.

8 El artículo 17 de la *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal* contempla que: "para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos podrán contar con órganos administrativos desconcentrados que les estarán jerárquicamente...", *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, 29 de diciembre de 1976 (*Diario Oficial de la Federación*). Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>.

9 El artículo 27 de la *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal* contempla que corresponde a la Secretaría de Gobernación el despacho de asuntos como: Presentar ante el Congreso de la Unión las iniciativas de ley o decreto del Ejecutivo (fracción xv). *Ibid.*, 27.

“carácter federal” que conoce exclusivamente de las violaciones a derechos humanos, cometidas por autoridades federales y revisa las determinadas por las CEDH.¹⁰

En el 2011 se llevó a cabo una de las reformas constitucionales más ambiciosas en materia de derechos humanos en la historia de la CNDH. Se lograron varios cambios, desde la modificación en la denominación del capítulo primero del título primero de la Constitución Mexicana que, a partir de ese momento, distinguiría claramente entre el reconocimiento de los derechos y las garantías previstas para su protección, pasando por la ampliación del catálogo de los derechos humanos reconocidos en la Carta Magna; la incorporación de varias obligaciones de todas las autoridades para lograr el cumplimiento de los derechos humanos, hasta la legitimación de la CNDH para ejercer la acción de inconstitucionalidad contra leyes federales, estatales o de la Ciudad de México que contravengan los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que México sea parte, entre otras importantes modificaciones.¹¹

INFRAESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Tal como se comentó en líneas anteriores, la CNDH surgió en la década de los noventa como respuesta al constante reclamo por parte de la sociedad en vista del aumento de presuntas violaciones a derechos humanos, aunado esto a la persistente crítica por parte de dependencias del Ejecutivo Federal y Estatal, que en Estados Unidos de América y en la Unión Europea se denunciaron como acción común y cotidiana del gobierno mexicano.¹²

Fue entonces que el titular del Ejecutivo en turno, licenciado Carlos Salinas de Gortari, mostrando gran interés por escuchar a la sociedad

10 Gamas, *Derecho constitucional mexicano*, 1002.

11 “Reforma constitucional en materia de derechos humanos 2011 en México”, Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco, s/p.

12 Gamas, *Derecho constitucional mexicano*, 1002-1003.

mexicana consideró que México era un estado democrático moderno y que debía garantizar la seguridad de su población “salvaguardando el pleno ejercicio de las garantías individuales y la vigencia del principio de legalidad en la ejecución de las atribuciones de los órganos de gobierno”.¹³

Como primer paso substituyó a la Dirección General de Derechos Humanos, perteneciente a la Secretaría de Gobernación, por un órgano con más y mayores atribuciones, toda vez que la CNDH fue instituida como un órgano defensor de los derechos humanos, pero con el añadido de realizar funciones de difusión, divulgación, capacitación y fortalecimiento de la cultura de los derechos humanos.

Además, creó un Consejo Consultivo, integrado por diez personalidades respetables en México por su independencia de criterio, honestidad y trayectoria profesional, con la intención de vincular estrechamente a la Institución con la sociedad.

Al día de hoy, la CNDH cuenta con una estructura orgánica que incluye, además de la Presidencia, encargada de “conducir los trabajos de la Comisión y de su Consejo Consultivo”, cuyas funciones de este último se resumen en “establecer lineamientos generales de actuación de la Comisión, así como sus directrices a fin de proporcionar las instancias y mecanismos necesarios para la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos en el país”; incluye seis Visitadurías Generales, encargadas de conocer sobre quejas, recursos de queja e impugnaciones por presuntas violaciones a derechos humanos en diversos temas, tales como: personas y/o grupos vulnerables; personas que se encuentren internas en los centros de reclusión; personas, pueblos y comunidades indígenas; personas en contexto de migración, periodistas y defensores civiles de derechos humanos, así como por asuntos referentes a violaciones graves.¹⁴

13 Armienta, *El Ombudsman...*, 49-50.

14 CNDH, *Manual de Organización...*, 56-72.

Cuenta también con una Secretaría Ejecutiva, encargada de “promover y fortalecer las relaciones de la CNDH con organismos públicos, sociales o privados internacionales”; una Secretaría Técnica del Consejo Consultivo, cuyo objetivo es “facilitar el funcionamiento del Consejo Consultivo en el cumplimiento de sus responsabilidades, coordinar las relaciones con diversos organismos y poderes y brindar capacitación al personal externo de la CNDH”; y una Oficialía Mayor, destinada a planear, organizar y administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.¹⁵

Asimismo, la CNDH cuenta también con la Dirección General de Comunicación, consignada a conducir la política de comunicación social para divulgar las acciones de la institución; la Dirección General de Quejas Orientación y Transparencia, designada para prestar los servicios de atención al público y orientación jurídica; la Dirección General de Planeación y Análisis centrada en dirigir los procesos de planeación y evaluación de las actividades sustantivas de la CNDH; y la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos, cuya misión se enfoca en representar a la CNDH en los juicios y procedimientos judiciales.¹⁶

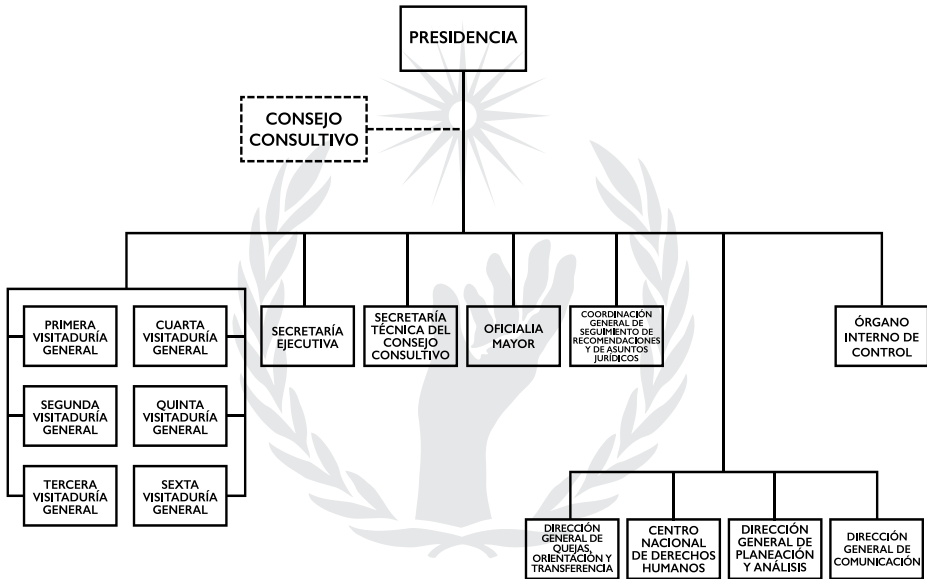
Finalmente, la CNDH cuenta con el Centro Nacional de Derechos Humanos, en cuya sede se realizan estudios sobre los derechos humanos y la investigación correspondiente a nivel académico, el intercambio con instituciones especializadas en la materia y la forma interdisciplinaria de investigadores, así como un Órgano Interno de Control, a través del cual se vigila el cumplimiento de las atribuciones de la CNDH, mediante la fiscalización de la gestión administrativa de sus órganos y unidades administrativas.¹⁷

15 *Ibid.*, 74-78.

16 *Ibid.*, 81-87.

17 *Ibid.*, 89 y 91.

Figura 1. Organigrama de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos



Fuente: *Manual de Organización General de la CNDH*.¹⁸

El siguiente paso fue instruir a las entidades federativas para la creación de su propia Comisión Local. Con esto se buscaba no competir con las funciones de los órganos jurisdiccionales existentes, sino complementarlos en la defensa de los derechos humanos, configurando una fuerza que pusiera freno a los abusos de la autoridad.

En cuanto a sus funciones, la CNDH se veía limitada en los temas electorales, laborales y jurisdiccionales, situación que provocó la crítica y desconfianza de quienes dudaban que la actuación de un organismo desconocido pudiera conducirse con total independencia del poder que lo habría creado.

El *ombudsman* mexicano también posee atribuciones de orden militar, pero se ha planteado la posibilidad de crear un organismo especializado en la materia y que actúe separadamente de la CNDH.

¹⁸ *Ibid.*, 54.

Desafíos en el entorno de la información...

A continuación, se muestra un cuadro a través del cual se aprecian las funciones de la CNDH y asuntos que no son de su competencia.

Figura 2. Atribuciones de la CNDH y asuntos que no son de su competencia

	Atribuciones de la CNDH	Asuntos que no son competencia de la CNDH
1	Recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos.	Actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales.
2	Conocer e investigar a petición de parte, o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos por actos u omisiones de las autoridades federales, y cuando los particulares o algún otro agente social cometan ilícitos con la tolerancia o amnesia de algún servidor público o autoridad.	Resoluciones de carácter jurisdiccional.
3	Formular recomendaciones públicas no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.	Consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades.
4	Conocer y decidir en última instancia las inconformidades que se presenten respecto de las recomendaciones y acuerdos de los organismos de derechos humanos de las entidades federativas.	Por ningún motivo podrá examinar cuestiones jurisdiccionales de fondo.
5	Procurar la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables.	Conflictos entre particulares.
6	Impulsar la observancia de los derechos humanos en el país.	
7	Proponer a las diversas autoridades del país, que en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias.	
8	Promover el estudio, la enseñanza y divulgación de los derechos humanos en el ámbito nacional e internacional.	
9	Expedir su reglamento interno.	
10	Elaborar y ejecutar programas preventivos en materia de derechos humanos.	
11	Presidir y garantizar el cumplimiento de las atribuciones conferidas al Mecanismo Nacional de Prevención.	
12	Supervisar el respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario y de adaptación social del país.	
13	Formular programas y proponer acciones en coordinación con las dependencias competentes que impulsen el cumplimiento dentro del territorio nacional de los tratados, convenciones y acuerdos internacionales signados y ratificados por México en materia de derechos humanos.	
14	Proponer al Ejecutivo Federal la suscripción de convenios o acuerdos internacionales en materia de derechos humanos.	
15	La observancia del seguimiento, evaluación y monitoreo en materia de igualdad entre mujeres y hombres.	
16	Investigar hechos que constituyan violaciones graves de derechos humanos, cuando así lo juzgue convenientemente o lo pidiere el Ejecutivo Federal, alguna de las Cámaras del Congreso de la Unión, el Gobernador de un Estado, el Jefe de Gobierno de la Ciudad de México o las legislaturas de las entidades federativas.	
17	Presentar acciones de inconstitucionalidad ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación.	
18	Las demás que le otorgan la ley de la CNDH y otros ordenamientos legales.	

Fuente: elaboración propia.¹⁹

FLUJOS DE INFORMACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

El objetivo primordial de implementar un modelo de gestión de información es diseñar una serie de procedimientos que permitan organizar los datos que se reciben, no solo con la intención de ordenarlos y preservarlos, sino con la idea de difundirlos de la manera que legalmente les sea permitido, así como en el momento y a quién determine la normatividad aplicable. Asimismo, el tipo de información es distinta en cada institución y dependerá de su naturaleza, misión, funciones y objetivos para los cuales fue creado dicho organismo.

¹⁹ Datos tomados de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 20 de mayo de 2021 (*Diario Oficial de la Federación*), artículo 6.

En el caso de la CNDH, que fue creada como un organismo protector de los derechos humanos, y en cuya información se involucran autoridades como presuntas transgresoras de los derechos humanos, los datos proporcionados por los quejosos deberán ser tratados con cautela y siempre en el marco de lo permitido por la Ley, ya que, las autoridades y los servidores públicos serán responsables penal y administrativamente por los actos u omisiones en que incurran durante y con motivo de la tramitación de quejas e inconformidades ante la CNDH.

En este sentido, la Ley de la CNDH (LCNDH), en sus artículos 68 y 70²⁰ hace referencia a este tema, prescribiendo que: si la autoridad considera que la información que solicita la CNDH es de carácter reservado, deberá hacerlo de su conocimiento, expresando sus razones para que ésta realice la calificación definitiva con respecto a la reserva.

Ahora bien, por un lado, existe la información administrativa en general, aquella que refleja el funcionamiento interno y a través de la cual se describen inventarios de bienes; sueldos; gastos en general; datos financieros; estructura orgánica; concesiones y licencias; resultados de auditorías; gastos de publicidad oficial; servicios públicos; normatividad, publicaciones, eventos, cursos, etc; y, por otro lado, existe la información generada de las quejas presentadas y a raíz de las cuales se integrará un expediente alimentado con los documentos, pruebas y sucesos que se vayan recibiendo en el curso de la investigación.

En 2004, para dar cumplimiento al artículo transitorio de la entonces Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental²¹ fue creada la Dirección de Archivos con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento de los acervos que resguarda la CNDH. Posteriormente, en 2017, esta Dirección se transformaría en la Dirección de Control de Procesos Archivísticos (véase figura 3) cuyas funciones se describen en el *Manual de Organización de la Secretaría Ejecutiva*.²²

20 *Ibid.*, artículos 68 y 70.

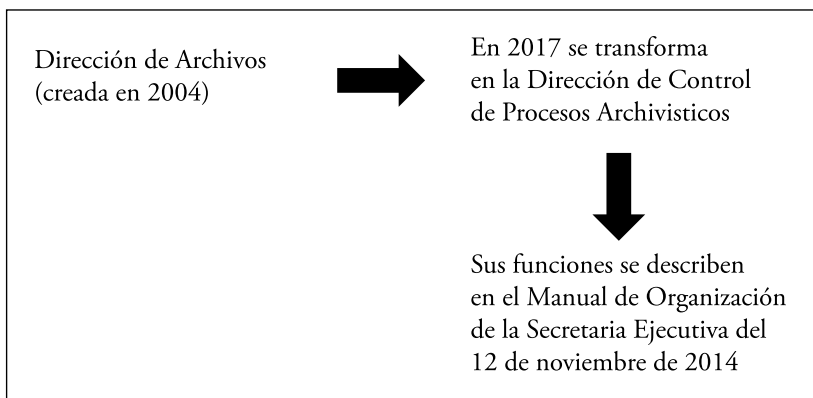
21 Esta Ley sería abrogada y sustituida por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 9 de mayo de 2016 (*Diario Oficial de la Federación*).

22 CNDH, *Manual de Organización...*, s/p.

Desafíos en el entorno de la información...

- Resguardar, organizar, describir y preservar los documentos generados y recibidos por la CNDH en el desempeño de sus actividades.
- Conservar y mantener al alcance de quienes colaboran en la Institución, los documentos que son parte fundamental en la toma de decisiones.

Figura 3. Dirección de Archivos



Fuente: elaboración propia.

Es así como la CNDH, en 2004, elabora sus propios manuales, adaptados a las necesidades específicas de la información de su acervo institucional, cuya organización carecía de clasificación y catalogación archivística, tal es el caso del archivo de quejas, conformado por 3 846 cajas, lo que dificultaba su consulta. A partir de ese momento, y apoyada por la reciente legislación específica en materia de archivos, la CNDH, a través de la Dirección de Control de Procesos Archivísticos, se dio a la tarea de organizar la información de cada área. En el caso de las quejas, se agruparon físicamente en nueve apartados (véase figura 4), manteniendo los expedientes en las cajas ya clasificadas.

Figura 4. Clasificación y catalogación archivística de las quejas

- 1) Expedientes de queja de inconformidad y beneficios de ley.
- 2) Expedientes de orientación, remisión y solicitud de recurso.
- 3) Expedientes de seguimiento de recomendaciones.
- 4) Expedientes de transparencia.
- 5) Expedientes de archivo de control.
- 6) Expedientes de la Dirección General.
- 7) Expedientes de la Dirección de Quejas.
- 8) Expedientes de la Dirección de Atención al Público.
- 9) Expedientes del Programa sobre Presuntos Desaparecidos.

Fuente: elaboración propia.²³

De igual forma, se realizaron las acciones correspondientes para organizar y catalogar los documentos generados por la Institución en el desempeño de sus funciones, así como el archivo histórico que conserva una gran cantidad de documentos, cuyo contenido alberga la memoria histórica de este organismo. Dicha información es preservada en distintos soportes (papel, audio, vídeo y fotografías) que permiten asegurar el correcto flujo de la información (véase figura 5).²⁴

Figura 5. Estructura documental de los archivos de la CNDH

Documentos en papel
Documentos en otros soportes: audio, video, electrónico, etc.
Documentos de correspondencia, informativos y de apoyo a la gestión
Expedientes
Secciones
Subsecciones
Series documentales
Subseries documentales

Fuente: elaboración propia.

23 CNDH, *Informe de actividades 2004*, s/p.

24 CNDH, *Informe de actividades 2020*, s/p.

En el último año de labores, la CNDH arroja resultados que reflejan un avance importante en el manejo de información, incluyendo la implementación de programas, la capacitación archivística al personal, y el seguimiento permanente al trabajo realizado no solo por el personal de la CNDH sino de las CEDH.²⁵

En la actualidad, la CNDH cuenta con un Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la CNDH (COTECIAD) designado como órgano de consulta, integración y promoción normativa en materia de archivos. Su actuación se ciñe a lo establecido por los Lineamientos que Establecen los Criterios Específicos para la Organización y Conservación de los Archivos de la CNDH,²⁶ cuyo principal objetivo es conservar los documentos íntegros y disponibles para permitir y facilitar el acceso a dicha información.

Por su parte, el *Manual de Políticas y Procedimientos de los Archivos de la CNDH*²⁷ es un documento base para el funcionamiento de las unidades responsables de la Institución, en éste se describen las actividades que deben realizarse en torno a la organización de archivos. Dicho documento fue redactado en concordancia con la Ley General de Archivos,²⁸ que establece los principios y bases generales bajo los cuales se organizan, administran y preservan los archivos que resguardan, entre otros, los órganos autónomos; la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública,²⁹ que garantiza el derecho de acceso a la información pública, incluyendo entre otros, a los órganos autónomos; los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal,³⁰ así como el Reglamento de

25 “Informe de actividades 2021”, CNDH, s/p.

26 CNDH, *Lineamientos que Establecen...*, s/p.

27 CNDH, *Manual de Políticas y Procedimientos...*, s/p.

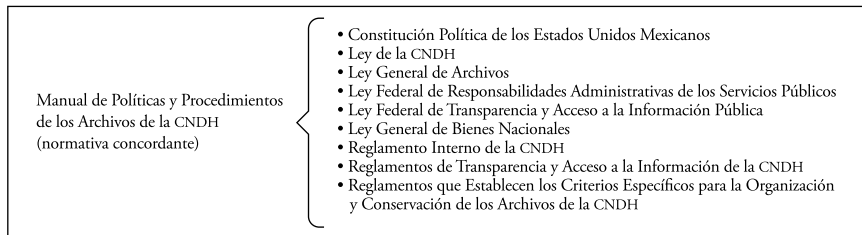
28 Ley General de Archivos, 15 de junio de 2018 (*Diario Oficial de la Federación*).

29 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 9 de mayo de 2016 (*Diario Oficial de la Federación*).

30 Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, 20 de febrero de 2004 (*Diario Oficial de la Federación*).

Transparencia y Acceso a la Información de la CNDH,³¹ que contribuye a la organización de los archivos de este organismo (véase figura 6).

Figura 6. Normativa concordante con el Manual de Políticas y Procedimientos de los Archivos de la CNDH



Fuente: elaboración propia.

De esta manera, la información es manejada, al interior de la CNDH, por la Dirección General de Información Automatizada (DGIA), misma que se encarga de generar los mecanismos y herramientas que permitan controlar y facilitar el correcto flujo de información jurídica operativa, a través del desarrollo de bases de datos y plataformas informáticas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Para tal efecto, la DGIA cuenta con un Manual de Procedimientos,³² que se encarga de describir, las actividades a realizar por cada uno de los servidores públicos adscritos a esta área, con el fin de delimitar las tareas y responsabilidades que les son conferidas de acuerdo al marco de la ley y en cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada la CNDH.

En dicho manual se describen trece procedimientos generales que precisan las etapas a seguir en cada una de las acciones a implementar para contribuir en el correcto manejo de información (véase figura 7).

31 Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 29 de abril de 2003 (*Diario Oficial de la Federación*).

32 Expedido en 2014, con fundamento en los artículos 21, 22 y 30 del Reglamento Interno de la CNDH. “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada”, CNDH, edición en PDF, <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

Figura 7. Procedimientos a cargo de la Dirección General de Información Automatizada de la CNDH

PROCEDIMIENTO	
1	Procedimiento para Desarrollar Soluciones Tecnológicas.
2	Procedimiento para Activar Respaldos en el Sistema de Control de Respaldos de la CNDH.
3	Procedimiento para Activar el Sistema de Respaldos de la Base de Datos SQL Server.
4	Procedimiento para Activar el Sistema de Respaldos de la Base de Datos Oracle.
5	Procedimiento para la Administración de la Cuenta de Correo Electrónico Institucional.
6	Procedimiento para Apoyar a Organismos Estatales de Derechos Humanos.
7	Procedimiento para Registrar Respaldos en el Sistema de Control de Respaldos de la CNDH.
8	Procedimiento para Realizar Cambios a Soluciones Tecnológicas.
9	Procedimiento para Verificar el Respaldo de la Base de Datos MS SQL Server.
10	Procedimiento para Verificar el Respaldo de la Base de Datos Oracle.
11	Procedimiento para la Difusión de Intranet.
12	Procedimiento para la Actualización del Sistema Nacional de Información Jurídica.
13	Procedimiento para Programar el Respaldo de los Archivos <i>Backup</i> de la Base de Datos SQL Server.

Fuente: elaboración propia.

En el caso del “Procedimiento para apoyar a organismos estatales de derechos humanos” (véase figura 8), es interesante destacar que la DGIA proporciona todo tipo de orientación y capacitación para que el personal de las Comisiones Estatales de Derechos Humanos (en adelante CEDH) que así lo soliciten obtengan apoyo en temas tecnológicos para el correcto manejo de información, que les permita generar condiciones propicias para la defensa, protección, promoción, difusión y observancia de los derechos humanos en México.

De esta forma, el apoyo será requerido a través de una solicitud formal por parte del titular de la CEDH en cuestión, dirigida a la presidencia de la CNDH, quien se encargará de turnarla a la Secretaría Técnica del Consejo Consultivo, que a su vez la turnará a la DGIA para su ejecución.

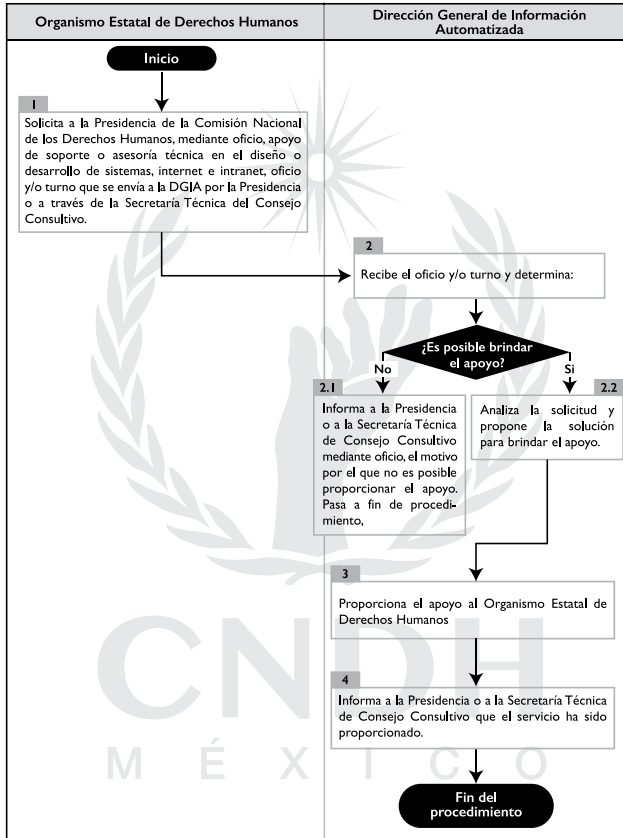
Así, la DGIA será la que analice la petición y determine si se cuenta con los recursos necesarios para proporcionar el apoyo solicitado, así como la propuesta de soluciones sugeridas a implementar.³³

Se resalta la importancia de este procedimiento debido a que, gran parte de la información que ostenta la CNDH proviene de los expedientes enviados por las CEDH y, dependiendo de la sistematización de cada organismo estatal, se facilitarán o no los flujos de información en el *ombudsman* nacional. Dicho procedimiento actúa en torno a lo

33 *Ibid.*, 44-45.

establecido por la Ley de la CNDH, su Reglamento Interno, así como por lo prescrito en el Manual de la DGIA.³⁴

Figura 8. Diagrama de Flujo. Procedimiento para apoyar a organismos estatales de derechos humanos

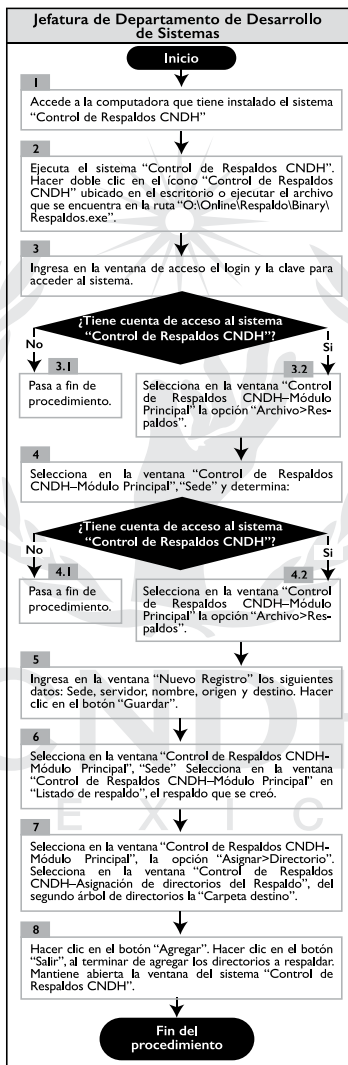


Fuente: *Manual de Procedimientos de la DGIA*.³⁵

35 Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 20 de mayo de 2021 (*Diario Oficial de la Federación*). “Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos”, CNDH, edición en PDF, s/p, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Reglamento_CNDH.pdf. “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada”, CNDH, edición en PDF, s/p, <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

35 “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada”, CNDH, edición en PDF, 46, <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

Figura 9. Diagrama de flujo. Procedimiento para Registrar Respaldos en el Sistema de Control de Respaldos de la CNDH



Fuente: Manual de Procedimientos de la DGIA.³⁶

36 *Idem.* Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 9 de mayo de 2016 (*Diario Oficial de la Federación*).

Por su parte, el “Procedimiento para registrar respaldos en el sistema de control de respaldos de la CNDH” (véase figura 9), resulta ser otro de los más importantes en los flujos de información de la institución, ya que tiene como objetivo esencial mantener protegida la información que se obtiene de las bases de datos y sistemas generados por la DGIA, facilitando el desarrollo de las tareas diarias en cada área de este órgano. Cabe señalar que la DGIA actúa de acuerdo a lo señalado por la Ley de la CNDH, su Reglamento Interno, y la Ley Federal de Transparencias y Acceso a la Información Pública Gubernamental.³⁷

Este procedimiento inicia con las acciones realizadas por la Jefatura del Departamento de Desarrollo de Sistemas, cuyo personal ejecuta el respaldo de los sistemas computacionales desarrollados por la DGIA, así como de sus códigos fuente.

Tal respaldo se lleva a cabo una vez al mes, mediante la utilización de un disco óptico que facilite y garantice su consulta a futuro. La exitosa realización de estas acciones dependerá del adecuado funcionamiento de los servidores, la red institucional, las telecomunicaciones y los permisos adecuados.

Ahora bien, la CNDH, como la mayoría de las instituciones, ha logrado crear una importante infraestructura tecnológica a través de la cual se permite y regula el manejo de información en formato digital. Tal como se aprecia en las distintas plataformas mediante las cuales se puede acceder a la información que resguarda este *ombudsman*.

En ese sentido, el manejo de información hacia el exterior se ve reflejada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, cuyo espacio permite solicitar y consultar toda la información que se produce o resguarda en las instituciones públicas de México, aplicando diversos filtros que ofrecen datos específicos sobre su directorio, sueldos, servicios, trámites y contratos.³⁸

A través de este portal la CNDH además de proporcionar información en temas generales, también ofrece información actualizada sobre el

37 “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada”, CNDH, edición en PDF, 52, <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

38 “Plataforma Nacional de Transparencia”. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

estado que guardan las quejas presentadas, las investigaciones y demás datos que, dentro del marco de la ley, está autorizada a proporcionar a la ciudadanía.

Algo que no hay que perder de vista es que la información resguardada por la institución del *ombudsman* es dinámica y debe fluir en tiempo real, toda vez que, según lo establecido por la LCNDH, en su artículo 4, los procedimientos que se sigan ante la CNDH deberán ser breves y sencillos, y de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez, y se procurará, en la medida de lo posible, el contacto directo con el quejoso, denunciantes y autoridades para evitar la dilación de las comunicaciones escritas.³⁹

Asimismo, debido a que en México existe un gran número de grupos indígenas monolingües que no dominan el idioma español, el artículo 29 de la LCNDH ha dispuesto que se les proporcione gratuitamente un traductor para que puedan presentar su queja.⁴⁰ Frente a esta situación, el manejo de la información generada a partir de las traducciones deberá de ser tratada con la mayor fidelidad posible, con el propósito de no alterar el contenido de los expedientes.

Como consecuencia del gran volumen de información que detenta la CNDH, ésta tiene la obligación de elaborar un informe de actividades, a través del cual da cuenta de las acciones realizadas a lo largo de su gestión. Dicho informe debe ser presentado ante los Poderes de la Unión en el mes de febrero. Primero ante el Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, posteriormente ante el presidente de la República, y después ante el Pleno de la Suprema Corte de Justicia.⁴¹

El objetivo de que el informe sea presentado ante los Poderes de la Unión obedece a que incumbe a los poderes conocer de qué manera la CNDH ha cumplido con sus atribuciones “por tratarse de violaciones a los derechos humanos, los cuales sólo pueden ocurrir actualmente dentro del sector público”.⁴²

39 Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 20 de mayo de 2021 (*Diario Oficial de la Federación*), artículo 4.

40 Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 20 de mayo de 2021 (*Diario Oficial de la Federación*), artículo 29.

41 Así lo dispone el artículo 52 de la *Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*.

42 Carpizo, *Nuevos estudios constitucionales*, 382.

CONCLUSIONES

La CNDH es un organismo no jurisdiccional que fue creado con la intención de proteger a los ciudadanos de las violaciones a derechos humanos causadas por las autoridades y servidores públicos. Su evolución ha sido constante y a lo largo del tiempo ha logrado aumentar su prestigio y credibilidad, con respecto a las recomendaciones emitidas a las autoridades, quienes, a diferencia de los primeros años de vida del *ombudsman* mexicano, cada vez son más las recomendaciones cumplidas y menos las rechazadas o incumplidas.

Al día de hoy, las quejas recibidas por la CNDH y las CEDH, rebasan por mucho el número de quejas recibidas al inicio de su gestión, situación que ha dado lugar a la evolución tecnológica a pasos agigantados, toda vez que, con la llegada de las nuevas tecnologías y el aumento constante de información, se han creado modelos de sistemas que permiten gestionar los datos recibidos de una manera más eficiente.

En el caso de la CNDH, se cuenta con la Dirección General de Información Automatizada, área encargada de ejecutar cada uno de los 13 procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de dicha área.

El objetivo primordial de estos procedimientos no es solo el de organizar la información de manera adecuada, sino lograr su conservación en los recursos que se consideren más adecuados, de acuerdo a las características de la Institución, partiendo de su naturaleza y objetivos para los cuales fue creada, asimismo, como parte de este objetivo, se busca lograr la consulta a futuro y la difusión de dicha información que, dentro del marco de la ley, deba hacerse en el momento y a quien determine la normatividad correspondiente.

No cabe duda de que los cambios tecnológicos seguirán su curso y que, en un futuro, no muy lejano, los temas en el manejo de información organizacional serán cada vez más explorados, con el fin de perfeccionar los sistemas de información en todo tipo de instituciones, sean públicas o privadas.

En este sentido, la creación del Manual de Procedimientos de la DGIA ha contribuido de manera eficiente a que los flujos de información de la CNDH se vean favorecidos en el cumplimiento de las metas para las cuales fue creada esta Institución. Por lo menos así lo reflejan los resultados presentados en los informes anuales de actividades que rinde el *ombudsman* mexicano. Sin embargo, con el objetivo de alcanzar un mejor flujo de información, dicho Manual deberá de ser actualizado, considerando lo establecido por la nueva Ley General de Archivos, publicada en 2019, así como por lo prescrito en la nueva Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información de 2021 y demás legislación concordante.

Finalmente, puede decirse que la CNDH, a pesar de las circunstancias difíciles de la contingencia provocada por el COVID-19, ha logrado avances importantes en el desarrollo de herramientas tecnológicas, mientras ha alcanzado una reducción en el gasto de operación de casi un 30%, debido a las restricciones sanitarias y al plan de austeridad implementado por el Gobierno Federal.

BIBLIOGRAFÍA

Armienta Calderón, Gonzalo M. *El Ombudsman y la Protección de los Derechos Humanos*. México: Porrúa, 1992.

Beltrán Gaos, Mónica. *La Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2005.

Bon, Pierre. “La Protección Constitucional de los Derechos Fundamentales: Aspectos de derecho Comparado Europeo”. *Revista del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales*, (1992).

Carpizo, Jorge. *Derechos humanos y Ombudsman*. México: Porrúa, 1998.

Carpizo, Jorge. *Nuevos estudios constitucionales*. México: Porrúa, 2000.

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco. “Reforma constitucional en materia de derechos humanos 2011 en México”. <http://cedhj.org.mx/iicadh/material%20de%20difusion/REFORMA%20DH%202011.pdf>.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). “Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos”. México, 29 de septiembre de 2003. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Reglamento_CNDH.pdf.

_____. *Informe de actividades 2004*. México: CNDH, 2005. Edición en PDF. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/informes/anuales/2004.pdf>.

_____. *Lineamientos que Establecen los Criterios Específicos para la Organización y Conservación de los Archivos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. México: CNDH, 2013. Edición en PDF.

_____. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Automatizada*. Publicado 30 de junio de 2014. Edición en PDF. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0034.pdf>.

_____. *Manual de Organización de la Secretaría Ejecutiva*. México: CNDH, 2014. Edición en PDF. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/OM/A70/01/OM-20160101-c05-0008.pdf>.

CNDH. *Manual de Políticas y Procedimientos de los Archivos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. México: CNDH, 2014. Edición en PDF. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-M02.pdf>.

_____. *Manual de Organización General de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. México: CNDH, 2018. Edición en PDF. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Manual_OG_CNDH.pdf.

_____. “Informe de actividades 2020”. México: CNDH, 2020. Edición en PDF. http://informe.cndh.org.mx/uploads/principal/2020/IA_2020.pdf.

_____. “Informe de actividades 2021”. <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=50053#lda50641>.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5 de febrero de 1917 (*Diario Oficial de la Federación*). http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf.

Gamas Torruco, José. *Derecho constitucional mexicano*. México: Porrúa, 2001.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. “Plataforma Nacional de Transparencia”. <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 20 de mayo de 2021 (*Diario Oficial de la Federación*). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lcndh.htm>.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 9 de mayo de 2016 (*Diario Oficial de la Federación*). https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_200521.pdf.

Ley General de Archivos, 15 de junio de 2018 (*Diario Oficial de la Federación*). https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lfa/LFA_abro_15jun18.pdf.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 29 de diciembre de 1976 (*Diario Oficial de la Federación*). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>.

Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, 20 de febrero de 2004 (*Diario Oficial de la Federación*). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/26.PDF>.

Naciones Unidas. Derechos Humanos. Oficina del Alto Comisionado. “¿En qué consisten los derechos humanos?” <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights>.

Navarrete M., Tarcisio, Salvador Abascal Carranza y Alejandro Laborie E. *Los derechos humanos al alcance de todos*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Diana, 2000.

Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos. *Para defendernos mejor. Guía práctica para la acción ciudadana de defensa y promoción de los derechos humanos*, México: Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos, 1994.

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 29 de abril de 2003 (*Diario Oficial de la Federación*). <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Transparencia/14/reglamtransp.pdf>.

Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales, Volumen 3.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada, Blanca Vilchis Flores; revisión de pruebas, Anabel Olivares Chávez y Valeria Guzmán González; formación editorial, Oscar Fernando Arcos Casañas. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Gráfica Premier, 5 de febrero n.º 2309, San Jerónimo Chicahualco, C. P. 52170, Metepec, Estado de México. Se terminó de imprimir en noviembre 2022.