



CONTENIDO

▣ LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO REALIZÓ UNA ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS

▣ RECOMENDACIONES

Recomendación 34/2002

▣ ÁMBITO NACIONAL

El Dr. José Luis Soberanes Fernández, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México participó en el acto inaugural del "Congreso Internacional sobre Libertad Religiosa: Estado Laico, ¿Laicidad o Laicismo?"

Gira de trabajo del Presidente de la CNDH y de Senadores miembros de las Comisiones de Derechos Humanos y de Relaciones Exteriores del Senado de la República a los Estados Unidos de América

Ciclo Anual de Conferencias y Mesas Redondas: "Los Derechos Humanos y la Globalización"

Cursos de capacitación

▣ PUBLICACIONES

LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO REALIZÓ UNA ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS

De acuerdo a una encuesta de calidad que realizó la Comisión Nacional de los Derechos Humanos a 10 mil 413 personas que acudieron a este organismo en busca de apoyo para la solución de sus problemas entre agosto de 2001 y agosto de 2002, 85.9 por ciento calificó de excelente la atención brindada; 13 por ciento la consideró buena; para el 0.3 por ciento fue regular; mientras que para el 0.1 por ciento fue mala y 0.7 por ciento no opinó.

Asimismo, la encuesta arrojó que el 98.6 por ciento de los entrevistados aceptó que de necesitarlo acudiría nuevamente ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos a presentar sus quejas por presunta violación de sus derechos fundamentales.

Entre otros datos, el estudio muestra que un factor importante para alcanzar tales resultados es que el organismo logró reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para ser atendidos.

Actualmente, quienes acuden a la CNDH aguardan menos de tres minutos en promedio para que un visitador los atienda, mientras que en agosto de 2001 debían esperar 15 minutos. Esto, sin afectar el tiempo de atención que los abogados dedican a cada persona, que es de 40 minutos en promedio. Una vez que finaliza la atención a las personas, se les pregunta su opinión acerca del servicio brindado por el visitador que les atendió y si acudirían nuevamente en caso de requerirlo.

A través de la Dirección General de Quejas y Orientación, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México atendió en los últimos trece meses a 10 mil 413 personas, lo que representa un aumento de 17.8 por ciento respecto a las 8 mil 560 personas que acudieron al organismo entre julio de 2000 y julio de 2001.

De esos 10 mil 413 casos, 3,545 se remitieron a instancias competentes, principalmente a organismos públicos de protección y defensa de los derechos humanos en los estados; a 2,956 se dio orientación jurídica; 1,699 correspondieron a revisión de escritos de queja y 1,990 correspondieron a otros trámites y servicios que brinda la CNDH.

Este Organismo Nacional cuenta con una Dirección de Atención al Público que atiende a los quejosos de manera personal, otro equipo proporciona información vía telefónica sobre la competencia de la CNDH y la tramitación de

los expedientes y tiene, asimismo, un grupo de guardia para atender los casos que se presentan en días festivos y horas inhábiles. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México brinda atención las 24 horas, los 365 días del año.

La encuesta llevada a cabo por la CNDH forma parte de los programas de control que este organismo aplica para medir la calidad de sus servicios.

---

## RECOMENDACIONES

Recomendación 34/2002  
24 de septiembre de 2002

Caso: María Lucía Fernández Gutiérrez  
Autoridad destinataria: Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

El 16 de noviembre de 2001, la Comisión de Derechos Humanos de Jalisco recibió la queja por comparecencia del señor Gregorio Hernández Bailón, remitida a este Organismo Nacional por razones de competencia, el 23 del mes y año citados.

El quejoso expresó presuntas violaciones a los Derechos Humanos cometidas en agravio de su esposa María Lucía Fernández Gutiérrez atribuidas a servidores públicos del Hospital General Regional Número 46 "Lázaro Cárdenas", perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social en Guadalajara, Jalisco, consistentes en una inadecuada prestación del servicio público de salud. Lo anterior dio origen al expediente 2001/3173-1.

Del análisis de los hechos, y de las evidencias que obran en el expediente que se analizó, así como de la investigación realizada por esta Comisión Nacional se comprobó la existencia de diversas irregularidades al considerar actos violatorios a los derechos humanos de quien en vida llevara el nombre de María Lucía Fernández Gutiérrez y de su hija, por parte de servidores públicos del Hospital General Regional Número 46 "Lázaro Cárdenas", perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social en Guadalajara, Jalisco.

Con base en lo señalado, este Organismo Nacional consideró que se violaron los derechos a la vida y a la protección de la salud de las agraviadas y existió una inadecuada prestación del servicio público de salud, toda vez que los servidores públicos del Hospital arriba mencionado procedieron de manera indebida y no proporcionaron a las agraviadas la valoración y vigilancia médica adecuada, oportuna, profesional y de calidad, como era su obligación.

Por ello, el 24 de septiembre de 2002, esta Comisión Nacional emitió la Recomendación 34/2002, dirigida al Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social para que, en uso de sus atribuciones, envíe sus instrucciones a quien corresponda, a fin de que se dé vista a la Contraloría Interna de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo en el Instituto Mexicano del Seguro Social con objeto de que se inicie y determine, conforme a Derecho, un procedimiento administrativo de investigación en contra de los doctores adscritos al servicio de Tococirugía asignados al caso en cuestión, del Hospital General Regional Número 46 "Lázaro Cárdenas", perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social en Guadalajara, Jalisco, para determinar la responsabilidad profesional y administrativa que les pudiera resultar por las irregularidades en que incurrieron.

Asimismo, se recomendó que se ordene y se realice el pago por concepto de indemnización que proceda en términos de ley a favor de quien acredite el mejor derecho a recibirlo, como consecuencia de los actos y omisiones realizados en agravio de la señora María Lucía Fernández Gutiérrez y de su hija, por los doctores responsables adscritos al Hospital Regional Número 46 "Lázaro Cárdenas", de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1915 y 1927 del Código Civil Federal.

---

## ÁMBITO NACIONAL

El Dr. José Luis Soberanes Fernández, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México participó en el acto inaugural del "Congreso Internacional sobre Libertad Religiosa: Estado Laico, ¿Laicidad o Laicismo?"

El lunes 23 de septiembre de 2002 se inauguró el Congreso Internacional sobre Libertad Religiosa: Estado Laico, ¿Laicidad o Laicismo? organizado por la Unión de Universidades de América Latina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El Dr. José Luis Soberanes Fernández, quien fue invitado a inaugurar dicho Congreso, sostuvo que la intolerancia y la persecución por motivos religiosos son prácticas todavía muy frecuentes en nuestro país, principalmente en comunidades indígenas de Chiapas, Oaxaca, Jalisco y Nayarit, cuyos pobladores tienen creencias distintas.

Durante el acto que se llevó a cabo en el auditorio de la Unión de Universidades de América Latina (UDAL), el Presidente de la CNDH señaló que a diez años de que fueron promulgadas en México las reformas

constitucionales en materia de libertad religiosa, está pendiente que se legisle de manera reglamentaria en asuntos tales como la objeción de conciencia, una figura jurídica que se aplica en muchos países y que en México prácticamente quedó en el aire.

El Ombudsman Nacional subrayó también que la violación de los derechos humanos y de las libertades básicas establecidas en la legislación mexicana, en particular los derechos de pensamiento, de conciencia, de religión o de cualquier convicción personal debe ser formalmente combatida.

"En tanto no logremos conciliar el ejercicio diario de la observancia de la ley nacional con medidas que eliminen la intolerancia y la discriminación religiosa, estaremos promoviendo no sólo la comprensión y el respeto a las cuestiones relacionadas con la libertad de religión, sino también la convivencia pacífica", afirmó el Dr. Soberanes Fernández.

Asimismo, durante su presentación alertó que si los responsables de preservar la libertad religiosa no cumplen sus tareas, se corre el riesgo de alentar la discriminación y la intolerancia religiosa, además de que podría entenderse como una omisión del Estado para hacer cumplir el imperio de la ley, cuando el propósito es proteger la libertad de las personas para elegir sobre su opción religiosa y fomentar el respeto a la pluralidad.

Por último, el titular de la CNDH manifestó que es un hecho lamentable que en algunos lugares se presenten todavía casos de intolerancia y persecución religiosa entre miembros de una misma comunidad social, y aun entre los de un mismo grupo familiar. Estas muestras de antagonismo religioso, por pequeñas que sean, concluyó, exigen la acción inmediata del Estado no sólo para evitar conflictos sociales sino para robustecer la cultura de respeto a los derechos esenciales de las personas, la observancia de la ley y del Estado de Derecho.

#### Ciclo Anual de Conferencias y Mesas Redondas: "Los Derechos Humanos y la Globalización"

Durante el mes de septiembre de 2002, fueron llevadas a cabo 4 mesas redondas. La primera realizada el 5 de septiembre tuvo como tema "SIDA y Derechos Humanos" y contó con la participación de la Dra. Patricia Uribe Zúñiga, del Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH/SIDA (CENSIDA), del Lic. Pedro Morales, abogado litigante y del Lic. Héctor Eloy Rivas Sánchez, Coordinador del Programa de VIH/SIDA de esta Comisión Nacional. La segunda mesa se llevó a cabo el 12 de septiembre con el tema "La Convención Interamericana contra el Terrorismo", con la participación del Dr. Athanasios Hristoulas, profesor e investigador del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y del Mtro. Raúl Benitez Manaut, Investigador del Centro de Investigaciones sobre América del Norte, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). La tercer mesa redonda se realizó el 19 de septiembre con el tema "Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares", y contó con la participación del Sr. Javier González-Olaechea Franco, representante de la Organización Internacional del Trabajo en México y de la Lic. Martha Villarreal, de la Organización No Gubernamental "Sin Fronteras". Finalmente, la cuarta mesa redonda se llevó a cabo el 26 de septiembre con el tema "Proyecto de Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanas o Degradantes" con la participación del Lic. Carlos Garduño Salinas, Coordinador de Asesores de la Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de la República (PGR), de la Lic. Claudia López David, responsable del Sector Académico para México, Centro América y El Caribe, perteneciente al Comité Internacional de la Cruz Roja, del Dr. Adrián Ramírez López, Presidente de la Liga Mexicana por la Defensa de los Derechos Humanos y, finalmente de la Dra. Bertha Imaz, visitadora adjunta de la CNDH.

#### Cursos de Capacitación

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en apego al espíritu promovido por la institución del Ombudsman para diseminar el estudio, la enseñanza y la divulgación de los Derechos Humanos realizó, durante el mes de septiembre de 2002, 79 actividades, entre ellas 12 cursos-taller, 20 cursos, 14 conferencias y 8 talleres. De la misma manera, a solicitud de la Procuraduría General de la República en el Estado de México, se llevó a cabo el Programa Inicial de Capacitación en Derechos Humanos, impartido a agentes federales investigadores del Instituto de Capacitación de esa Procuraduría.

Asimismo, se realizaron reuniones de trabajo con diferentes organizaciones entre ellas con integrantes de la Comisión Internacional de Derechos Humanos, representantes del Consejo Nacional de ONG's, con servidores públicos del Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), con representantes de la organización Freedom House, del Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa, de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico de la UNAM, del Instituto Colimense de las Mujeres, de la Fundación Consultorios Educativos Grupo Educa Afiliados A. C. (CEGEA), miembros del Instituto Mexicano de la Juventud, representantes de la Red Nacional contra la Violencia hacia las Mujeres y los Hombres Jóvenes, del Sindicato de Trabajadores de la Educación, de la Comisión de Derechos Humanos del Senado y, con representantes de la Coalición de Derechos Humanos.

Entre los temas tratados en las diferentes actividades de capacitación y difusión de la cultura de Derechos Humanos se encuentran: "Introducción a los Derechos Humanos"; "Derechos Humanos y educación"; "Derechos Humanos y violencia familiar"; "Aspectos básicos de Derechos Humanos y derecho a la salud"; "Legislación y

género", "Derechos de los niños y las niñas"; "Derechos de los adultos mayores"; "Derechos Humanos de la mujer"; "Derechos de las Personas que viven con VIH/SIDA"; "Derechos de las personas con capacidades diferentes"; "Grupos vulnerables y violencia familiar: recursos especializados en Europa y México", "Como legislar con perspectiva de género"; "Grupos en situación vulnerable, CNDH y Derechos Humanos"; "Derechos Humanos, procedimiento de queja y uso de la fuerza y de las armas de fuego"; "El respeto a los Derechos Humanos en la seguridad pública"; "Derechos Humanos y uso de la fuerza policiaca"; "Lucha contra la tortura y la defensa de los Derechos Humanos"; "Los Derechos Humanos en prisión"; "Derechos Humanos de los migrantes"; "Apoyo y financiamiento a ONGs" y "Derechos Humanos y participación ciudadana", entre otros.

---

#### ÁMBITO INTERNACIONAL

Gira de trabajo del Presidente de la CNDH y de Senadores miembros de las Comisiones de Derechos Humanos y de Relaciones Exteriores del Senado de la República a los Estados Unidos de América

Con objeto de conocer de primera mano los problemas que afectan a las comunidades de migrantes de mexicanos en Estados Unidos de América y trabajar en favor de sus necesidades, Senadores de las Comisiones de Derechos Humanos y de Relaciones Exteriores del Senado de la República, junto con el Presidente de la CNDH realizaron la primera de una serie de visitas a algunas regiones de los Estados Unidos.

Del 12 al 15 de septiembre visitaron las ciudades de Atlanta, Georgia y Orlando, Florida. En ambas ocasiones se enablaron conversaciones con autoridades estatales y locales de ambos estados norteamericanos, líderes comunitarios y miembros de las comunidades mexicanas e hispanas.

En todos los casos quedó patente el interés que otorga México al trato que reciben sus connacionales en el exterior y la conveniencia de continuar desarrollando vistas de trabajo similares a los demás estados de la Unión Americana y, de ser posible, establecerlas con un carácter permanente.

---

#### PUBLICACIONES

Gaceta, Órgano oficial de divulgación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos número 144, correspondiente al mes de julio.

El Ombudsman Municipal en México y en el mundo (3ª reimpresión). Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, septiembre de 2002. Libro.

Memoria del Foro sobre la Tortura en México (3ª reimresión). Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, septiembre de 2002. libro.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (cuarta edición). Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, septiembre 2002. Libro

Relatoría del Segundo Encuentro Regional entre la CNDH, las Comisiones Locales y las ONGs (3ª reimpresión). Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, septiembre 2002. Libro

Juego de mesa memorama (reimpresión). Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, septiembre 2002.

---

#### DIRECTORIO

Presidente

José Luis Soberanes Fernández

Primer Visitador

Víctor Manuel Martínez Bullé-Goyri

Segundo Visitador

Raúl Plascencia Villanueva

Tercer Visitador

José Antonio Bernal Guerrero

Cuarto Visitador

Rodolfo Lara Ponte

Secretario Ejecutivo

Francisco Olguín Uribe

Secretaría Técnica del Consejo

Susana Thalía Pedroza de la Llave

Responsable de la edición:

Laura Sanabria

El cuidado de la edición estuvo a cargo de la Dirección de Publicaciones de la CNDH.

Periférico Sur No. 4118, 2º piso, Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, México D.F., 01900

Teléfono : (52) 51 35 05 94

Fax: (52) 51 35 05 95

E-mail: [correo@fmdh.cndh.org.mx](mailto:correo@fmdh.cndh.org.mx)

<http://www.cndh.org.mx>