



## ¿Cómo presentar una queja?

Puede acudir directamente o por medio de un representante ante las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Por escrito debidamente firmado o con la huella digital del interesado

En casos urgentes a través de cualquier medio de comunicación electrónica (fax, teléfono, telégrafo o correo electrónico)

Los afectados cuyo paradero se ignore o estén privados de su libertad o impedidos para hacerlo ellos mismos, pueden auxiliarse de parientes, vecinos o por cualquier otra persona que tenga conocimientos de los actos violatorios, inclusive menores de edad.

## ...Y después, ¿Qué sucede?

Si concluida la investigación que se realice la CEDH se acredita que la autoridad señalada como responsable en la queja, violó derechos humanos y no se llevo a ninguna solución, se emitirá una "recomendación" la cual propone medidas para el respeto y protección de los derechos humanos.

### SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

Mariano Otero # 685, Col. Tequisquiapam,  
C.P. 78250  
Tel: 01 (444) 811 51 15, 811 10 16, 151 99 55 AL 98  
Lada sin Costo 01 800 29 39 955  
Fax: 01 (444) 811 47 10  
derechoshumanos@cedhslp.org.mx

### MODULO CEDH

Eje Vial #100, segundo piso  
Tel y fax: 812 98 29  
moduloquejas@cedhslp.org.mx  
San Luis Potos, S.L.P.

### CIUDAD VALLES, S.L.P.

Galeana #18 Zona centro, C.P. 79 100  
Tel y fax 01 (481) 38 22 108  
segundavisitaduria@cadhslp.org.mx

### MATEHUALA, S.L.P.

Insurgentes #204  
Zona Centro C.P. 78700  
Tel Y Fax 01 (488)88 201 87  
cuartavisitaduria@cedhslo.org.mx



Comisión Estatal de  
Derechos Humanos

¿Sabes  
lo que hacemos  
**POR TI?**



La Dirección de Quejas y Orientación, tiene bajo su responsabilidad la atención directa a los usuarios y usuarias que acuden de primera vez al Organismo asimismo por la naturaleza de la defensa de los derechos humanos se atiende las 24 horas del día los 365 días del año, organizando para ellos guardias y turnos especiales. En términos coloquiales podríamos decir que la Dirección es la cara de la Institución pues por esta se filtra toda la atención, ya sea directa, personal, telefónica, por escrito o cualquier otro medio posible. Esto permite y exige una atención de calidad y calidez a las personas, quienes en repetidas ocasiones se presentan en crisis ante la vulneración de sus derechos o de algún familiar o conocido. Este contacto directo fortalece al personal de la Dirección al conocer el sentir y angustia que los usuarios y usuarias reflejan, motivando a ofrecer cada día un mejor servicio.

En el transcurso del año se atendió de manera personal a un total de 4646 personas 2062 varones y 2584 mujeres, ante esta cantidad de usuarios y usuarias resulta difícil destacar algunos casos pues cada uno tiene su implicación especial y se le brinda atención profesional, por lo que a continuación se exponen algunos de los casos más relevantes en materia de:

#### **Gestiones:**

Es preciso señalar que la Dirección de Quejas y Orientación inicia expediente de **gestión** en aquellos casos en que la presunta violación a Derechos Humanos no es grave y sea viable lograr una solución inmediata a la solicitud del usuario(a), o bien cuando de la petición expuesta no se desprenda con claridad la competencia del Organismo o haya certeza de la probable violación investigándose a efecto de documentarla; con éste trámite se da cumplimiento al principio de inmediatez pues la intervención da resultados favorables para las y los peticionarios pues hay asuntos que pueden resolverse con una simple llamada telefónica o bien al acudir con la autoridad presunta responsable. En el 2009 se iniciaron **347** expedientes, de los cuales se consideran relevantes los siguientes.

- **Caso: Bledos - Militares**, se documentó el caso en donde el Ejército Mexicano baleó por error a civiles en la comunidad de Bledos

perteneciente al Municipio de Villa de Reyes al confundirlos con presuntos traficantes, misma queja en que aunque se turnó a la CNDH, la Dirección practico todas las diligencias con los agraviados recabando información importante y constituyéndose en el lugar de los hechos, otorgando apoyo y respaldo a las víctimas; al grado que posteriormente se requirió de nuestra asistencia para ser testigos de un convenio entre las víctimas y SEDENA.

- **Caso: Tianguis San Juan de Guadalupe,** vecinos del Barrio de San Juan de Guadalupe mencionaron que el Ayuntamiento de la Capital (Dirección de Comercio) no atiende sus solicitudes de reinstalar el tianguis que obstruye las calles, además de que nunca les fue solicitado su consentimiento y presumen irregularidades en el permiso ante el municipio. Con nuestra gestión ante la Dirección de Comercio se documentaron las irregularidades y esto derivó que el municipio actuara en consecuencia, resolviendo un asunto que tenía 12 años sin atenderse.
- **Caso: Escuelas-Cuotas,** cada año durante el lapso de fin e inicio de cursos acuden personas a señalar que se les condiciona la entrega de documentos o bien el ingreso por no pagar las cuotas voluntarias de padres de familia, continuando dicha práctica a pesar de las observaciones del Organismo, teniendo aproximadamente 40 gestiones que en su mayoría resultaron positivas.
- **Caso Centro Estatal de Reclusión "La Pila"-** en adelante CER-, el día 15 de Diciembre se registró un lamentable suceso en el interior del CER "La Pila", en donde resultaron dos personas heridas y un muerto, por ello, abogados de la Dirección acudieron al CER y una vez que existían las condiciones de seguridad para ingresar entrevistaron a los internos que se señalaron como responsables de haber iniciado la revuelta, quienes adujeron fueron objeto de violación a sus Derechos Humanos levantándose queja en contra del personal de seguridad y custodia. Se atendió a los familiares de los internos que se acercaron a

este Organismo informándoles respecto a la situación e integridad de estos. Una vez realizado lo anterior, se turnó la queja a la Tercera Visitaduría General que es el área especializada en asuntos de personas privadas de su libertad para su seguimiento y resolución.

330

- **Cifras**, se han otorgado **3192 asesorías**, **515 canalizaciones**, iniciado **347 expedientes de gestión** y recabado **535 quejas y 57 que se turnaron a la Comisión Nacional de Derechos Humanos**. Dando un total de **4646 personas atendidas**, resaltando que el personal de la dirección es quien cubre las 24 horas del día y los 365 días del año con el servicio en una guardia continua, con un equipo de 10 personas entre abogados y abogadas.



Evento para conmemorar el Día de la Discapacidad, con diversas Asociaciones Civiles de personas con discapacidad.  
Teatro de la Paz, San Luis Potosí, S.L.P. 11 de diciembre de 2009.

- **Colaboración: Integra A.C. Discapacidad y Accesibilidad,** a raíz de una invitación de la A.C. Integra para conocer la propuesta sobre el tema de "accesibilidad" y observar la poca respuesta de las autoridades invitadas se ofreció colaboración para coadyuvar en la difusión del tema, convocando a una reunión en nuestras oficinas y gestionando ante la Rectoría de la UASLP una audiencia (misma que ya se llevó a cabo) para que expusieran el interés de que alumnos de la Facultad del Hábitat conocieran y se concientizaran de los obstáculos en los diseños e infraestructura. Posteriormente en coordinación con la misma Asociación se conmemoró el día de la discapacidad (11 de diciembre) en un evento en el Teatro de la Paz.
- **Consejo para Prevenir y Erradicar la Violencia Familiar,** la CEDH forma parte según la ley de la materia de este Consejo y el Titular de la Dirección de Quejas y Orientación ha dado seguimiento al tema desde hace casi 7 años, impulsando la reforma a la ley para prevenir, atender y erradicar la violencia familiar además de la realización de 4 congresos nacionales con sede en S.L.P. Asimismo a la fecha se trabaja en conjunto con PRODEM y el Poder Judicial en la creación del reglamento de las unidades de atención a la violencia familiar. Además de acudir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.



Integrantes del Consejo Estatal para la Prevención de la Violencia Familiar

- **Programa Jornadas por los Derechos Humanos.**

Este programa consiste en visitar los municipios del interior del Estado con el fin de acercar los servicios de la Comisión a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acudir a las oficinas centrales o a las Visitadurías foráneas, en estas visitas se instala un módulo por dos abogados y/o abogadas de la Dirección donde se proporcionan todos los servicios que ofrece la CEDH desde orientación jurídica hasta la tramitación de expedientes de queja o gestión, priorizando el contacto inmediato con las autoridades municipales para solucionar lo planteado por el peticionario. Esta acción forma parte del programa operativo anual de 2009, visitándose los siguientes municipios: *Matehuala, Charcas, Venado, Sta. María del Río, Soledad de Graciano Sánchez, Salinas de Hidalgo, San Nicolás Tolentino, Cárdenas, Lagunillas, San Cirilo de Acosta, Villa de Guadalupe, Cedral, Real de Catorce, Villa de la Paz, Ébano, Tamuín, Ciudad Valles, Guadalupe, Ciudad del Maíz, El Naranjo, Villa Hidalgo, Mexquitic de Carmona, Villa Juárez, Ahualulco, Tamazunchale, San Martín Chalchicuautla, Tanlajás, Villa de Arista, , Villa de Zaragoza, Villa de Reyes, Villa de Arriaga, Tancanhuitz de Santos, Xilitla, Matlapa, Axtla de Terrazas y las Delegaciones de Villa de Pozos, Bocas y La Pila* Otorgándose **614 asesorías** en estas visitas. Además de que por primera vez se realizaron jornadas en conjunto con la Comisión Nacional de Derechos Humanos en la región Huasteca. Estableciendo módulos informativos en diversos municipios y participando en la capacitación a los policías de la región. Asimismo en el año se concluyeron visitas a escuelas primarias y secundarias para conocer la situación de las mismas en los municipios visitados en el programa de "Jornadas" en relación a su infraestructura e higiene.

También se verificó las condiciones en que se encuentran las policías municipales.

DIRECCIÓN GENERAL DE CANALIZACIÓN,  
GESTIÓN Y QUEJAS  
INFORME REDACTADO



Comisión Estatal de  
Derechos Humanos  
de San Luis Potosí  
"Porque Todas y Todos  
Tenemos Derechos"

333



Módulo de Jornadas por los Derechos Humanos.  
Tamuín S.L.P. 23 de Julio de 2009.



Entrevista en Seguridad Pública Municipal  
Ébano S.L.P. Julio 2009.

## INVESTIGACIONES ESPECIALES

- **Investigación especial a las Agencias del Ministerio Público en el interior del Estado.** La Dirección a través del Programa de Jornadas por los Derechos Humanos implementó el programa operativo anual de "**Jornadas por el Acceso a la Justicia**" que consistió en realizar un análisis de la situación de infraestructura y condiciones en las que se presta el servicio de Procuración de Justicia en el Estado, para ello se efectuó encuestas a los usuarios y entrevistas a los Agentes del Ministerio Público del Fuero Común de los cuatro regiones del Estado. En los años 2007 y 2008 se realizaron vivistas a las diversas Agencias del Ministerio Público, excepto en los municipios de Matehuala, Rioverde, Valles y Tamazunchale sedes de las Subprocuradurías Regionales, así como en el municipio de Tancanhuitz sede de la Subprocuraduría Especializada de Etnias, esto debido a que estas se encuentran en mejores condiciones pues han tenido modificaciones recientes en sus instalaciones, la presente se enfocó en las Agencias adscritas a los distintos municipios.

Los puntos más importantes a verificar fue la infraestructura, personal a cargo, material para realizar el trabajo, carga de trabajo, personal técnico o especializado para la elaboración de dictámenes o de investigación, horario de trabajo, guardias entre otras. Durante estos dos años se visitó un total de 41 Agencias del Ministerio Público en la mayoría de los casos se logró acudir en los dos años consecutivos detectándose las mismas condiciones.

En la **Zona Centro** de nuestro Estado se visitaron 09 municipios en Armadillo de los Infante se encontró cerrada la Agencia y no fue posible llevar acabo la entrevista.

En la **Zona Altiplano** se visitaron 12 municipios en los cuales se entrevistó a ocho Agentes o personal de la misma, en los municipios de Real de Catorce, Vanegas, Santo Domingo y Villa de Guadalupe no había agencia del Ministerio Público a la fecha de las visitas.

En la **Zona Media** se visitaron 13 municipios de los cuales en Alaquines y Lagunillas no se localizó a los Titulares, en el municipio de Santa Catarina no había designación de Titular.

335

Finalmente en la **Zona Huasteca Norte y Sur** se visitaron 17 municipios en los cuales se informó que las deficiencias más recurrentes son la falta de material para trabajo y archivo para expedientes y deficiente infraestructura de las instalaciones.

Al realizar las entrevistas a los Agentes del Ministerios Públicos adscritos a la Región Media se abstuvieron de hacer observaciones generales y personales respecto de las condiciones en las que laboran, en cambio en los municipios de la Región Huasteca los propios Titulares o personal a cargo informó cuales son las carencias materiales y de infraestructura. De lo anterior pondrá a disposición del público en general esta Investigación de la Dirección.

- **Investigación especial en los centros educativos del interior del estado.** La Dirección a través del programa operativo anual de "**Jornadas por la Educación y los Derechos de la niñez**" inició en abril del 2009 debido a que la calidad de la educación depende fundamentalmente del proceso de enseñanza/aprendizaje, así como de la pertinencia de los planes de estudio, la disponibilidad de materiales didácticos y las condiciones del entorno docente debiendo fortalecer el respeto por los derechos humanos.

La metodología utilizada consistió en visitar centros de educación básica ubicados en el interior del Estado, documentando las condiciones del entorno docente, las edificaciones y la higiene, con el propósito de concientizar a las autoridades de las deficiencias para mejorarlas. Se previó visitar aleatoriamente 60 espacios de educación; más sin embargo se superó el muestreo con un total de 91 centros educativos: 55 primarias y 36 secundarias, correspondiendo 20 al altiplano, 8 a la huasteca y 63 de la zona media, incluyendo las delegaciones de Villa de Pozos, La Pila y Bocas.

En cada uno de los centros se entrevistó al personal Directivo para documentar el número de población estudiantil y laboral.

Se verificó el número de sanitarios, la antigüedad de la edificación, las obras de remodelación, los servicios básicos con los que cuenta y los hábitos de higiene, se realizaron inspecciones en los sanitarios observando su limpieza, su mantenimiento y de los riesgos ocasionados por la falta del mismo. Del análisis al muestreo recabado por este Organismo se percibió que las condiciones de la infraestructura de los centros educativos no son las más óptimas. Se carece de mantenimiento y el que se llega a efectuar se realiza en su mayoría por las aportaciones de los padres de familia, perjudicando aquellas escuelas en las que el número de padres y las aportaciones es menor.

El 23% de los centros tienen una antigüedad mayor a los 40 años. A falta de mantenimiento los baños carecen de higiene y en el 70% de las secundarias visitadas sufren de contaminación visual. No se proporciona el material higiénico necesario y no fue hasta la reciente contingencia de influenza que se tomaron medidas al ingreso de los centros educativos, sin embargo, al acudir a los sanitarios se sigue careciendo de jabón o si se llega a contar con el mismo no se encuentra a disposición de los alumnos. Es preocupante que en algunos de los centros visitados no se cuente con agua potable por ubicarse en municipios señalados con alta marginación o en zonas de menor desarrollo económico; Los obstáculos para mejorar la calidad de la educación son muchos y requieren de un gran esfuerzo para ser superados; pequeñas tareas hacen la diferencia entre una tragedia o la superación.

En las visitas realizadas por el personal de este Organismo se detectaron riesgos inminentes para la población estudiantil y por medio de gestiones se realizaron acciones de mantenimiento en áreas sanitarias como colocación de mallas en ventanas para evitar el ingreso de murciélagos.

Este organismo constató que la educación no beneficia a todos por igual. La pobreza, el aislamiento geográfico, el sexo, el idioma y la

condición étnica son algunos de los obstáculos que entorpecen el progreso. Las tareas de aumentar el número y la calidad de los maestros, mejorar la gestión de las escuelas y del sistema educativo, llegar a los grupos menos favorecidos y marginados, requieren medios más innovadores e intensivos de ofrecer posibilidades de aprendizaje. De lo anterior se está terminado el análisis para poner la presente investigación a disposición del público en general.

- **Investigación Especial; Centros de Rehabilitación (Anexos)**, la Dirección cuenta con información sobre casos relacionados con personas ingresadas a los "anexos" quienes denunciaron violaciones a sus Derechos Humanos, aún y cuando se han turnado los casos donde se tiene competencia. Hemos convocado a reuniones con las autoridades involucradas exponiendo la gravedad de las condiciones de las personas y la inadecuada atención, consiguiendo logros trascendentes tanto en las autoridades como con los dueños de los "anexos", de lo anterior se está terminando un "informe especial" que podrá estar a disposición para su consulta; cabe señalar que no hay antecedente alguno de investigación respecto al tema.



Visitas Centros de Rehabilitación (La Montaña), Informe Especial.  
San Luis Potosí, S.L.P. Septiembre 2009.



Visita Centros de Rehabilitación, (Fuerza para Seguir) Informe Especial.  
San Luis Potosí, S.L.P. Septiembre 2009.

**Investigación especial “Menores”.** México ha firmado declaraciones y ratificado acuerdos internacionales relativos a Menores de edad. Es sabido que por el solo hecho de ratificar una Convención Internacional ésta adquiere efectos vinculante, es decir, pasa a ser Ley Suprema de la Nación, con el mismo nivel que tienen las normas que conforman la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. De ahí que sea tan importante que los tratados y convenios internacionales se difundan, conozcan y, por su puesto se cumplan. En materia de niñas y niños, los más importantes son, la Declaración de los Derechos del Niño y la Convención sobre los Derechos del Niño. A la entrada en vigor de la Convención sobre los Derechos del Niño marca la culminación de más de 70 años de esfuerzos de la comunidad internacional para lograr el reconocimiento de que la niñez, requiere tratamientos especiales que le permitan superar las desigualdades a las que han estado y desafortunadamente siguen estando sujetos. Por lo anterior la Dirección determino analizar la situación de los menores en el Estado y verificar el nivel de tratamiento especial a estos de parte de las autoridades. La Investigación en su primera fase estuvo encaminada a verificar las condiciones en que los menores se encontraban asegurados en las celdas

# DIRECCIÓN GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS INFORME REDACTADO



preventivas Municipales y Estatales a disposición de la Justicia Cívica o bien en el área para menores de la Policía Ministerial a disposición del Representante Social habilitado para conocer de menores, realizándose las siguientes acciones:

339

- Visitas continuas a los separos preventivos, con la finalidad verificar su integridad física, entrevistándolos y conocer el motivo de su aseguramiento.
- Coordinación con personal de trabajo social para la localización de sus familiares, para realizar la entrega del o la menor.
- Trabajamos interinstitucionalmente con la Dirección General de Seguridad Pública de la Capital, donde los menores que fueron asegurados por haber cometido una falta administrativa como hacer "grafiti" cuando fueron entregados a sus padres, el área de Trabajo Social de la Corporación invitó a los padres de los menores a llevar un galón de pintura para que en coordinación con ellos y sus hijos realizaran trabajos de pintura en espacios que hayan estado dañados con algún grafiti, ejemplo pintando fachadas de escuelas primarias públicas, de templos y jardines, esto a favor de la comunidad.
- Se promovió con el Instituto Potosino de la Juventud espacios de expresión adecuados para la realización de trabajos de grafiti artísticos.
- Se realizaron reuniones periódicas con las siguientes instituciones:
  - ✓ Procuraduría General de Justicia (todas la áreas involucradas)
  - ✓ Coordinación General de la Defensoría Social y de Oficio
  - ✓ H. Ayuntamiento da la Capital (áreas involucradas)
  - ✓ H. Ayuntamiento de Soledad de Graciano Sánchez, S.L.P.
  - ✓ Dirección General de Seguridad Pública del Estado
  - ✓ Instituto Potosino del Deporte
  - ✓ Instituto Potosino de la Juventud
  - ✓ Juntas de Mejoras de las Colonias (Infonavit Morales)
  - ✓ Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
  - ✓ Secretaria de Educación del Gobierno del Estado
  - ✓ Dirección General de los Servicios de Salud en el Estado
- Sistematización de información, con la finalidad de identificar las zonas con mayor problemática, realizando mapeos, localizando las colonias

de mayor incidencia (en coordinación con la Dirección General de Seguridad Pública del Estado, Seguridad Pública Municipal y de Participación Ciudadana y las Juntas de Mejoras).

340



Entrevista a menores, documentando la investigación



Pinta de fachada de escuela que fue "grafiteada" por los mismos menores

- **REUNIONES DE TRABAJO:**

341

La Dirección tiene permanente comunicación con diversas autoridades Estatales y Municipales, tuvimos reuniones de trabajo con aquellas que están más relacionadas con el tema, y de las que más demandan los usuarios y usuarias, éstas sirven además para la coordinación de los asuntos para que el personal de la Dirección se actualice constantemente y así brindemos una eficiente atención en nuestros servicios. Destacando las siguientes:

- 11 de Mayo 2009, con la Lic. Claudia Máyela Valdez Tiscareño, Directora del Registro Civil del Estado
- 18 de Mayo 2009 con la Lic. Elizabeth Rapp Sáenz Martín, Presidenta del Refugio "Otra Oportunidad".
- 25 de Mayo 2009 con el Lic. José Luis Pineda Ortega, Encargado del Departamento de Educación y Divulgación de la PROFECO Delegación San Luis Potosí.
- 14 de Julio 2009 con la Lic. Alicia Abella Armella, Jefa de Trabajo Social del DIF Estatal.
- 19 de Agosto 2009 con el Lic. Germán Emmanuel Bautista Presidente de la Asociación Civil "Integra", referente a la exposición "Cultura de Accesibilidad".
- 31 de Agosto 2009 con la C.P. Verónica Méndez Franco, Directora General del Instituto para Ciegos y Débiles Visuales.
- 09 de Noviembre 2009 con la Ingeniera Nohemí Anamía Janeth Rodríguez Álvarez y Francisco Javier Alvizo Castro, del Departamento de Promoción y Afiliación al Seguro Popular del IMSS.

**DIRECCIÓN GENERAL DE CANALIZACIÓN,  
GESTIÓN Y QUEJAS**  
INFORME REDACTADO

---



Comisión Estatal de  
Derechos Humanos  
de San Luis Potosí  
"Porque Todas y Todos  
Tenemos Derechos"

Con lo anterior se observa que la presencia constante a través de la Dirección de Orientación y Quejas, representa un aliado permanente para la sociedad, aspirando a que las autoridades respeten de forma constante y por convicción los Derechos Humanos de las personas.

342