

2024

I N F O R M E
C D H E Q R O O

Índice de contenidos

Introducción	6
1. ¿Qué es la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo?	10
1.1 Nuestra Historia como institución.....	10
1.2 ¿Qué hacemos en la CDHEQROO?	13
1.3 ¿Cómo se compone la CDHEQROO?	14
1.4 ¿Quién dirige la institución?	17
1.5 La CDHEQROO y el acompañamiento de la sociedad civil: la labor del Consejo Consultivo	19
2. Prevención	24
2.1 Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos	24
2.1.1 Estudios de Posgrados.....	28
• Maestría en Derechos Humanos	29
• Especialidad en el Interés Superior de la Niñez y la Adolescencia	30
2.1.2 Capacitación.....	30
• Modalidades de capacitación	32
• Distribución geográfica	33
• Temáticas	34
• Perfil de las personas atendidas en capacitación	35
Público en general.....	36
Personas servidoras públicas	37
2.2 Coordinación de Atención a la Niñez, la Adolescencia y la Discapacidad.....	39
2.2.1 Protocolos y consultas.....	40
2.2.2 Mecanismo de Monitoreo para el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	40
2.3 Coordinación de Atención a Centros Penitenciarios y Asuntos Especiales.....	41
2.3.1 Visitas periódicas y audiencias con las personas privadas de su libertad y las personas adultas y jóvenes en conflicto con la Ley	43
2.4 Coordinación de Vinculación Interinstitucional y con Organizaciones No Gubernamentales.....	43
2.4.1 Trabajo con Organizaciones No Gubernamentales	45
2.4.2 Gestiones y vinculación interinstitucional	46
2.5 Coordinación de Asuntos de la Mujer.....	47

2.5.1 Acciones interinstitucionales y con sociedad civil en materia de derechos de las mujeres víctimas de delitos	47
2.5.2 Observancia de los derechos de las mujeres privadas de la libertad	48
2.5.3 Transversalización de la perspectiva de género en los trabajos de la CDHEQROO	48
2.6 Dirección de Comunicación Social.....	49
2.6.1 Identidad y posicionamiento institucional.....	51
• Logotipo	54
• Eslogan	55
2.6.2 Alcance mediático: programa radiofónico y digital	55
2.6.3 Estrategias de Difusión y Promoción	55
• 75 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos	56
• Campaña de donación de artículos básicos y de higiene	56
• Mujeres históricas	56
• Trabajamos por tus derechos	56
• ContactoDH	56
• ONG's x los derechos humanos	57
• Conoce la CDHEQROO	57
2.6.4 Impacto y gestión en redes sociales.....	57
2.6.5 Comunicados oficiales	57
3. Protección	62
3.1 Las visitadurías	62
3.1.1 Primera Visitaduría General.....	63
3.1.2 Segunda Visitaduría General.....	63
3.1.3 Tercera Visitaduría General	64
3.2 Resultados de la atención jurídica.....	65
3.2.1 Orientación jurídica.....	65
3.2.2 Quejas	67
3.2.3 Personas atendidas.....	70
3.2.4 Hechos violatorios.....	70
3.2.5 Resolución de expedientes de queja.....	73
• Formas de conclusión	74
3.2.6 Medidas precautorias o cautelares	75

3.2.7 Mecanismos alternativos de solución de controversias	76
3.3 El Centro de Atención a Víctimas	79
3.4 Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones	81
3.4.1 ¿Qué es una recomendación?.....	82
• Alcance de la Recomendación	82
• Vistas a la Legislatura	83
3.4.2 Recomendaciones emitidas.....	84
3.4.3 Recomendaciones cumplidas	85
4. Gestión institucional.....	88
4.1 Consultoría Jurídica.....	88
4.1.1 Fortalecimiento normativo	89
4.1.2 Convenios.....	90
4.2 Oficialía Mayor.....	91
4.2.1 Distribución del presupuesto	92
4.2.2 Programa institucional	93
4.3 Unidad de Transparencia y Control Estadístico.....	94
4.3.1 Resultado de la verificación virtual oficiosa de las obligaciones de transparencia.....	94
4.3.2 Solicitudes de información.....	95
Los primeros 8 meses de la administración 2023-2027	97
Referencias consultadas.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1. Personas Tituladas del IFEDH (Maestría)	30
Tabla 2. Modalidades de capacitación	33
Tabla 3. Distribución geográfica de las actividades de capacitación	34
Tabla 4. Temáticas de capacitación más solicitadas	35
Tabla 5. Capacitación a público en general por rango de edades, desglose por sexo	37
Tabla 6. Personas servidoras públicas atendidas	38
Tabla 7. Orientación jurídica por municipio	66
Tabla 8. Expedientes de queja iniciados del 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto 2024	69
Tabla 9. Personas atendidas (agraviadas) en expedientes de queja iniciados del 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto 2024	70
Tabla 10. Hechos violatorios del 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto 2024	72
Tabla 11. Estado de expedientes de años anteriores en trámite	74
Tabla 12. Motivos de conclusión de los expedientes de queja	75
Tabla 13. Conciliaciones y mediaciones cumplidas	77
Tabla 14. Documentos emitidos por el Centro de Atención a Víctimas	81
Tabla 15. Recomendaciones emitidas.	84
Tabla 16. Distribución del Presupuesto Aprobado por Capítulos	93

Índice de gráficas

Gráfica 1. Personas capacitadas por año (2011-2023)	31
Gráfica 2. Total de personas capacitadas por rango de edad	36
Gráfica 3. Actividades de capacitación a personas servidoras públicas (2018-2023)	38
Gráfica 4. Calificación general en materia penitenciaria por año (2014-2023)	42
Gráfica 5. Total de seguidores en redes sociales de la CDHEQROO por año (2018-2023)	51
Gráfica 6. Total de orientaciones por materia	67
Gráfica 7. Quejas recibidas por año (2000-2023)	68
Gráfica 8. Expedientes concluidos por año y periodo (2002-2024)	73
Gráfica 9. Comparativo de mecanismos alternativos	78
Gráfica 10. Comparativo de recomendaciones emitidas y cumplidas por año (2010-2022)	83
Gráfica 11. Resultados de la Verificación Virtual Oficiosa (2019-2023)	95
Gráfica 12. Solicitudes de acceso a la información (2005-2023)	96

Índice de imágenes

Imagen 1. Estructura Orgánica de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	16
Imagen 2. Logotipos de la CDHEQROO (1993-2024)	54

Introducción

De acuerdo con la Resolución 48/134 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, las instituciones nacionales de derechos humanos fueron ideadas para proteger y promover los derechos humanos, así como las libertades fundamentales, al igual que contribuir en la formación de la conciencia pública sobre los derechos y libertades.

La figura de las comisiones de derechos humanos contribuye, inicialmente, a la prevención, mediante acciones que permitan mejorar los procedimientos en las instituciones públicas, la legalidad, y el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Estado Mexicano en tratados internacionales en materia de derechos humanos. Por otro lado, este mecanismo no jurisdiccional, provee a la población, un medio cercano y accesible para exigir la defensa de sus derechos.

Desde esta perspectiva, el papel de la **Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO)**, es fungir como puente entre la población y las autoridades municipales y estatales, propiciando el diálogo en aquellos conflictos propios de la interacción cotidiana, garantizando así el disfrute de sus derechos.

Desde su creación en el año 1992, la CDHEQROO ha experimentado una serie de modificaciones en su marco normativo, con la expectativa de evolucionar en virtud de las dinámicas inherentes a la protección y promoción de los derechos humanos, conforme a la progresividad de éstos. Ejemplo de ello, es la especialización y creación de las unidades administrativas de la Comisión, a lo largo de su historia, beneficiando principalmente a los grupos de atención prioritaria y a toda la población, acorde al crecimiento demográfico del Estado.

Ahora bien, de conformidad con los artículos 51-Bis, párrafo cuarto, 94 párrafo sexto de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, y 65 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, la CDHEQROO **tiene el deber de rendir de manera anual, un informe de labores y resultados**, que comprenderá, entre otras cosas, una descripción del número y características de las quejas y denuncias que se hayan presentado; los efectos de la labor de conciliación y mediación; las investigaciones realizadas, las recomendaciones, y las resoluciones que se hubiesen formulado; los resultados obtenidos, así como las estadísticas, los programas desarrollados y demás datos que se consideren relevantes dentro de las actividades de capacitación, difusión y promoción de los derechos humanos.

En el presente informe, correspondiente al período de fecha 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, se ofrece el resultado de un ejercicio reflexivo, partiendo de una explicación breve y sencilla sobre cómo la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO) opera en la actualidad, a través de las unidades administrativas que la componen, así como sus principales resultados.

Por primera vez, se incluirá, la información histórica disponible en los Sistemas de Seguimiento de Quejas (implementado desde el año 2009), el Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (creado desde el año 2018), la recabada de los archivos históricos de la Comisión y los testimonios de las personas que contemplaron los inicios de esta Institución. La pretensión es hacer un recuento de los resultados a lo largo de los 32 años de existencia de la CDHEQROO

y visibilizar los trabajos de cada unidad de manera **comparativa con el primer ciclo de la presidencia 2023-2027**.

Es importante señalar que, debido a la extensión de dicho período, así como a la propia trayectoria y creación de las respectivas unidades, implementación de sistemas y registro de datos, los períodos comparativos podrán contener variaciones en los años referidos.

El presente informe se estructura en cuatro apartados: el primero, está destinado a las funciones y atribuciones de la CDHEQROO, así como a la participación ciudadana a través del Consejo Consultivo. En un segundo apartado se contempla la información concerniente al trabajo de prevención de violaciones a derechos humanos, actividades que se desarrollan a través del **Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos**, las coordinaciones especializadas y la Dirección de Comunicación Social. El tercero se enfoca a las acciones de protección de los derechos humanos, a cargo de las visitadurías generales y adjuntas, el Centro de Atención a Víctimas y la Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones. El cuarto corresponde a la gestión institucional, compuesto por las actividades de la Consultoría Jurídica, la Oficialía Mayor y la Unidad de Transparencia y Control Estadístico. Para finalizar, en un último apartado se indica a manera de conclusión, los primeros resultados de la presente administración.

Es así como la CDHEQROO, bajo el firme compromiso de actuar bajos los principios de transparencia y rendición de cuentas, entrega el presente documento con el fin de brindar a la población un balance de las acciones que emanan de la misión de promover y proteger los derechos humanos.

¿Qué es la 01 CDHEQROO?



**CDHE
QROO**

COMISIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



Conoce algunos ejemplos de nuestra atención inmediata:

1. Una persona que vive con el virus de inmunodeficiencia humana solicitó nuestra intervención, explicando que acudió a canjear una receta médica en el hospital donde recibe atención. Sin embargo, le informaron que la receta estaba vencida, algo que no le había ocurrido antes. Tras nuestra gestión, se logró la entrega del medicamento.

2. Una víctima de delito, de nacionalidad rusa, acudió a la Segunda Visitaduría General de la Comisión solicitando asistencia para presentar una denuncia, ya que necesitaba a una traductora. Tras la intervención de la CDHEQROO, se consiguió que la víctima fuera atendida por la Fiscalía General del Estado con la intermediación de una persona traductora de ruso.

3. Una mujer de origen colombiano, acudió a la Comisión solicitando apoyo después de haber huido de su país, ya que su hijo fue amenazado por un grupo armado. Decidieron viajar a Cancún como parte de su ruta hacia Sonora, donde tenían una cita para solicitar refugio en Estados Unidos a través de un programa que les otorgaría un permiso de ingreso. Se le canalizó a la asociación CISVAC, donde se le brindaría apoyo para llegar a su cita.

4. Una persona sufrió un accidente, por lo que fue ingresada a un Hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social. Solicitó la intervención de la CDHEQROO, pues requería una cirugía de tibia y peroné del pie derecho. A pesar de su estado, no se le había informado sobre su situación médica. Tras nuestra gestión, se logró programar la cirugía.

5. En tres ocasiones, se canalizó al Centro de Atención Especializada en Salud Emocional, a personas usuarias de la Segunda Visitaduría General, quienes refirieron que requerían atención psicológica.



1. ¿Qué es la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo?

La Ley que rige a la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO), señala en su artículo 2°, que es un organismo público, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos previstos por el orden jurídico mexicano.

Estos objetivos se distribuyen a través de diversas acciones; sin embargo, dos de sus funciones principales, se desprenden del eje de protección y del eje de prevención o promoción: la primera se relaciona con **investigar** las posibles violaciones a derechos humanos, es decir, **aquellos actos u omisiones realizados por autoridades o personas servidoras públicas estatales o municipales que afecten los derechos de las personas que viven o transitan en el Estado**. La segunda, con **informar a las personas sobre sus derechos, así como, capacitar al personal de las instituciones públicas**.

Una de las características más importantes de la CDHEQROO es que pertenece al sistema **no jurisdiccional** de protección a los derechos humanos. A diferencia del sistema jurisdiccional (a cargo de juzgados y tribunales), el sistema no jurisdiccional recae en organismos de protección de derechos humanos como la CDHEQROO. Sus mecanismos de acción son **sencillos, gratuitos y directos**.

Sus procedimientos se realizan a través de quejas que **no requieren formalismos jurídicos**, y derivado de esto, no es necesario que una persona especialista en leyes represente a la persona agraviada para interponer la queja. Este mecanismo procede por actos u omisiones que presuntamente lesionen los derechos humanos durante la prestación de servicios públicos, excluyendo su intervención en asuntos electorales o jurisdiccionales. Resulta importante comentar que, las resoluciones de la Comisión **no son vinculantes** (obligatorias) para las autoridades.

1.1 Nuestra Historia como institución

Uno de los aspectos más relevantes en la evolución de la Comisión está en función de la **autonomía constitucional**. Esto es fundamental para la protección de los derechos humanos, ya que los Principios de París, los cuales son una serie de estándares internacionales de la Organización de las Naciones Unidas, que guían el trabajo de las instituciones nacionales de derechos humanos, recogen que la autonomía, es uno de los atributos fundamentales para lograr el respeto, promoción, divulgación y observancia de los derechos humanos.

La autonomía se refiere, por decirlo de una manera sencilla, a la independencia de un organismo de los poderes en los que, tradicionalmente, se organiza el Estado, (ejecutivo, legislativo y judicial) cuya base es tener las condiciones presupuestales, normativas y materiales para poder ejercer su función de manera objetiva y así prevenir los abusos de poder.

El devenir de la Comisión ha sido producto de una serie de acontecimientos a nivel nacional, dada la naturaleza del sistema federativo de la República Mexicana, por lo que, como se verá a

continuación, los años de las iniciativas y reformas, concuerdan con las mismas, en el Estado de Quintana Roo.

En primera instancia, si bien existen otros antecedentes de protección a los derechos de determinados sectores de la población en México, se tendría que señalar que el **13 de febrero de 1989 se creó la Dirección General de Derechos Humanos como parte de la Secretaría de Gobernación**. A partir de ello, dicho órgano evolucionó en su configuración, la cual, puede observarse en la siguiente línea de tiempo, ilustrando una serie de acontecimientos, tanto a nivel federal como estatal, respecto de la instancia defensora de derechos humanos:

- Junio de 1990: se crea la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, es decir, como un ente gubernamental dependiente de esa Institución.
- 28 de enero de 1992: se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la adición en el apartado B del artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos elevando a la CNDH a rango constitucional como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, lo que le otorgó un grado mayor de autonomía.
- 8 de septiembre de 1992: se aprueba el decreto 093 por el que se adiciona un segundo párrafo al artículo 94 de la Constitución local para instaurar la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.
- 17 de septiembre 1992: se aprueba el decreto 096 por el que se crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo como un organismo descentralizado de la Secretaría de Gobierno del Estado.
- 30 de septiembre de 1992: publicación y entrada en vigor de los decretos 093 y 096 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- Enero de 1993: inicio formal de las actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.
- 13 de septiembre de 1999: Reforma Constitucional mediante la cual se otorga a la CNDH plena autonomía de gestión presupuestaria, modificándose su denominación a Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Reforma al apartado B del Artículo 102 de la Constitución, instruyendo a las Legislaturas de los Estados el deber de constituir organismos de protección de Derechos Humanos.
- 29 de octubre de 1999: Se publican las reformas a los artículos 75, 77 y 94 de la Constitución Política del Estado de Quintana Roo que eleva a rango constitucional el proceso de integración de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, excluyendo al Poder Ejecutivo de la designación de sus integrantes. Se instituye los caracteres de autonomía de gestión, presupuestaria, así como, la responsabilidad de rendir un informe por parte de la presidencia ante la legislatura cada año.
- 13 de diciembre de 2002: Se expide la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, otorgando plena autonomía de funcionamiento y gestión.
- 27 de febrero de 2014: cambio de denominación a "Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo".

En síntesis, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo se creó en 1992, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, teniendo por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos, previstos por el orden jurídico mexicano.

En esa primera configuración, la ley establecía en la integración de la Comisión a la Presidencia, el Consejo Consultivo, la Secretaría Técnica y hasta tres visitadurías generales, así como el personal profesional, técnico y administrativo necesario para el desempeño de sus funciones.

Tanto el nombramiento de la Presidencia, como de quienes integraban el Consejo Consultivo recaían en el Poder Ejecutivo, sometido a aprobación de la Legislatura estatal.

Dichas facultades por parte del Poder Ejecutivo quedan excluidas con la reforma de 1999, mediante la cual se determina designar por parte de la Diputación Permanente dichos cargos. Además, se le dota autonomía de gestión, presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propio.

Es en 2002, cuando el Poder Legislativo determina la autonomía a la Comisión, además de otros aspectos, tales como la ratificación de la exclusión del Ejecutivo en la designación de la Presidencia y Consejo Consultivo, el procedimiento para la ratificación de la Presidencia, la ampliación del período de duración de quienes integran el Consejo Consultivo, a cuatro años; la incorporación de la Secretaría Ejecutiva en el cuerpo de la Ley de la Comisión, los espacios gratuitos en los medios de comunicación del Gobierno del Estado, la suplencia de la queja, la figura de la mediación, así como la posibilidad de turnar una recomendación no aceptada a los órganos de control y evaluación interna de los diferentes Poderes del Estado y Ayuntamientos.

Con la reforma del 27 de febrero de 2014 a la Ley de la CDHEQROO, la Comisión cambió de denominación por la **Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo**, se eliminó la posibilidad de reelección de la Presidencia y de quienes integran el Consejo Consultivo, además de que estableció un procedimiento de participación por parte de la sociedad civil, para la designación de ambas figuras, además de la desaparición de la Secretaría Ejecutiva.

No menos importante fue la Reforma en materia de Derechos Humanos de 2011 a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, mediante la cual, el concepto de "garantías individuales" es sustituido por "derechos humanos", asimismo, se incorporó la obligación de todas las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar esas prerrogativas.

De manera puntual se señala que **todas estas modificaciones normativas no alteraron el objeto esencial de la Comisión**. Sin embargo, se fueron incorporando en su reglamento y documentos normativos, las unidades técnicas y administrativas para el mejor desempeño de las funciones del Organismo.

Mención especial merece en este recuento histórico, que el primero de septiembre de 1995, se materializó un Acuerdo del Poder Ejecutivo, por el que se transfiere la Defensoría de Oficio en Materia Penal, que estaba a cargo de la Secretaría General de Gobierno, a la Comisión Estatal de Derechos Humanos para la supervisión, organización y atención a este servicio.

Lo anterior fue una propuesta realizada por el presidente del Organismo en aquel entonces, Gastón Pérez Rosado, al Poder Ejecutivo, pues desde su perspectiva el servicio de la Defensoría de Oficio *“debía de ser manejado por la misma, a fin de salvaguardar en todo momento las garantías individuales de las personas que por diversos motivos enfrentan procesos de orden penal”*.

Es importante mencionar que, desde meses antes de este Acuerdo, el personal de la Defensoría ya operaba físicamente dentro de las oficinas en el propio Organismo, aunque dependían del Gobierno del Estado. Además, el titular de la Coordinación de la Defensoría ya formaba parte del personal de la Comisión. Además, por esta vía se buscaba conocer sobre asuntos jurisdiccionales, exclusivamente para la materia señalada. La Defensoría estuvo a cargo de este Organismo hasta 1999, cuando se publica la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado, creándose el Centro de Asistencia Jurídica, que incorpora la prestación del servicio de la Defensoría.

1.2 ¿Qué hacemos en la CDHEQROO?

La CDHEQROO, fue creada en 1992 con el objetivo de proteger y promover los derechos humanos en la Entidad. En su decreto de creación, se le asignaron 13 funciones principales, entre las cuales destacan la **recepción de quejas** por presuntas violaciones a los derechos humanos, la atribución de resolverlas a través de la conciliación y la facultad de **emitir recomendaciones**, así como llevar a cabo actividades de **capacitación** como medio de prevención.

A lo largo de los años, **estas funciones se han mantenido** como uno de los pilares fundamentales del trabajo de la Comisión. La recepción de quejas permite que cualquier persona afectada pueda denunciar hechos cometidos por autoridades estatales o municipales. Actualmente, la Ley que regula a la Comisión contempla 25 funciones para atender de manera más efectiva las labores de protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos.

Entre estas funciones, sigue siendo esencial la recepción de quejas y la emisión de recomendaciones, pero también se han sumado otras responsabilidades, como la promoción de la cultura de derechos humanos, la supervisión de centros penitenciarios y de atención a grupos en situación de vulnerabilidad, además, destaca el rol de la CDHEQROO en la aplicación del “Protocolo de Estambul” para la investigación y documentación de actos de tortura, así como la colaboración con instituciones nacionales e internacionales para fortalecer la protección de los derechos en el Estado.

Este desarrollo normativo ha permitido a la Comisión mejorar su capacidad de respuesta y adaptarse a los nuevos desafíos en materia de derechos humanos, consolidando su papel como una instancia clave en la defensa y promoción de estos derechos en Quintana Roo. Estas funciones están prácticamente orientadas a proteger y promover los derechos humanos en la Entidad.

1.3 ¿Cómo se compone la CDHEQROO?

De acuerdo con los contextos antes expuestos, la Comisión **inició sus funciones en enero de 1993** con **7** personas, en una oficina arrendada ubicada en la Avenida Miguel Hidalgo con Calle Ignacio Zaragoza en la Ciudad de Chetumal.

En ese entonces, su estructura se encontraba expresamente señalada en su marco normativo, siendo su composición: la Presidencia, el Consejo Consultivo, la Secretaría Técnica, la Secretaría Ejecutiva y las Visitadurías Generales. En efecto, dicho reglamento también establecía las dependencias, unidades, oficinas o mesas que requiriera cada nivel a juicio de la Presidencia.

Al 31 de agosto de 2024, la CDHEQROO cuenta con una plantilla de 146 personas distribuidas en un total de 12 oficinas (1 propia, 3 en comodato y 8 en arrendamiento), de las cuales **3** se ubican en la ciudad de Chetumal (Oficinas Centrales, Oficialía Mayor y el Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos) y una en cada uno de los siguientes municipios: Bacalar, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Tulum, Cozumel, Solidaridad, Puerto Morelos, Benito Juárez y Lázaro Cárdenas.

Actualmente, cuenta con un total de **15 unidades administrativas** a través de las cuales se implementan las funciones específicas de protección y promoción de los derechos humanos, así como el despacho de asuntos correspondientes a la Presidencia, siendo las siguientes:

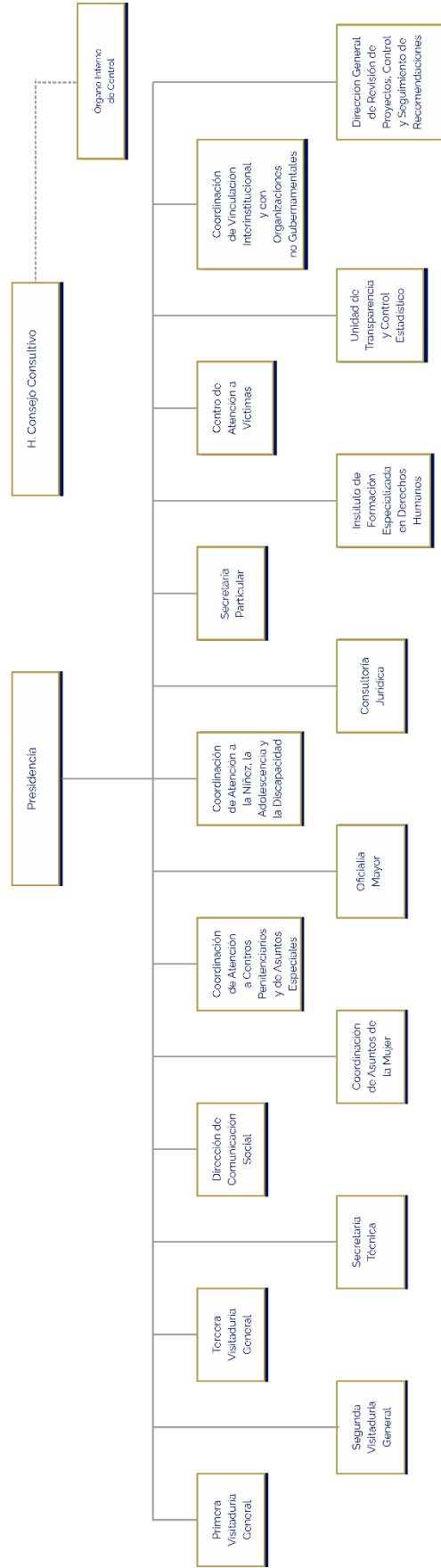
- Presidencia
- Secretaría Particular
- Secretaría Técnica
- Visitadurías Generales
- Coordinación de Atención a Centros Penitenciarios y de Asuntos Especiales
- Coordinación de Atención a la Niñez, la Adolescencia y la Discapacidad
- Coordinación de Vinculación Interinstitucional y con las Organizaciones No Gubernamentales
- Coordinación de Asuntos de la Mujer
- Dirección de Comunicación Social
- Oficialía Mayor
- Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos
- Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones
- Centro de Atención a Víctimas

- Consultoría Jurídica
- Unidad de Transparencia y Control Estadístico

Además, es importante indicar que la CDHEQROO, cuenta con un Órgano Interno de Control, el cual tiene como objetivo principal prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción que se puedan suscitar al interior de la CDHEQROO. Por lo que se caracteriza por ser un órgano que cuenta con autonomía técnica y de gestión para decidir sobre su funcionamiento y resoluciones. De manera administrativa se encuentra adscrito al Consejo Consultivo de la Comisión, sin que ello signifique alguna subordinación.

Las facultades de la Presidencia, Consejo Consultivo, Secretaría Técnica, visitadurías generales y el Órgano Interno de Control se señalan en la Ley de la CDHEQROO, en tanto que el resto, en su Reglamento. En la siguiente imagen se podrá observar el organigrama institucional, con el fin de representar gráficamente la estructura administrativa:

Estructura Orgánica de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo



Fuente: Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

1.4 ¿Quién dirige la institución?

La persona titular de la Presidencia es la representante legal de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Su rol consiste en dirigir la Institución, para que, mediante las unidades profesionales, administrativas y técnicas, se cumpla la misión de promover y proteger los derechos humanos en la Entidad.

En apartados anteriores se advirtió que, en un primer momento, dada la naturaleza de la CDHEQROO como organismo público descentralizado, la designación recaía en el Poder Ejecutivo. A medida que hubo una mayor concientización sobre la importancia de la independencia del Organismo, se realizaron las adecuaciones necesarias en la designación de la Presidencia, en las diversas reformas, resaltando **la participación de la sociedad civil** para proponer los perfiles en la elección de la presidencia y de esta manera garantizar la objetividad y el correcto desempeño de sus funciones.

Titulares de la Presidencia de 1992 a 2024

Período como organismo descentralizado:

Lic. Carlos Francisco Sosa Huerta (septiembre 1992 – 1993)

C. Gastón Pérez Rosado (agosto 1993 – abril 1999)

Lic. Celia Pérez Gordillo (mayo 1999 – enero 2002)

Período como organismo autónomo:

Lic. Gaspar Armando García Torres (enero 2002 – enero 2010)

Mtro. Enrique Norberto Mora Castillo (enero 2010 - enero 2014)

Mtro. Harley Sosa Guillén (marzo 2014 - enero 2018)

Mtro. Marco Antonio Tóh Eúan (enero 2018 - enero 2022)

El 11 de diciembre de 2023, la Honorable XVII Legislatura Constitucional del Estado de Quintana Roo, designó a la ciudadana **Omega Istar Ponce Palomeque** como titular de la CDHEQROO, por un período de cuatro años que comprende a partir de esa fecha y que concluirá el 10 de diciembre del año 2027; **convirtiéndose en la primera mujer Presidenta de la Institución, durante su etapa como organismo autónomo.**

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley de que rige a la CDHEQROO, la Presidenta tiene un amplio conjunto de facultades que le permiten cumplir con la misión de promover y proteger los derechos humanos en la Entidad.

Puede implementar y ejecutar acciones que garanticen que las políticas y normativas sean aplicadas correctamente. Su rol incluye la creación de propuestas generales que busquen mejorar las estrategias de protección de los derechos humanos en todo el Estado, lo cual es fundamental para avanzar en la protección de todas las personas.

Además de **sus funciones en la implementación de políticas**, la Presidenta tiene la autoridad para optimizar las operaciones internas de la Comisión. Esto incluye establecer las medidas necesarias para mejorar las funciones de cada una de las áreas de la Comisión, asegurando que

el Organismo opere de manera eficaz. En ese orden de ideas, **se encarga de la gestión y asignación de responsabilidades dentro de la propia Comisión.**

La Presidenta tiene la facultad de **asignar y delegar tareas a las y los titulares de las visitadurías generales**, que son las áreas encargadas de recibir quejas y realizar investigaciones sobre presuntas violaciones de los derechos humanos. También designa a los responsables de todas las áreas clave, bajo su cargo. Esto le permite dirigir de manera integral a la Institución y garantizar que todas las áreas estén alineadas con los objetivos de la Comisión.

En el ámbito de las relaciones interinstitucionales, la Presidenta puede suscribir acuerdos y convenios de colaboración con una amplia variedad de actores, como otras autoridades, organismos de derechos humanos, y también con instituciones académicas, culturales, y organizaciones de la sociedad civil. Estos convenios permiten crear alianzas estratégicas que fortalezcan el trabajo de la Comisión en materia de derechos humanos, desde la investigación y la difusión, hasta la formación de nuevos profesionales comprometidos con esta causa.

Sobre la protección jurídica (tema a abarcar en capítulos siguientes) la Presidenta tiene la facultad de **aprobar y hacer públicas las recomendaciones** que derivan de las investigaciones iniciadas a raíz de los procedimientos de quejas. Estas recomendaciones son herramientas fundamentales que buscan la reparación integral para las víctimas.

En términos legales, la Presidenta actúa como apoderada legal de la Comisión. También puede delegar estos poderes cuando sea necesario, lo que le otorga flexibilidad en la gestión de asuntos legales de la institución.

Finalmente, un aspecto crucial de su labor es la posibilidad de solicitar a la Legislatura o a la Comisión Permanente que convoquen a las autoridades que se niegan a aceptar, o cumplir con las recomendaciones emitidas por la Comisión. Esta facultad subraya el carácter no vinculante de las recomendaciones, pero a la vez refuerza el mecanismo de presión institucional social para que las autoridades asuman su responsabilidad frente a las violaciones de derechos humanos. Además de estas funciones específicas, la Presidenta puede realizar cualquier otra actividad que le sea conferida por la ley y otros ordenamientos.

En resumen, la Presidenta de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, tiene un conjunto de facultades que abarcan tanto la gestión interna de la institución, como la coordinación con otras autoridades y organismos, la representación legal, la emisión de recomendaciones, y la rendición de cuentas. Su rol es esencial para asegurar que los derechos humanos sean respetados, protegidos y promovidos en todo el Estado, garantizando que la Comisión actúe como un órgano efectivo y transparente en defensa de las personas.

1.5 La CDHEQROO y el acompañamiento de la sociedad civil: la labor del Consejo Consultivo

El Consejo Consultivo se instituyó desde la creación de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo y persiste hasta el día de hoy. El enfoque de este Órgano es brindar acompañamiento por parte de la sociedad civil y personas expertas en materia de derechos humanos, con la finalidad de enriquecer y acompañar sobre los trabajos que se realizan por parte de la CDHEQROO, así como la de aprobar la normatividad que rige su funcionamiento.

Las funciones del Consejo Consultivo han variado a lo largo de las tres décadas de su existencia. De origen, este órgano ciudadano tenía como facultades: establecer los lineamientos generales de actuación de la Comisión; aprobar el reglamento y las normas de carácter interno; conocer y opinar sobre el informe anual de la presidencia; solicitar a la presidencia información adicional sobre los asuntos que estén en trámite o que se hayan resuelto, así como asistir con su opinión a la presidencia, en los casos que esta se la solicitará.

Con la reforma a la Ley de la CDHEQROO de 2014, dichas funciones fueron ampliándose de seis a trece, anexándose las siguientes: someter a consideración de la presidencia los mecanismos y programas que contribuyan al objetivo para el cual fue creada la Comisión; requerir la participación de personas con carácter de invitadas especiales y servidoras públicas del Organismo para coadyuvar en el ejercicio de sus funciones; aprobar propuestas generales que formule la presidencia para una mejor protección de los derechos humanos; opinar sobre los actos de dominio que pretenda realizar la presidencia; conocer el presupuesto anual, entre otras.

Estas funciones se desahogan principalmente a través de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias. Sus acciones más emblemáticas han sido las siguientes:

- La creación del Premio Estatal de Derechos Humanos.
- La creación y modificación del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.
- La creación del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos.
- La creación y modificación del Reglamento del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos.
- La creación de las diversas unidades administrativas para ampliar y mejorar de manera eficaz los trabajos de la Comisión.

De igual forma es importante hacer mención que, el Consejo Consultivo, es un órgano colegiado de participación ciudadana, en el cual personas con diferentes perfiles y trayectorias, han contribuido en el quehacer de promoción y protección de los derechos humanos.

Desde su creación, el Consejo Consultivo ha estado compuesto por seis integrantes y la persona titular de la Presidencia. Con el decreto de creación, las personas integrantes del Consejo Consultivo se designaban mediante una propuesta de la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado, para que posteriormente el Poder Legislativo las ratifique y cada año debía ser sustituida una persona integrante de mayor antigüedad.

En el año 2002, con la aprobación de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos como organismo autónomo, se modificó el proceso de designación para que las personas consejeras

fueran postuladas por la sociedad civil organizada e instituciones vinculadas con la defensa de los derechos humanos, o en su caso, de las fracciones parlamentarias. Además de lo anterior, se cambió la temporalidad en el encargo honorífico, a 4 años de duración, quienes podrían ser ratificadas por un periodo más; no obstante, esta disposición sobre la ratificación fue eliminada con la reforma a la Ley de la CDHEQROO en 2014.

Integrantes del Consejo Consultivo de 1992-2022

1992:

- Profa. Lilia María Conde Medina
- C. Gastón Pérez Rosado
- C. Marciano Medina Martínez
- Prof. Benito García Méndez
- C. Carlos Namur Aguilar
- Lic. Francisco López Mena

1994:

- Profa. Alicia Pérez Rodríguez
- C. Gustavo Romero Pérez

1997:

- C. Mariano Angulo Basto.

2014-2018:

- Mtra. Dafne García Herrera
- Mtra. Lilia María Conde Medina
- Mtra. Alicia del Socorro Pérez Rodríguez
- Lic. Mario Bernardo Ramírez Canul
- Mtro. Manuel Chejin Pulido
- Lic. Jorge Cámara González

2018-2022

- Profa. Alma Rosa Soledad Freyre Reinhartd
- Licda. Sheena Merle Ucán Yeh
- Lic. Israel Canto Viana
- Ing. Edgar Ricardo Mora Ucán
- C. Rafael Barragán Vázquez
- Psic. Alejandro Baeza Ruiz

El 13 de diciembre del año 2023, la Décimo Séptima Legislatura designó mediante el Decreto 176 a las personas integrantes del Consejo Consultivo, mismo que concluirán su encargo el 12 de diciembre de 2027. Dicho Consejo quedó integrado por diversas personalidades expertas en materia de derechos humanos, y que se señalan a continuación:

- Dr. Ignacio Alonso Velasco
- Psic. Víctor Hugo Venegas Molina
- C. Marcelo Jiménez Santos
- Mtro. José Manuel Jiménez García
- Lcda. Nallely Rodríguez Hernández
- Lcda. Paola Monserrat Cortés Rodríguez

En ese sentido, desde el día de la toma de protesta de las personas que actualmente integran el Consejo Consultivo, se han celebrado seis Sesiones Ordinarias y dos Extraordinarias, en las que se han aprobado los siguientes:

- El Reglamento Interior del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos. *(Primera Sesión Extraordinaria del 21 de junio de 2024).*
- El Acuerdo mediante el cual se aprueba la aplicación de nuevas modalidades de titulación para las personas estudiantes del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos. *(Segunda Sesión Extraordinaria del 13 de agosto del 2024)*
- Reglamento interior del Órgano Interno de Control de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. *(Sexta Sesión Ordinaria del 28 de agosto del 2024)*
- Manual de organización del Órgano Interno de Control de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. *(Sexta Sesión Ordinaria del 28 de agosto del 2024)*
- Manual de procedimientos del Órgano Interno de Control de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. *(Sexta Sesión Ordinaria del 28 de agosto del 2024)*
- Perfiles de puesto del Órgano Interno de Control de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. *(Sexta Sesión Ordinaria del 28 de agosto del 2024)*
- Puesto y funciones del Órgano Interno de Control de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. *(Sexta Sesión Ordinaria del 28 de agosto del 2024)*

Así pues, como se observa, la función del Consejo Consultivo de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, es trascendental para la institución en el desarrollo del ejercicio de sus funciones, pues como el propio nombre lo indica, sirve como Órgano para consultar y/o solicitar opiniones relativas al funcionamiento y directrices de la Comisión, que contribuyan al respeto, promoción y protección de los derechos humanos en la Entidad.



24 Ch... antana Roo



PREVENCIÓN

02



Conoce algunos ejemplos de nuestra atención inmediata:

1. Se gestionó ante la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado para una persona de nacionalidad cubana, quien acudió a la CDHEQROO en busca de apoyo para iniciar dicho procedimiento. Gracias a nuestra intervención, se facilitó el acceso al proceso, garantizando que sus derechos fueran respetados.

2. Una mujer solicitó nuestra intervención, ya que no había podido cobrar el apoyo del programa “Pensión para Adultos Mayores”. A pesar de haber iniciado el proceso para resolver la situación, no había obtenido respuesta. Tras nuestra gestión en el módulo de la Secretaría del Bienestar en Quintana Roo, se logró que la solicitante recibiera una respuesta.

3. Se gestionó de inmediato ante el Instituto Mexicano del Seguro Social el reembolso de una cirugía de cataratas que nuestra usuaria, una persona mayor, tuvo que realizarse en un centro médico particular debido a un glaucoma que le impedía ver.

4. Una persona solicitó nuestra intervención, ya que en el Hospital General “Jesús Kumate Rodríguez” de la ciudad de Cancún, le habían reprogramado su cirugía en cuatro ocasiones, lo que retrasaba su acceso a la mejora de su salud. Tras nuestra gestión, se logró atender satisfactoriamente su solicitud.



2. Prevención

La prevención de violaciones a los derechos humanos incluye acciones y medidas proactivas que buscan evitar **que se produzcan actos u omisiones que vulneren los derechos de las personas**. Los mecanismos de prevención engloban una serie de acciones y estrategias tales como la **educación y capacitación**; monitoreo y vigilancia; implementación de campañas; promoción del diálogo y participación ciudadana; investigaciones, estudios y diagnósticos.

La labor de prevención se deriva de las atribuciones conferidas a la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, principalmente a través de algunas de sus unidades técnicas y especializadas, mismas que se describen en los siguientes apartados.

2.1 Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos

El Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos (IFEDH) tiene como objeto la capacitación, formación, estudio, investigación, promoción y difusión de los derechos humanos. Sus atribuciones específicas se encuentran señaladas en el artículo 142 del Reglamento de la Ley de la CDHEQROO y cuenta además con un Reglamento Interior, cuyo objeto es regular su estructura y establecer sus procedimientos, definir su organización interna (académica y administrativa), así como los derechos y obligaciones del personal académico y de las personas estudiantes.

Los antecedentes de esta Unidad comienzan con la creación de la **Dirección de Capacitación**, que estaba adscrita a la Secretaría Técnica. Originalmente, contaba con una **coordinación general**, una sede en la zona norte del Estado y dos **jefaturas de departamento**. En 2009, se transformó en la **Coordinación General de Capacitación y Educación**. Posteriormente, en 2010, adoptó el nombre de **Coordinación de Capacitación**, y pasó a estar integrada por dos áreas principales: la **Dirección de Educación** y la **Dirección de Investigación y Desarrollo Institucional**.

Posteriormente, esas unidades se convirtieron en el Centro de Estudios e Investigación en Derechos Humanos y la Dirección de Enlace, Promoción y Difusión en Derechos Humanos. La fusión de estas áreas, en 2017, dio lugar al Instituto de Estudios en Derechos Humanos, que, en 2018, cambió su denominación a "Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos".

Es importante resaltar el trabajo realizado por el **Centro de Estudios e Investigación en Derechos Humanos**; el cual fue creado tras una reforma al Reglamento de la Ley de la CDHEQROO en 2011, y entre sus principales responsabilidades estaba la elaboración de investigaciones y estudios especializados. Algunas de las actividades más destacadas del Centro incluyen:

- Manual Básico de Derechos Humanos para la Atención a Poblaciones Indígenas, producto del proyecto *"Derechos humanos, género y prevención de la violencia contra las mujeres indígenas"* presentado en la convocatoria de Procuración de Fondos de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, año 2011.
- Libro: Derechos Humanos y Calidad de la Democracia: Dos Ideales para la Conducción de la Vida Pública, del Dr. Alejandro Monsiváis González, año 2012.

- Colección de cuentos infantiles *"Guardhianes al rescate de los derechos humanos"*, del autor Raciél Manríquez González, con ilustraciones de Israel Avilés Avilés, del año 2013. Consta de 9 cuentos que abordan, desde la perspectiva infantil la importancia de los derechos humanos.
- Guía de Educación para la Paz y Convivencia Escolar, producto del proyecto de Coinversión Social con el Instituto Nacional de Desarrollo Social, denominado Educación para la Paz y Convivencia Escolar, año 2013.
- Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar, resultado del trabajo colaborativo con la Sección 25 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, el Colegio de Psicólogos de Quintana Roo A.C. y la Secretaría de Educación y Cultura de Quintana Roo, poniendo a disposición del personal docente, recursos didácticos que coadyuven a un mejor conocimiento, promoción y defensa de los derechos humanos, pero, sobre todo, para prevenir y atender los casos de acoso escolar que se presenten en el centro educativo, año 2014.

Dentro de este recuento histórico resalta como reto para el Instituto, la organización de información y estadística certera y transparente. En consecuencia, la Comisión creó el Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC), permitiendo que, desde 2018, se concentrara la estadística de capacitación de nuestro Organismo a través del IFEDH.

Es importante destacar que este instituto ha contado con dos grandes propósitos: la formación de profesionistas a través de **estudios de posgrado**, así como la **capacitación** al público en general mediante actividades como: pláticas, talleres, foros, entre otras.

Actualmente, el IFEDH, cuenta con tres unidades administrativas a su cargo: la **Dirección de Capacitación, Enlace, Promoción y Difusión de los Derechos Humanos**, la **Dirección de Control Escolar** y la **Dirección de Estudios Especializados**, además de un Departamento de Contenidos Educativos.

Su equipo de trabajo está conformado por **21 personas** (13 en Othón P. Blanco, 5 en Benito Juárez, y una persona en Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos y Tulum, respectivamente). Resulta necesario mencionar que, la persona titular de la Presidencia funge a su vez, como titular de la Dirección General del Instituto; auxiliándose de una persona al frente de la Coordinación General.

Ahora bien, además de su labor respecto a la profesionalización a través de posgrados y capacitación, el IFEDH, ha desarrollado diversos proyectos, mismos que a continuación se mencionan, así como el período de tiempo en el cual se realizaron:

- **Boletín Electrónico:** tuvo el objeto de difundir entre la población en general, las actividades institucionales, novedades bibliográficas, efemérides nacionales en materia de derechos humanos, e información general sobre el cumplimiento de las atribuciones de la CDHEQROO de 2014 a 2018.
- **Informes Especiales sobre el Estado de los Derechos Humanos:** En cumplimiento a un Acuerdo del H. Consejo Consultivo, de fecha 7 de septiembre de 2016, se elaboraron 15 informes especiales sobre el estado que guardaban los derechos humanos al interior de los municipios y en algunas secretarías de la Administración Pública Estatal. Estos informes

reflejaban el estado de las investigaciones de quejas y las recomendaciones emitidas a todos los municipios del Estado, así como a las secretarías estatales de Seguridad Pública, de Salud, de Trabajo y Previsión Social y, de Educación y Cultura. Esto de 2016 a 2017.

- **Gaceta:** este instrumento oficial de la CDHEQROO con una periodicidad semestral, difundió información de manera electrónica relacionada con recomendaciones emitidas, propuestas de conciliación, acuerdos de mediación, convenios de colaboración con las distintas instituciones públicas y/o privadas, así como con organizaciones de la sociedad civil; entre otra información relevante, de 2016 a 2018.
- **Primera Encuesta Estatal sobre Derechos Humanos y Discriminación en Q. Roo:** brindó información estadística e indicadores básicos respecto a los conocimientos de las personas encuestadas sobre los derechos humanos y la discriminación, para comprender la problemática que se vive en nuestra Entidad, año 2017.
- **Compilación de ensayos galardonados del Primer Concurso Estatal de Ensayo Feminista: Elvia Carrillo Puerto 2018, bajo el tema “La invisibilización de las Mujeres en sus Derechos”.** Se publicó un cuadernillo de manera electrónica con los planteamientos, perspectivas y análisis críticos de la realidad que viven las mujeres en nuestro entorno social, desde un enfoque feminista y de derechos humanos, año 2019.
- **Primera Encuesta Estatal sobre la Percepción y Conocimientos en Materia de Derechos Humanos Dirigida a Personas del Servicio Público:** Hizo un estudio de las necesidades existentes, para generar estrategias que incorporen el Enfoque de Derechos Humanos en el ejercicio del servicio público y en las políticas que se diseñen e implementen desde los ámbitos de sus competencias, año 2021.
- **Diagnóstico de la situación de las Mujeres Privadas de la Libertad en Quintana Roo:** fue un proyecto iniciado en 2020 y publicado en 2021. Representó el primer esfuerzo por evaluar las condiciones materiales en las que se encontraban las mujeres en los centros de reinserción social del Estado. Su objetivo fue identificar cómo las relaciones de poder de género y otros factores de exclusión exacerbaban la desigualdad y la discriminación en este contexto. Los resultados se obtuvieron principalmente de una encuesta aplicada a las mujeres privadas de la libertad, complementada con diálogos, observación y testimonios que aportaron una perspectiva más amplia de su realidad.
- **Gaceta Binacional de DDHH, México-Argentina:** derivó de los Encuentros Binacionales de Organismos Gubernamentales de Derechos Humanos, celebrados en Argentina y en México, en los meses de junio y septiembre del año 2019, entre las Comisiones de Derechos Humanos de México y las Defensorías del Pueblo de Argentina; se propuso por parte de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto y de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, la creación de una publicación oficial para generar integración e intercambio sobre la temática en derechos humanos, en donde los organismos compartieran sus actuaciones, experiencias y recomendaciones, que resulten de total relevancia y trascendencia, así como artículos científicos y de investigación en materia de derechos humanos; es así que del año 2020 al 2022 se realizaron publicaciones de manera semestral.

Es menester señalar, que **la CDHEQROO participó como directora** de la edición y coordinación de las primeras tres ediciones, denominadas: *"El papel de los organismos de derechos humanos en la pandemia"*, *"La niñez en contexto de pandemia"* y *"Los retos del sistema ombudsperson ante la nueva normalidad"*.

Este año, **la CDHEQROO reactivó su participación en la Gaceta**, con el artículo "Cuota para personas con ciudadanía mexicana por naturalización en Quintana Roo" (Alonso, 2024), de autoría del Dr. Ignacio Alonso Velasco, miembro del H. Consejo Consultivo, y de la asociación Mexicanos de Corazón. A. C.

- **Revista DignidaDH:** es una publicación electrónica pensada como herramienta de divulgación de productos académicos, artículos de opinión y saberes construidos, por una diversidad de actores con experiencia en la defensa de los derechos humanos, quienes aportan distintas miradas en torno a la situación en Quintana Roo y al quehacer de la CDHEQROO (CDHEQROO, 2019).

Surgió como parte de un proceso de cambio institucional frente a la autonomía de la Comisión, y tuvo su antecedente en la Revista Dignidad, cuyo primer número se publicó en el año 2002, y su última edición, la número 11, hasta el 2009, todas ellas de manera impresa. En 2018, la Comisión relanzó la revista bajo el nombre *"DignidaDH"*, publicándose manera digital, hasta su edición número 17 en 2023.

- **Encuesta virtual sobre experiencias discriminatorias en el Estado de Quintana Roo:** se realizó con el fin de conocer y analizar la percepción de la población quintanarroense y las vivencias de tratos y prácticas discriminatorias que se producen en la dinámica e interacción social. Año 2022.
- **Premio Estatal de Derechos Humanos:** Fue instruido por Acuerdo emitido por el Honorable Consejo Consultivo de la CDHEQROO el 24 de octubre del 2005, concediéndose a partir del año 2006. Tuvo como objetivo reconocer públicamente a quienes se hayan distinguido por una labor permanente y efectiva en favor de la promoción y el fortalecimiento del ejercicio de los derechos humanos en Quintana Roo; a quienes de manera voluntaria y sin fines de lucro se han dado a la labor de apoyar a otras personas y defender los derechos humanos, sobre todo los de aquellas que se encuentran en alguna condición de vulnerabilidad. Este galardón, se realizó de manera bianual del 2006 al 2018, cesando en 2020 por motivo de la pandemia de COVID-19.

Consistió en una medalla de plata de 8 centímetros de diámetro, con las siguientes características: en el anverso, al centro, el logotipo labrado de la Comisión, alrededor la leyenda "Premio Estatal de Derechos Humanos", así como el año que corresponde a la entrega del premio; en su reverso, al centro, el nombre de la persona física, asociación o institución que resulte ganadora y en su alrededor la leyenda "Por la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos".

El 11 de diciembre de 2006, se entregó por primera ocasión en el Estado de Quintana Roo a dos mujeres al mismo tiempo, siendo galardonadas y compartiendo este reconocimiento: la **Profesora Lilia María Conde Medina**, premiada por su permanente labor de apoyo en favor de las personas privadas de su libertad en el Centro de Readaptación Social (CERESO) de

Chetumal Quintana Roo y la **Periodista Lidia Cacho Riveiro**, quien fue reconocida por la defensa permanente y efectiva a los derechos de las mujeres; ambas por ser personas con un alto sentido de la dignidad y el interés por el bienestar de todas las personas.

En la segunda edición, el 11 de diciembre de 2008 por primera vez se hizo entrega del Premio Estatal de Derechos Humanos de manera póstuma a la ciudadana **Armonía Ramos Cinto de Coutaux**, conocida en vida como Mamá Molly. Por su pugna por el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas privadas de su libertad en la cárcel de Cancún Quintana Roo y el acceso a sus derechos.

Posteriormente, en su tercera edición, se recibieron 11 propuestas de personas y organizaciones que se han distinguido por su trabajo permanente en pro de los Derechos Humanos. En esta edición, el premio fue entregado el 09 de diciembre de 2010 a **Dafne Bernardina García Herrera**, quien durante 14 años a través de **"Pro Niños Excepcionales A.C."**, ha luchado por mejorar la calidad de vida de niños y niñas con discapacidad.

En la cuarta edición, el premio fue entregado el 11 de octubre de 2012 a la **Lcda. Daniela Vara Solís, Presidenta de "Casa Xiipaal, A. C."**, quien se caracteriza por su labor en la ciudad de Cancún Quintana Roo, en favor de los derechos humanos de la niñez y su enseñanza a ese mismo grupo.

En la quinta edición, en 2014, se entregó la distinción a la **Presidenta de la Asociación Civil "Huellas del Pan" María Elena Ortega Ojeda**, quien ha trabajado desde hace más de 5 años en favor del derecho a la alimentación procurando beneficiar diariamente a niñas y niños en situación de vulnerabilidad, con la implementación de comedores comunitarios

En diciembre de 2016, en la sexta edición se reconoció el activismo de **Roberto Guzmán Rodríguez, Presidente de la Asociación Red Positiva**, quien ha promovido los Derechos de las personas con VIH, los derechos sexuales y reproductivos de mujeres, indígenas, jóvenes y del colectivo LGTB+.

Finalmente, en su séptima edición, el premio fue entregado el 10 de diciembre de 2018, a **"Unidos por Aitana", A.C.**, mejor conocido como **Fundación Aitana, presidida por la ciudadana Yusi Evelyn Dzib Echeverría**, por su lucha en el acceso a la salud, la no discriminación, el derecho a la recreación y a la dignidad humana de la niñez y adolescencia con cáncer, en el marco del Día de los Derechos Humanos; la clausura de los 16 días de activismo; y la conmemoración del 70 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

2.1.1 Estudios de Posgrados

La impartición de estudios de posgrado, se materializó a través de una firma de convenio de colaboración entre la Comisión y la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ). A través de ella, se otorgó el reconocimiento de la validez oficial de los estudios de posgrados que impartiría el entonces Instituto de Estudios en Derechos Humanos.

Desde ese año y hasta el presente, la Maestría en Derechos Humanos y la Especialidad en el Interés Superior de la Niñez y la Adolescencia, conforman el programa de posgrado que imparte la CDHEQROO por medio de su Instituto.

Asimismo, se hace mención que, el 21 de septiembre de 2023, con motivo de las mesas de trabajo con la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES), la oferta educativa fue incorporada en la plataforma "Oferta Educativa Quintana Roo de Nivel Superior"¹.

- **Maestría en Derechos Humanos**

Tiene el propósito de contribuir en la formación de profesionales con enfoque en derechos humanos, con conocimientos basados en una preparación teórica, práctica, analítica y metodológica; que coadyuven al respeto, protección, defensa, cuidado y valor de los derechos humanos, para prevenir la violación de estos; además de conocer los instrumentos y procedimientos jurídicos a seguir para su protección o defensa, ante las instancias locales, nacionales o internacionales.

En 2016, se realizó el registro del Plan de Estudios 2016, de la Maestría en Derechos Humanos, con 16 asignaturas distribuidas en cuatro cuatrimestres. En el año 2017 se inauguró la primera generación (2017-2018) y en 2018, la segunda generación (2018-2019), ambas se llevaron a cabo en la Ciudad de Chetumal. A finales del 2018, se inició con la Maestría en la zona norte del Estado, concretamente en la ciudad Cancún, para lo cual, la CDHEQROO firmó un *adendum* al convenio de colaboración con la SEQ, donde **se actualizó el nombre del Instituto**.

En 2019, se actualizó el plan de estudios; el mapa curricular se amplió y actualizó a 20 asignaturas distribuidas en 5 cuatrimestres, buscando enriquecer el contenido académico y la calidad del programa de estudios. En ese entonces, se determinó que las personas egresadas tendrían como única opción para la obtención de su grado académico, la presentación y defensa de un trabajo de investigación y/o tesis.

El Instituto inició un trámite de registro ante la (SEP) para la certificación y titulación de las personas egresadas de las dos primeras generaciones en el año 2019, los cuales se encontraban en un proceso de migración a la modalidad de expedición electrónica.

Desde el inicio de la primera generación en 2017, a agosto de 2023, han concluido el plan de estudios un total de **94** personas, de las cuales **60** han obtenido el grado académico. **En septiembre de 2023**, dio inicio la quinta generación de la Maestría (2023-2025) conformada por un total de **14** personas.

¹ SEQ, Oferta Educativa de Quintana Roo, apartado de Universidades. Consultable en: <https://ofertaeducativaquintanaroo.seq.gob.mx/universidades>

A continuación, se presenta la información de las personas tituladas de la Maestría.

Tabla 1. Personas Tituladas del IFEDH (Maestría)						
Generación	Plan de Estudios	Año de titulación	Modalidad	Mujer	Hombre	Total
Primera 2017-2018	2016	2019	<i>Promedio</i>	26	17	43
		2020	<i>Tesis</i>	1	0	1
		2021	<i>Tesis</i>	0	1	1
		2023	<i>Tesis</i>	0	1	1
		Total			27	19
Segunda 2018-2019	2016	2019	<i>Promedio</i>	3	6	9
		2022	<i>Tesis</i>	2	1	3
		Total			5	7
Tercera 2019-2021	2019	2023	<i>Tesis</i>	1	0	1
Cuarta 2021-2023	2019	2024	<i>Tesis</i>	1	0	1
Quinta 2023-2025	2019	Estudiantes en proceso de conclusión de estudios				
Total				34	26	60

Fuente: Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos

- **Especialidad en el Interés Superior de la Niñez y la Adolescencia**

En noviembre de 2021, la CDHEQROO, a través del IFEDH, presentó la convocatoria para la primera generación de la Especialidad en el Interés Superior de la Niñez y Adolescencia, en su modalidad a distancia (en línea). Lo anterior, en seguimiento a la firma de convenio de colaboración y el *adendum* con la SEQ de 2016 y 2018, respectivamente; otorgándole validez oficial mediante la clave asignada por la DGP de la SEP con referencia 294702.

La Especialidad tiene el objetivo de brindar los conocimientos especializados sobre el marco teórico y práctico para comprender la importancia del interés superior de la niñez y adolescencia, como principio que fundamenta las obligaciones del Estado de satisfacer plenamente los derechos participación de la infancia en el ámbito de las decisiones que le conciernen.

La primera generación fue inaugurada en enero de 2022 y concluyó en diciembre del mismo año. Al término del período que se informa, de las **14** personas inscritas a la Especialidad, **9** han concluido el plan de estudios, de las cuales **una** ha obtenido el grado académico.

2.1.2 Capacitación

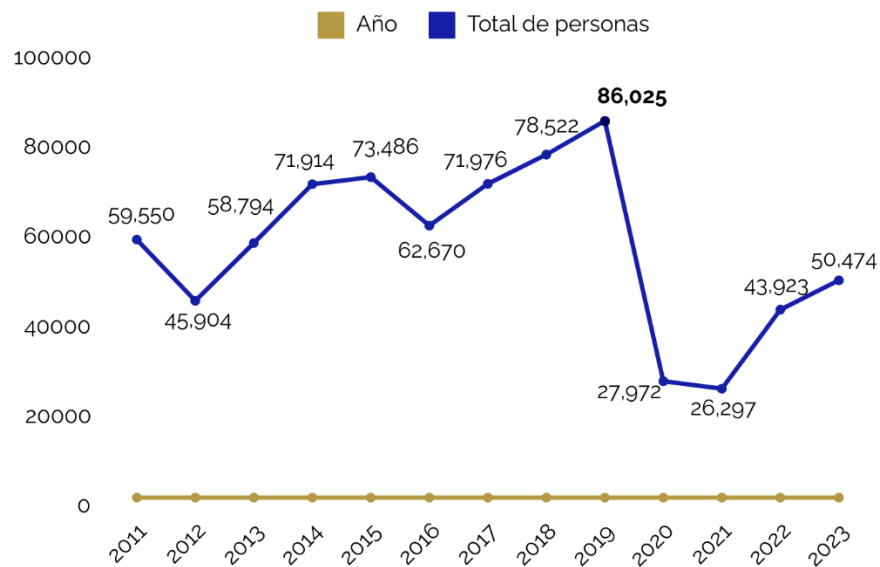
La capacitación constituye una acción fundamental para la promoción de los derechos humanos, motivo por el cual, dentro de los ejes rectores de la CDHEQROO; se ubica brindar este servicio de manera continua en sus distintas modalidades. A su vez, esta facultad se asume como **estrategia para la prevención de posibles violaciones a derechos humanos**, pues, por un lado, genera conciencia en las personas del servicio público respecto a sus deberes en materia de derechos humanos; y por otro, permite que la población conozca del alcance de sus derechos, así como los mecanismos para su defensa.

El área responsable de atender estas acciones hoy en día, es el Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos (IFEDH) a través de la **Dirección de Capacitación, Formación, Promoción y Difusión en Derechos Humanos**. Es importante precisar que en esta

labor de promoción también colaboran las Coordinaciones de Asuntos de la Mujer; de Atención a la Niñez, Adolescencia y Discapacidad, la de Vinculación Interinstitucional y con Organismos No Gubernamentales; así como la Coordinación de Atención a Centros Penitenciarios y Asuntos Especiales.

A lo largo de la historia, **la capacitación ha sido el medio por el cual la CDHEQROO ha obtenido el mayor contacto con la población.** Tan sólo de 2011 a 2023 se impartieron más de **23 mil actividades** de capacitación.

Gráfica 1. Personas capacitadas por año (2011-2023)



Fuente: De 2011 al 2017, datos obtenidos de los informes anuales de la CDHEQROO. Del año 2018 al 2024, del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC).

Las acciones emblemáticas de la CDHEQROO durante estas tres décadas se han manifestado principalmente a través de diversas estrategias de capacitación, tales como: las nueve ediciones del **concurso de dibujo infantil**; las cinco ediciones del **concurso de fotografía “los derechos humanos a través de tu mirada”**; la feria infantil **“Derechos Humanos de las niñas y los niños”**; **los cuentos infantiles**; la creación de ocho personajes en formato caricatura llamados **“Guardianes de derechos humanos”**; el canal de comunicación entre la niñez y la CDHEQROO; el **“Ombudsbuzón”** y; el programa **“Promotores de Derechos Humanos”**, en el que, se capacitó a adolescentes de centros de educación media superior como el Colegio de Bachilleres del Estado, el Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios y, el Centro de Estudios de Bachillerato Técnico **“Eva Sámano de López Mateos”**; con el objeto de que estos replicaran el conocimiento sobre el respeto a los derechos humanos.

Además, la CDHEQROO, consciente de su responsabilidad de otorgar sus servicios en las comunidades más alejadas del Estado, implementó el proyecto **“Derechos Humanos a tu Alcance”**. Se realizó en 2018 y 2019, a través de brigadas en dos furgonetas adaptadas como

oficinas itinerantes, denominadas "ombudsmóvil" y stands informativos; organizándose jornadas en colaboración con las alcaldías, delegaciones y subdelegaciones locales.

Los servicios que se otorgaron fueron: pláticas a la niñez en los planteles escolares, a madres y padres de familia, a personas jóvenes de nivel medio superior, y al público en general en domos, parques o lugares emblemáticos de la comunidad visitada. Se colocaron stands informativos con folletería, proporcionando asesorías jurídicas por parte de las visitadurías adjuntas, y asesorías psicológicas por parte de personal de CAV. A través de las brigadas, **se acudió a 29 comunidades de nuestro Estado, atendiendo a 7,376 personas.**

Estas actividades se realizaron en las comunidades de San Martiniano, Valladolid Nuevo, Nuevo Xcan, Kantunilkin, Sabán, Xcabil, La Esperanza, Puerto Arturo, Jacinto Canek, Tepich, Chumpón, Punta Herrero, Kuchumatán, Los Divorciados, Sacxan, Xcalak, Los Delirios, Central Vallarta, Leona Vicario, Punta Allen, Sahcab, Mucuy, Puerto Aventuras, en las colonias Las Torres, Zacil Há y Los Faisanes de Solidaridad, México y Misericordia de Benito Juárez, y en Isla Mujeres.

Igual de importante, ha sido la innovación tecnológica en los programas de capacitación, como el diseño del curso en línea "**Comprender los Derechos Humanos**". Tuvo el objetivo de proporcionar a las personas, en específico a quienes ejercían el servicio público, un curso básico de cuatro módulos, auto evaluables, para que comprendieran: los principios de igualdad y no discriminación, el enfoque de derechos humanos, quiénes conforman los grupos de atención prioritaria y los mecanismo internacionales y nacionales para su protección.

A través de este curso, que estuvo operativo entre el 2018 y el 2023, se atendió a **8,897** personas, la mayoría del servicio público, con el apoyo del Poder Ejecutivo Estatal. En el 2022 y 2023, se expidieron constancias a 245 y 458 personas respectivamente. En la actualidad, el curso, y su versión para niñas y niños, no se encuentra disponible en la página web de la CDHEQROO, debido a que está en un proceso de actualización y revisión de contenidos.

Un parteaguas en la implementación de las tecnologías de la información y comunicación fue la pandemia por el Coronavirus COVID-19, ya que fue en este contexto, que se **implementaron las capacitaciones de manera virtual**, mediante el apoyo de plataformas digitales de video. Con ello, la modalidad virtual ha permitido que la CDHEQROO asegure un alcance accesible a ciertos grupos de la sociedad, facilitando que estos servicios sean aprovechados según las necesidades de las personas usuarias. Actualmente la CDHEQROO cuenta con **5** salas para la impartición de actividades a distancia a través de la plataforma "Videoconferencia Telmex": **2** con capacidad para **200** personas, **2** con capacidad para **100** y **1** con capacidad para **50**.

Durante el período que comprende del 1 septiembre de 2023 al 31 agosto de 2024 se llevaron a cabo **1,249 actividades** de capacitación, atendiendo a **54,503 personas (31,406 mujeres y 23,097 hombres)**, como parte de las labores de promoción y difusión implementadas en todo el Estado. En los siguientes apartados se presenta un desglose de estas actividades, con la finalidad de brindar información específica sobre las modalidades, distribución geográfica, temáticas, grupos de población atendidos y personas servidoras públicas capacitadas.

- **Modalidades de capacitación**

La impartición de capacitación en derechos humanos a través de diversas modalidades **asegura una formación inclusiva, accesible, efectiva y adaptada a las necesidades** específicas de los diferentes grupos de población. Esto permite un aprendizaje significativo y aplicable,

aumentando su efectividad como medio de prevención, abarcando el enfoque hacia las personas servidoras públicas, y de la población en general.

En el período que se informa, de las **1,249 actividades** de capacitación que se impartieron, **959** se proporcionaron en la modalidad de **"pláticas"**, en beneficio de **34,352** personas; seguido de **155 stands informativos**, en beneficio de **10,575 personas**; **57 cursos**, impartidos a **3,509 personas** y, por último; **43 talleres**, otorgados a **1,251 personas**; siendo estas las modalidades de capacitación más frecuentes en la labor de la CDHEQROO.

Tabla 2. Modalidades de capacitación

Modalidad	Total de actividades	Personas beneficiadas		
		Mujeres	Hombres	Total
Plática	959	19,483	14,869	34,352
Stand Informativo	155	6,376	4,199	10,575
Curso	57	2,178	1,331	3,509
Taller	43	752	499	1,251
Conferencia	15	691	410	1,101
Cine debate	6	95	130	225
Conversatorio	3	790	764	1,554
Diplomado	2	146	53	199
Feria	2	34	44	78
Curso en línea	1	169	166	335
Foro	1	75	30	105
Panel	1	45	20	65
Otra	4	572	582	1,154
Total	1,249	31,406	23,097	54,503

Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC).

• **Distribución geográfica**

De acuerdo con su distribución geográfica los tres municipios con mayor número de actividades son: **Othón P. Blanco** con **566**, donde participaron un total de **28,714** personas; siendo la principal temática impartida **"Educación para la paz y los derechos humanos en ámbito educativo"**.

Por otra parte, **Benito Juárez** fue la segunda demarcación municipal en la que hubo un mayor impacto de capacitación en derechos humanos, con **292** actividades, y un total de **11,148** personas atendidas.

En el caso de **José María Morelos**, el tercer municipio con más actividades (**103**) y personas capacitadas por la CDHEQROO (**3,606**), la temática más recurrente fue sobre el **"Principio y derecho a la igualdad y no discriminación"**, impartida a **833** personas.

A continuación, se presenta la distribución geográfica de las actividades de capacitación impartidas, así como la cantidad de personas que recibieron este servicio en cada uno de los municipios.

Tabla 3. Distribución geográfica de las actividades de capacitación

Municipio	Total de actividades	Personas participantes		
		Mujeres	Hombres	Total
Othón P. Blanco	566	16,811	11,903	28,714
Benito Juárez	292	6,456	4,692	11,148
José María Morelos	103	1,941	1,665	3,606
Solidaridad	87	1,690	1,302	2,992
Tulum	71	1,666	1,315	2,981
Puerto Morelos	44	698	618	1,316
Isla Mujeres	31	761	629	1,390
Felipe Carrillo Puerto	23	701	419	1,120
Bacalar	17	469	406	875
Lázaro Cárdenas	11	181	110	291
Cozumel	4	32	38	70
Total	1,249	31,406	23,097	54,503

Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC)

Es importante destacar que se atendieron tres solicitudes para impartir **capacitación en lengua maya**: dos de ellas se llevaron a cabo en el municipio de **José María Morelos** y la otra en **Felipe Carrillo Puerto**, logrando capacitar a **217 personas**, de las cuales 135 fueron mujeres y 82 hombres. Los temas que se impartieron fueron: "Derechos de las mujeres" y "Derechos de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas".

• **Temáticas**

Promover una cultura de respeto y de prevención de violaciones a los derechos humanos es una labor esencial para la CDHEQROO, para ello, es indispensable mencionar los diversos temas que se relacionan con su protección, respeto, garantía y promoción. En este tenor, a principios de este año, se emitió el nuevo **Catálogo de Capacitación en Materia de Derechos Humanos 2024**.

Este catálogo, contempla los 5 ejes del Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027 para el Estado de Quintana Roo, y se estructura en tres niveles o etapas de capacitación en materia de derechos humanos:

- Nivel inductorio: Abarca conocimientos básicos que las personas participantes deben saber en el tema.
- Nivel intermedio: Temas específicos relativos a grupos históricamente discriminados o que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- Nivel específico: Análisis a profundidad sobre temas particulares en la materia.

De este modo, el catálogo comprende un total de 68 temáticas, siendo las más recurrentes "Educación para la paz y los derechos humanos en el ámbito educativo", mismo que se impartió en 113 ocasiones a 3,649 personas; "Principio y derecho a la igualdad y no discriminación", con 98 actividades a 3,302 personas; en el caso de las "Funciones y competencias de la CDHEQROO y la CNDH", fue la tercera actividad más solicitada, y en la que se reportaron más personas capacitadas, con un total de 4,156.

En lo que respecta a los “Derechos de las mujeres” (69 actividades y 3,463 personas atendidas) y “Derechos de las niñas, niños y adolescentes” (57 actividades y 1,944 personas), son las temáticas más solicitadas respecto a los derechos humanos de los grupos de atención prioritaria. A continuación, se expone la distribución de las temáticas ofrecidas por la CDHEQROO, en contraste con la cantidad de actividades, y el número de personas capacitadas.

Tabla 4. Temáticas de capacitación más solicitadas

Temática	Total de actividades	Personas capacitadas		
		Mujeres	Hombres	Total
Educación para la paz y los derechos humanos en ámbito educativo	113	1,891	1,758	3,649
Principio y derecho a la igualdad y no discriminación	98	1,744	1,558	3,302
Funciones y competencia de la CDHEQROO y la CNDH	76	2,434	1,722	4,156
Derechos de las mujeres	69	2,339	1,124	3,463
Derechos de las niñas, niños y adolescentes	57	1,014	930	1,944
Prevención de la violencia en el ámbito digital	54	1,010	925	1,935
Igualdad de género	51	1,060	821	1,881
Derechos humanos en el servicio público y su enfoque	43	1,035	771	1,806
Prevención del acoso y hostigamiento sexual	40	1,474	1,011	2,485
Introducción a los derechos humanos	33	741	659	1,400
Prevención del acoso y violencia escolar	32	584	502	1,086
Otros	583	16,080	11,316	27,316
Total	1,249	31,406	23,097	54,503

Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC)

• **Perfil de las personas atendidas en capacitación**

En el caso de los grupos de atención prioritaria, la capacitación se enfoca a la información accesible y comprensible para conocer sus derechos y cómo ejercerlos o defenderlos.

En el caso de las personas servidoras públicas, se brinda información específica sobre el marco legal y normativo para garantizar el respeto a los derechos humanos en su trabajo diario. También se sensibiliza sobre las condiciones de desigualdad estructural de los grupos de atención prioritaria, y la necesidad de implementar acciones afirmativas para garantizar el acceso y ejercicio de sus derechos.

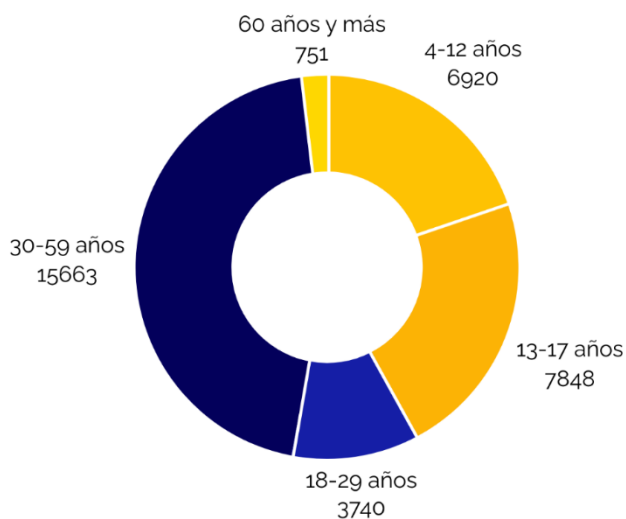
En el período que se informa, que comprende del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, **se atendieron a 34,922** personas del público en general y **19,581** personas del servicio público, tal como se expone en los siguientes párrafos.

Público en general

Del total de personas atendidas consideradas como público en general (**34,922**), **19,509 fueron mujeres y 15,413 hombres.**

Ahora bien, por rango de edad, se observa que el segmento más atendido fue el de las personas adultas, entre **30 a 59 años (15,663)**, seguido de **adolescentes** entre 13 a 17 años (**7,848**) y las **niñas y niños** de 4 a 12 años (**6,920**).

Gráfica 2. Total de personas capacitadas por rango de edad



Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC)

En el caso de las personas adultas, el tema más impartido fue "Funciones y competencia de la CDHEQROO y la CNDH" y "Principio y derecho a la Igualdad y no discriminación"; Para la niñez y adolescencia, fue el tema "Educación para la paz y los derechos humanos en el ámbito educativo". En la siguiente gráfica se presenta la distribución de capacitación, por grupo de edad.

Tabla 5. Capacitación a público en general por rango de edades, desglose por sexo

Rango de edades	Actividades	Personas atendidas		
		Mujeres	Hombre	Total
4-12 años	230	3,528	3,392	6,920
13-17 años	161	4,122	3,726	7,848
18-29 años	87	2,181	1,559	3,740
30-59 años	271	9,141	6,522	15,663
60 y más	29	537	214	751
Total	778	19,429	15,413	34,922

Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC).

Es importante mencionar que, de las **34,922 personas**, hay grupos específicos de atención prioritaria, a los cuales se les brindó información sobre sus derechos, lo cual, dados sus contextos y vivencias, es fundamental para el conocimiento y defensa de éstos.

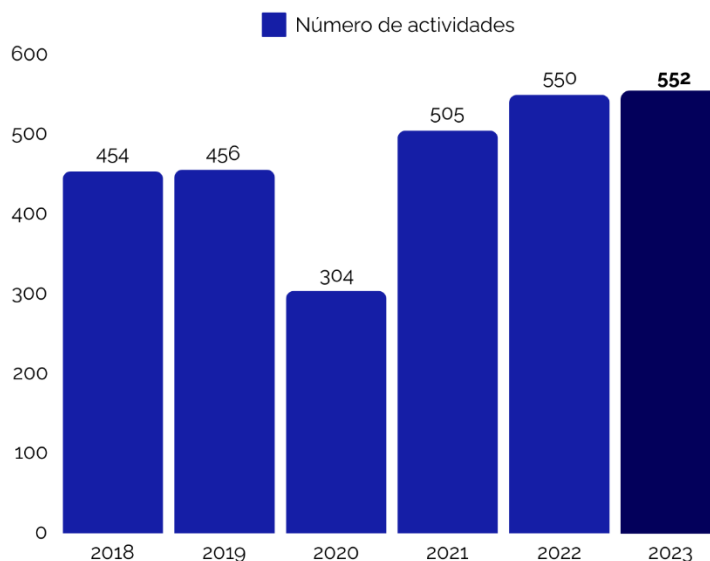
En este período, se capacitó a un total de **1,209 personas indígenas**, de las cuales 723 fueron mujeres y 486 hombres, siendo "Derechos de las Mujeres" el tema más impartido. También se capacitó a **752 personas con discapacidad**, 434 mujeres y 318 hombres, principalmente en el tema de "Funciones y competencia de la CDHEQROO y la CNDH". Además, **349 personas afromexicanas**, 164 mujeres y 185 hombres, recibieron capacitación, predominando el tema de "Principio y derecho a la Igualdad y no discriminación". Finalmente, **139 mujeres privadas de la libertad** fueron capacitadas en "Autocuidado de las emociones".

Personas servidoras públicas

Como se mencionó previamente, la capacitación a personas servidoras públicas, es un pilar esencial de las acciones de prevención que realiza la CDHEQROO, pues de esta forma, no solo se les concientiza sobre sus obligaciones en materia de derechos humanos, sino que, además, se les sensibiliza sobre las condiciones de desigualdad estructural de los grupos vulnerables, y la necesidad de implementar acciones afirmativas para garantizar el acceso y ejercicio de sus derechos.

En ese sentido, es importante mencionar que, desde que se cuenta con el Sistema de Registro de Actividades de Capacitación, del 2018 al 2023, se han realizado **2821** actividades, como se refleja en la siguiente gráfica.

Gráfica 3. Actividades de capacitación a personas servidoras públicas (2018-2023)



Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC).

Durante este período, se capacitó a un total de **19,581 personas servidoras públicas de los tres niveles de gobierno**, siendo la mayoría mujeres, con un total de 11,897 y 7,684 hombres. Los temas más solicitados por este sector fueron "Prevención del acoso y hostigamiento sexual" y "Derechos Humanos en el servicio público y su enfoque".

Es importante señalar que, del grupo correspondiente a **personas del servicio público**, quien recibió mayor capacitación fue la administración pública estatal con un total de 15,540 personas, mientras que en el ámbito municipal participaron 2,397 personas y, a nivel federal 1,644, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 6. Personas servidoras públicas atendidas

Nivel de gobierno	Actividades	Personas beneficiadas		
		Mujeres	Hombres	Total
Estatal	335	9,449	6,091	15,540
Municipal	101	1,469	928	2,397
Federal	35	979	665	1,644
Total	471	11,897	7,684	19,581

Fuente: Información obtenida del Sistema de Registro de Actividades de Capacitación (SRAC)

De manera específica, se destaca la capacitación a **2,852 docentes**, los temas de mayor interés para este sector fueron: "Derechos Humanos en el servicio público y su enfoque", "Enfoque de género y lenguaje incluyente no sexista y con perspectiva de género", al igual que, "Derechos Humanos y diversidad sexual".

Se destaca la capacitación a **513** elementos de **Seguridad Pública a nivel estatal y municipal**; los temas de mayor interés fueron los relacionados con la labor que desempeñan: "Derechos Humanos en la labor policial", "Derechos Humanos en el servicio público y su enfoque", así como "Derechos Humanos y diversidad sexual".

En el sector de la salud, se capacitaron a **268** personas que forman parte del **Personal Médico**, cuyos temas de interés, giraron en torno a los derechos de los grupos de atención prioritaria, tales como "Derechos Humanos de las personas de la comunidad LGBTQ+", "Enfoque de género y lenguaje incluyente no sexista con perspectiva de género".

2.2 Coordinación de Atención a la Niñez, la Adolescencia y la Discapacidad

En el año 2016, se implementaron una serie de reformas al Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, creándose unidades administrativas para brindar un servicio especializado a los grupos de atención prioritaria, tal como la Coordinación de Atención a la Niñez, la Adolescencia y la Discapacidad.

En un principio se designó a una persona como coordinadora del área; sin embargo, en 2018 se reestructura dicha Coordinación, estableciendo además dos jefaturas de departamento: una enfocada a la atención en temas de niñez y adolescencia; y la segunda, en materia de discapacidad.

Entre sus atribuciones principales destacan la promoción, estudio y monitoreo de los derechos humanos de niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad. El artículo 120-Quáter del Reglamento de la Ley de la CDHEQROO, establece como parte de sus atribuciones la **elaboración de proyectos, programas y acciones enfocadas a la protección de los derechos de estos grupos de población, en colaboración con instituciones públicas, sociales, privadas, sociedad civil y con organismos públicos de derechos humanos**; favorecer el cumplimiento de recomendaciones, observaciones generales, opiniones consultivas y demás que favorezcan la protección de sus derechos; coordinar cursos y eventos en materia de derechos humanos de la niñez, adolescencia y discapacidad; realizar investigaciones relacionadas con sus derechos en coordinación con el IFEDH; por mencionar algunas.

Algunas actividades destacadas durante estos ocho años de operatividad, son: las supervisiones a estancias infantiles; el "Curso introductorio sobre promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes en situación de movilidad humana" en colaboración con el Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes de la Organización de los Estados Americanos; la "Guía para el trato adecuado a personas con discapacidad", emitida por el Mecanismo de Monitoreo Independiente para dar cumplimiento a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de esta Comisión; el Foro "La aplicación de la educación inclusiva en la práctica docente", realizado con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y; el "Programa Integral de Capacitación y Promoción para la Accesibilidad e Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad".

Cabe resaltar que, la interseccionalidad, es una herramienta clave en la promoción y protección de los derechos humanos, ya que reconoce que las personas pueden enfrentar múltiples formas de discriminación simultáneamente. Este enfoque permite comprender la desigualdad, y destaca la importancia de un abordaje integral para proteger efectivamente los derechos de todas las personas.

En función de lo anterior, se presentan a continuación las principales actividades realizadas, **correspondientes al periodo que se informa**, por parte de la Coordinación de Atención a la Niñez, la Adolescencia y Discapacidad, cuyas temáticas en ocasiones se interceptan, realizando así acciones integrales para su atención.

2.2.1 Protocolos y consultas

Posicionado como un organismo de consulta en derechos humanos específicos de grupos de atención prioritaria, la CDHEQROO participó en el Comité Técnico Asesor del Instituto Electoral del Estado de Quintana Roo, para elaborar un protocolo destinado a la **“Consulta a personas con discapacidad”**, con el fin de que se implementaran acciones afirmativas en el pasado proceso electoral local de 2024.

Por otra parte, se realizó una reunión de trabajo con regidores y autoridades del Ayuntamiento de Othón P. Blanco para dialogar sobre la reforma al Reglamento para el Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad. La Comisión sugirió la elaboración de un protocolo para la consulta a personas con discapacidad.

Como resultado, el Municipio creó el **Protocolo para Personas con Discapacidad 2024**. Tras su aprobación, este Ayuntamiento organizó una consulta para recabar opiniones de personas con discapacidad, organizaciones civiles de y para personas con discapacidad, así como a sus familias y personas cuidadoras, para escuchar su voz y opinión relativa a las reformas al Reglamento para el Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad del Municipio de Othón P. Blanco; la CDHEQROO, no solo participó en la difusión de la convocatoria a la Consulta, sino que también, asistió en calidad de órgano garante.

2.2.2 Mecanismo de Monitoreo para el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

El Estado Mexicano adoptó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007, en este mismo año, el Senado de la República ratificó dicha Convención, siendo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 2008. En 2011, la Secretaría de Relaciones Exteriores, exhortó a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y a los Organismos Estatales de Derechos Humanos a crear un “Mecanismo Nacional de Monitoreo” para dar cumplimiento a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos y los Organismos Públicos de Derechos Humanos de las Entidades Federativas, firmaron un convenio de colaboración en el 2016, con el fin de generar mecanismos independientes para promover, proteger y supervisar la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Posteriormente, a través del Acuerdo número CC/01/2017, el Consejo Consultivo de la CDHEQROO creó el Mecanismo Independiente de Monitoreo del Estado de Quintana Roo, para dar cumplimiento a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con el objeto de cumplir con el marco jurídico internacional enfocado a la promoción, protección y supervisión de los derechos de las personas con discapacidad, por lo que, este quedó integrado por un Consejo General conformado por una Comisión General y un Comité Técnico de Consulta.

En ese mismo año, se instaló el Mecanismo Independiente de Monitoreo del Estado de Quintana Roo. En su primera sesión, **se emitió una convocatoria pública dirigida a organizaciones de la sociedad civil y a especialistas en temas de discapacidad**, con el fin de integrar el Comité Técnico de Consulta. Tras un proceso de selección, quedaron elegidas cuatro organizaciones de la sociedad civil y dos especialistas en discapacidad. El comité quedó conformado por la Mtra. Alejandra Becerril Amador, de APAFHDEM A.C.; la Mtra. Martha Basurto Origel, de Redes de Defensa en Derechos Humanos y Discapacidad y ASTRA A.C.; la Mtra. María Eugenia Rodríguez Campos, de Avanza Accesible A.C.; la Lcda. Susana Átala Terrazas Meraz, de CEDECREA A.C.; el Médico Fabio Latorre Ramírez, especialista en medicina física y rehabilitación pediátrica; y el Mtro. Daniel Alessander Sánchez Estrada, especialista en educación especial.

Este equipo tuvo la tarea de fortalecer el monitoreo y la protección de los derechos de las personas con discapacidad en Quintana Roo, trabajando de manera coordinada para implementar mejores prácticas de inclusión y accesibilidad. Una vez instalado el Mecanismo Independiente de Monitoreo del Estado, se iniciaron las actividades enfocadas en la promoción, protección y supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, operando hasta el 2021.

Con el fin de promover, proteger y supervisar las disposiciones jurídicas emanadas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, **en la presente administración, se reactivó el Mecanismo de Monitoreo para el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.**

El Mecanismo está compuesto por una Comisión General (integrada por diversas unidades administrativas de la CDHEQROO) y un Comité Técnico de Consulta (conformada por cuatro organizaciones civiles y dos personas especialistas). En la primera sesión ordinaria del 26 de junio de 2024, se aprobaron modificaciones a las Reglas de Operación que rige el funcionamiento del Mecanismo de Monitoreo.

De la misma manera, se aprobó la convocatoria para la renovación del Comité Técnico de Consulta del Mecanismo, postulándose 16 personas entre organizaciones de la sociedad civil y personas especialistas en temas de discapacidad, del Estado y otras entidades.

2.3 Coordinación de Atención a Centros Penitenciarios y Asuntos Especiales

La Coordinación fue creada en septiembre de 2014, para cumplir con la atribución otorgada a la CDHEQROO de supervisar el respeto a los derechos humanos en el Sistema de Reinserción Social del Estado, con el objetivo de garantizar los derechos de las personas privadas de su libertad.

Las funciones de la Coordinación se encuentran expresamente descritas en el artículo 119 del Reglamento de la Ley de la CDHEQROO, y se relacionan con la supervisión y visitas periódicas a

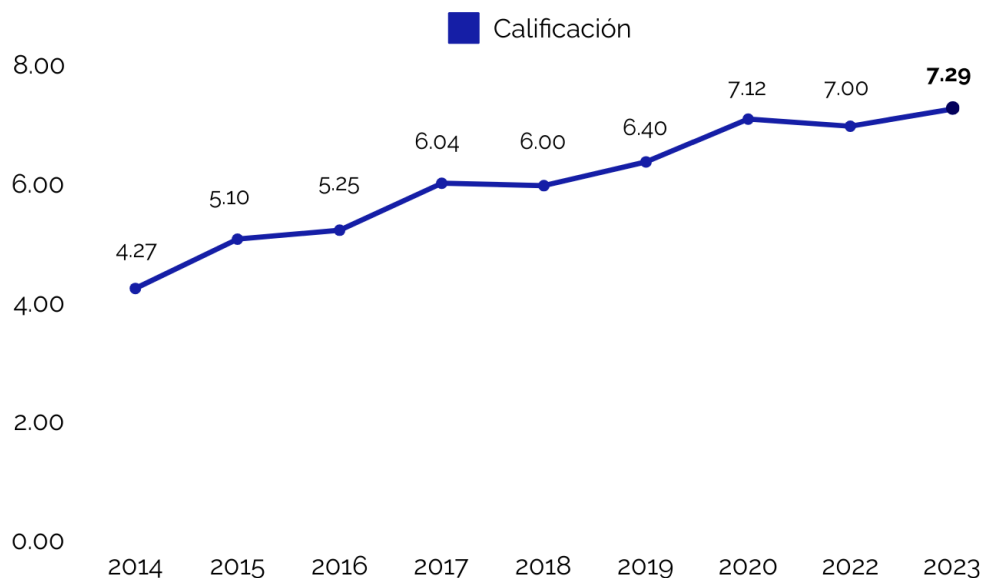
centros penitenciarios, de internamiento para adolescentes y por detenciones administrativas; elaborar diagnósticos para mejorar el sistema penitenciario; brindar atención jurídica a las personas privadas de la libertad; supervisar programas de capacitación relacionados con la materia; entre otras. En sus inicios, la Coordinación estaba integrada por una persona titular y un auxiliar.

En la actual administración y reconociendo la importancia de contar con la presencia de mujeres para contribuir a una atención con perspectiva de género, se incorporó al área, a dos visitadoras adjuntas. La Coordinación actualmente cuenta con 4 personas visitadoras adjuntas, (dos hombres y dos mujeres), en apoyo de su Titular.

Desde su creación, **se han realizado nueve Diagnósticos de Supervisión Penitenciaria entre 2014 y 2023**, con excepción de 2021, cuando, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, el reporte se presentó en 2022. Además, **se elaboraron 4 Diagnósticos** al Centro de Ejecución de Medidas para Adolescentes (CEMA), correspondientes a los periodos de 2016 a 2019 y 2023; asimismo, realizó un **Informe Especial sobre la Supervisión a las Cárceles Públicas Municipales del Estado de Quintana Roo**, presentado en 2016.

En el caso del Diagnóstico de Supervisión Penitenciaria, existe un registro histórico de la calificación del Estado en materia penitenciaria, abarcado de 2014 al 2023, siendo el 2014 el año en el cual se obtuvo la menor calificación con 4.27 y el 2023 la más alta con 7.29 de promedio general.

Gráfica 4. Calificación general en materia penitenciaria por año (2014-2023)



Fuente: Información obtenida de los Diagnósticos de Supervisión Penitenciaria de 2014 al 2023

2.3.1 Visitas periódicas y audiencias con las personas privadas de su libertad y las personas adultas y jóvenes en conflicto con la Ley

En el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024, la Coordinación realizó visitas periódicas, dos veces por semana, con el propósito de otorgar orientaciones jurídicas para las personas privadas de libertad y sus familias, en materia de derechos humanos. Estas visitas se realizaron principalmente en el Centro Penitenciario de Chetumal y, con el apoyo de las Visitadurías Adjuntas de la Comisión, de manera ocasional en los Centros Penitenciarios de Cancún, Cozumel y Playa del Carmen.

Asimismo, durante el período, se realizaron diversas gestiones y asesorías derivadas de las visitas periódicas al Centro de Ejecución de Medidas para Adolescentes (CEMA). Estas gestiones, se centraron también en la atención a las adolescentes mujeres, abordando de manera integral sus necesidades como la salud física y mental. Se gestionó, además, ante las autoridades del CEMA, que existiese la separación entre hombres y mujeres en los espacios físicos del Centro, necesarias para dar solución a los planteamientos realizados por las adolescentes.

Como parte de las líneas de acción del Eje I del Plan Institucional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo 2023-2024, con la finalidad de contribuir al bienestar de las personas a través del respeto de los derechos humanos previstos en el orden jurídico nacional e internacional y en atención al objeto esencial de promover, proteger y divulgar los derechos humanos, la Coordinación llevó a cabo actividades a fin de proporcionar a las personas adolescentes y adultas jóvenes en conflicto con la ley, herramientas para la defensa de sus derechos.

En el mes de marzo de 2024, se llevó a cabo un evento deportivo en el CEMA, denominado "**cultura y deporte**", a través de actividades como fueron: charlas sobre los derechos humanos de adolescentes en conflicto con la ley, entrega de libros a la biblioteca del Centro, así como actividades deportivas entre las personas adolescentes en internamiento y personal de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

2.4 Coordinación de Vinculación Interinstitucional y con Organizaciones No Gubernamentales

Tiene su origen en las funciones de tuvo la Coordinación de Visitadurías Generales de la Zona Norte del Estado, una unidad administrativa creada a través de una reforma al Reglamento de la Ley de la CDHEQROO en 2016, con diversos propósitos. Por un lado, supervisaba el trabajo de la Segunda y Tercera Visitadurías Generales, proporcionándoles asesoría respecto a sus expedientes de quejas y recomendaciones.

Por otro lado, se encargaba de implementar programas preventivos para la protección de derechos humanos y de **actuar como enlace con organizaciones de la sociedad civil, dependencias públicas, instituciones académicas y otros organismos, tanto públicos como privados**, otorgando incluso, en aquellas fechas, las cartas aval para incentivar la constitución de las organizaciones sociales. Actualmente este programa se transformó en el estímulo fiscal "*fomento a las actividades de desarrollo social a través de las organizaciones civiles*", y depende de la Subsecretaría de Enlace Interinstitucional de la Secretaría de Gobierno del Estado.

Esta labor de vinculación y promoción de los derechos humanos fue lo que eventualmente dio lugar a la separación de funciones y a la creación de la actual Coordinación de Vinculación

Interinstitucional y con Organizaciones No Gubernamentales y de la Coordinación de Asuntos de la Mujer.

En 2018, tras la desaparición de la Coordinación de Visitadurías Generales en la Zona Norte, con las modificaciones al Reglamento de la CDHEQROO publicadas en el Periódico Oficial del Estado en octubre de ese año, las funciones de esta, relativas a las actividades de promoción y prevención, fueron distribuidas en las coordinaciones de reciente creación: de Vinculación Interinstitucional y con Organizaciones no Gubernamentales, y de Asuntos de la Mujer, ambas con sede en la ciudad de Cancún.

La Coordinación de Vinculación Interinstitucional y con Organizaciones No Gubernamentales, desempeña un papel crucial en la promoción y protección de los derechos humanos en el Estado a través del establecimiento de vínculos estratégicos con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales e instituciones académicas.

Además, se dedica a promover la participación de las ONG's en la promoción de los derechos humanos en el Estado, así como a diseñar e implementar estrategias que incentiven la construcción de una sociedad más consciente y comprometida con la defensa de estos derechos.

La Coordinación, tiene la responsabilidad de brindar orientación técnica y asesoría a organizaciones no gubernamentales e instituciones académicas que lo soliciten, apoyándose en las unidades administrativas pertinentes. La Coordinación asegura la correcta canalización de solicitudes o quejas recibidas por medio de las instituciones y asociaciones.

En estos seis años de funcionamiento, uno de los trabajos más destacados de la Coordinación han sido las jornadas tituladas "Encuentro con OSC's", las cuales se realizaron en colaboración con personal de notarías voluntarias, quienes otorgaron asesoría especializada a las personas pertenecientes a agrupaciones o colectivos de la sociedad civil, quienes tenían la intención de constituirse, modificar su acta de asamblea o regularizarse poder tener carácter de donatarias autorizadas. Estas actividades se realizaron en los municipios de Benito Juárez y Tulum,

Esta Unidad, generó la primera base de datos de agrupaciones de la sociedad civil, denominada "*Red de asociaciones por los derechos humanos*", dividida en subgrupos según su objeto social y necesidades específicas, generando agendas de trabajo ordenadas, especializadas y eficientes.

Actualmente la base de datos "Red de asociaciones por los derechos humanos" cuenta con un total de **227** personas, quienes representan asociaciones, fundaciones, colectivas, agrupaciones y diversas expresiones de la sociedad civil organizada, con quienes se han establecido agendas de trabajo específicas en los distintos momentos históricos de la Institución.

Además, producto del trabajo inter-coordinado, en 2021, se emitió la convocatoria para el programa **Becas por la DignidadH**, cuyo objetivo era contribuir en la profesionalización de personas activistas e integrantes de la sociedad civil organizada; ofreció cuatro becas de la maestría en derechos humanos impartida por el IFEDH, a personas con trayectoria de activismo y defensa de los derechos humanos en el Estado. Este número representó simbólicamente las cuatro obligaciones de Estado con respecto a los derechos Humanos (respetar, proteger, promover y garantizar).

2.4.1 Trabajo con Organizaciones No Gubernamentales

Las organizaciones no gubernamentales realizan una importante labor en materia de promoción de los derechos humanos. Generalmente, dichas organizaciones se especializan en la atención a grupos específicos de población (niñez con cáncer, personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia, personas migrantes u otros) que enfrentan múltiples situaciones, teniendo especial relevancia el impacto en el ejercicio de sus derechos en materia de: salud, educación, situación migratoria, por mencionar algunas de estas circunstancias. De este modo, las organizaciones se movilizan para brindar asistencia en diversas modalidades: atención jurídica, albergue, atención médica, psicológica, realizando acciones para que la sociedad se involucre en la resolución de las necesidades de estos grupos. Este trabajo, les permite tener una visión y monitoreo de la accesibilidad a los servicios que emanan del sector gubernamental.

En este entendido, la CDHEQROO mantiene este acercamiento para conocer justamente el pulso de los derechos de los grupos de atención prioritaria a través de los servicios profesionalizados brindados por las organizaciones civiles.

Con atención a las propias facultades de la Coordinación, se realizó un trabajo permanente de contacto con las organizaciones civiles, con el objetivo de conocer su labor y sus necesidades organizacionales, a fin de fortalecer la vinculación proporcionando la atención jurídica, capacitación de promoción de los derechos humanos y consultoría técnica.

En total se concertaron 29 actividades con 29 organizaciones, de las cuales 3 fueron en materia de capacitación en derechos humanos, 3 Módulos, 2 asesorías jurídicas, y 21 en reuniones de trabajo con las siguientes organizaciones:

- Anthus.
- Aprendiendo a Vivir con VIH y Sida A.C.
- Asociación Ciudadanos Humanistas por un Mundo Sin Fronteras A.C.
- Asociación Nacional de Existencia Digna A.C.
- Asociación por la Educación y el Desarrollo Comunitario A.C.
- Avanzamos A.C.
- BACK2 BACK México, Centro de Apoyo a Migrantes A.C.
- Casa de Refugiados A.C.
- Círculo Social Igualitario A.C.
- CISVASC A.C.
- Ciudad de la Alegría A.C.
- Coalición de la Diversidad Cancún (CODISCUN A.C.)
- Colectivo Mariposas Trans.
- Eleonor Mendoza A.C.
- Fundación Aitana A.C.
- Fundación desde Cero A.C.
- Fundación Salud y Bienestar al Alcance de Todos A.C.
- Hashem A.C.
- Lazos de Vida A.C.
- Libertad y Superación sobre Ruedas.
- Luna A.C.
- Más Braille A.C.
- Mexicanos de Corazón.
- Nuevo Corazón de Villa de la Paz.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Pasitos de Gigantes de Cancún A.C.
- Por las Nuevas Generaciones de Valladolid Nuevo A.C.
- Red Positiva A.C.
- Siempre Mujeres Incansables Productivas A.C.
- Todos Somos Cozumel A.C.
- Vifac A.C.
- Vivanco A.C.

2.4.2 Gestiones y vinculación interinstitucional

La CDHEQROO tiene como misión responder de manera oportuna y sensible a la sociedad quintanarroense en materia de vigencia, práctica y respeto de los derechos humanos. Esta labor, no solo se realiza a través de las conciliaciones y mediaciones descritas en el apartado de Protección; en esta Administración de la Presidencia, se atiende de manera eficiente y eficaz a través de las **gestiones**, cualquier situación que ponga en riesgo la integridad de las personas, en especial los relacionados con la salud, educación y acceso a la justicia, **independientemente** de si el caso se tiene que atender ante instancias públicas municipales, estatales o federales.

En este sentido esta Coordinación, fusionando su vinculación con la sociedad civil e instituciones, tiene como propósito activarse ante las eventualidades urgentes, realizando las diligencias, entrevistas y trámites ante la instancia que corresponda, poniendo en el centro de la actuación la integridad de las personas que presenten alguna vulneración.

Como resultado de lo anterior se realizaron un total de **34 gestiones**, de las cuales **15** fueron a solicitud o conocimiento de **organizaciones civiles** y **19** de las canalizaciones por parte de las unidades administrativas de la CDHEQROO.

Asimismo, estas gestiones están relacionados con **10 atenciones médicas** de las cuales se derivaron en la programación de 3 operaciones, 7 citas médicas, medicamentos y atención hospitalaria; también con **17 trámites administrativos**, relacionados con la obtención de la Clave Única del Registro de Población (CURP), aclaraciones y registros, reconocimiento de la condición de persona refugiada, visitas, información y traslados, verificación de procedencia de documentación; **3 canalizaciones a servicios de psicología**, **3 asistencia de organizaciones civiles** para brindar albergue, traslados y valoraciones, así como **una** vinculación con una traductora en idioma ruso.

Es importante mencionar las sinergias que posibilitaron todas estas atenciones, mediante la colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Hospital General "Jesús Kumate Rodríguez", el municipio de Benito Juárez a través del Registro Civil y DIF, el Instituto de la Defensoría Pública, el Centro de Atención Especializada en Salud Emocional, a las organizaciones civiles que brindaron a la CDHEQROO el voto de confianza para canalizar a las personas, así como aquellas que directamente brindaron algún servicio para apoyar a quienes se encontraban en alguna situación compleja, tales como: la "Federación Estatal para el Desarrollo de los Adultos Mayores", "Todos Somos Cozumel A.C.", "Fundación Macof", "Fundación Casa Refugiados A.C.", "Centro de Apoyo a Indígenas Migrantes A.C.", "Ciudadanos Unidos por la Misericordia A.C.", "Asociación Libertad y Superación sobre Ruedas", "Asociación Nacional de Existencia Digna A.C.", "CISVAC A.C.", "Pasitos de Gigantes A.C." y "Nuevo Corazón Villa de la Paz".

2.5 Coordinación de Asuntos de la Mujer

La Coordinación también tiene su antecedente en la Coordinación de Visitadurías Generales en la Zona Norte del Estado, y **se creó en octubre de 2018**, con motivo de la necesidad de implementar una visión más analítica sobre la violencia de género. Sus funciones se contemplan en el artículo 113 fracción IV, 120 Sexies, 120 Septies y 120 Octies del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Actualmente, además de su Coordinadora, cuenta con una visitadora adjunta, con sede en el municipio de Benito Juárez.

Esta unidad administrativa realiza la supervisión de políticas estatales de protección a las mujeres, elaborando informes, revisando la normativa estatal y poniendo a consideración de la Presidencia, propuestas para la armonización con leyes nacionales e internacionales. También, puede realizar investigaciones y diagnósticos para mejorar las políticas a favor de las mujeres, puede colaborar en actividades de promoción y difusión con otras entidades que promueven la política pública en el Estado.

Como resultado de estas responsabilidades, se han llevado a cabo varias actividades importantes, como las semanas conmemorativas de los Derechos de las Mujeres, que comenzaron en 2016, organizadas por la Coordinación de Visitadurías Generales en la Zona Norte. También se creó el Protocolo para la Prevención y Atención del Acoso y Hostigamiento Sexual de la CDHEQROO, y se coordinó la campaña "En Voz de las Defensoras", entre otras acciones.

En el período que se informa, que comprende del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, se desarrollaron diversas acciones que contribuyeron a la protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres, las cuales se detallan en los siguientes apartados.

2.5.1 Acciones interinstitucionales y con sociedad civil en materia de derechos de las mujeres víctimas de delitos

La CDHEQROO por medio de su Coordinación de Asuntos de la Mujer, participó en los Comités y Subcomités especializados en derechos de las mujeres y perspectiva de género. Derivado de ello se asistió a la capacitación sobre el uso eficiente y efectivo del Banco Estatal de Datos de Información de Casos de Violencia contra las Mujeres (BEASVIM); las Mesas de trabajo del Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Destacan por su alcance y resultados las **acciones afirmativas sobre la eliminación de la violencia de género y respeto a los derechos humanos en el Centro de Justicia para Mujeres de Benito Juárez**, que a continuación se mencionan.

Como parte de la importante labor de la sociedad civil en la vigilancia de respeto a los derechos humanos de grupos de atención prioritaria, se realizaron mesas de trabajo entre la CDHEQROO, el Centro de Justicia para Mujeres (CJM) de Benito Juárez y diversas organizaciones civiles como: la "Red por la Equidad y los Derechos Humanos", "Colectiva de organizaciones y personas pro-derechos humanos" y la "Organización Comunidad Sustentable".

Derivado de lo anterior se llegó a los siguientes acuerdos y resultados: la instalación de un módulo de la CDHEQROO, todos los lunes, durante este periodo, por medio del cual, se atendieron a **62** personas, brindando **23** asesorías en materia penal y familiar; **24** canalizaciones para que las personas usuarias recibieran información sobre sus carpetas de investigación, así como a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y al Instituto de la Defensoría Pública; **14**

orientaciones para atención psicológica y psiquiátrica, así como de trámites administrativos y; un taller capacitación a **15** personas adscritas al CJM, sobre primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.

2.5.2 Observancia de los derechos de las mujeres privadas de la libertad

Para la Comisión de los Derechos Humanos resulta de gran relevancia realizar labores de observancia de los derechos de las mujeres privadas de la libertad para garantizar que se respeten su dignidad, seguridad y derechos humanos fundamentales. Esto permite identificar y prevenir violaciones de derechos, promover mejores condiciones de vida y asegurar que las políticas penitenciarias favorezcan mediante un trato justo y humano la reinserción social.

En virtud de lo anterior, se llevó a cabo un recorrido por las instalaciones del CERESO de Benito Juárez, realizando la entrega de Material higiénico para las Mujeres Privadas de su Libertad, atendiendo a **173 mujeres, 4 niñas y 5 niños**.

2.5.3 Transversalización de la perspectiva de género en los trabajos de la CDHEQROO

Para una adecuada defensa de los derechos humanos, es indispensable la capacitación al personal de este Organismo, así como el establecimiento de mecanismos internos que promuevan el respeto y la igualdad en la convivencia laboral.

En esa tesitura, a partir del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional del Instituto Quintanarroense de la Mujer, que deriva del Sistema Estatal para la Igualdad de Género, la CDHEQROO generó el Comité Institucional para la Igualdad de Género y el subcomité Interno de Hostigamiento y Acoso Sexual de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Estos tienen como responsabilidad, transversalizar la perspectiva de género al interior de la Comisión, siendo la Coordinación de Asuntos de las Mujeres, la unidad responsable de implementar estas acciones al interior del Organismo a través de capacitación a los integrantes de la comisión en las diferentes áreas.

Como parte de la participación de la CDHEQROO en diversos foros sobre el fortalecimiento de mecanismos de prevención, atención, sanción y erradicación del hostigamiento y acoso sexual **se refrendó el Pronunciamiento de "Cero Tolerancia" a las conductas de hostigamiento y acoso sexual**, así como, la actualización del Protocolo para la Prevención y Atención del Hostigamiento y Acoso Sexual de la CDHEQROO.

Este protocolo tiene como objetivo dar herramientas a quienes integran el Comité Institucional para la Igualdad de Género y en concreto al subcomité Interno de Hostigamiento y Acoso Sexual de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, para poder abordar los posibles casos de Hostigamiento o Acoso Sexual que se pudieran ser denunciados, con una ruta crítica de atención paso a paso.

2.6 Dirección de Comunicación Social

En el 2002 los lineamientos de la comunicación social estaban conferidos a la entonces Secretaría Ejecutiva. El área de Comunicación Social fue creada el 1º de agosto de ese año, iniciando sus funciones únicamente con una persona, con el objetivo de realizar las funciones de difusión y divulgación de los derechos humanos ante los medios de comunicación.

En el año 2014, el Consejo Consultivo aprobó reformas al Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en las cuales, la Dirección de Comunicación Social se estableció como una unidad administrativa en apoyo a la Presidencia.

Actualmente, esta área cuenta con personal en el municipio de Othón P. Blanco y Benito Juárez; está conformada por 4 personas que cumplen las funciones de cobertura de actividades, diseño de imagen, manejo de redes sociales y administrativas.

De acuerdo al artículo 123 del Reglamento de la Ley de la CDHEQROO, la Dirección de Comunicación Social tiene entre sus atribuciones: auxiliar a la presidencia en la conducción de las políticas de comunicación social y divulgación de la Comisión; preparar comunicados, boletines informativos y opiniones institucionales para los medios de comunicación; monitorear noticias relacionadas con derechos humanos; coordinar la producción de materiales informativos sobre derechos humanos; supervisar el mantenimiento de la imagen corporativa de la Comisión; administrar las redes sociales; diseñar campañas de promoción de los derechos humanos y producir el programa de radio de la Comisión; por mencionar algunos.

A lo largo de estos 22 años de operación, se han implementado diversas estrategias de comunicación, abarcando medios tradicionales hasta las nuevas tecnologías de la información. En **2002** se produjeron **8 programas de Enlace Ciudadano**, transmitido por el 860 de amplitud modulada del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social (SQCS). **De 2004 a 2009 se realizaron 2,322 programas de radio** entre los cuales se encuentra una sección dentro del Programa **"De todo un poco"** del SQCS en la zona sur del Estado en el año 2004, así como también una sección en el **"Informativo Turquesa"** de Grupo Turquesa en la zona norte del Estado. De 2004 a 2009 también se produjeron programas como la Revista Semanal Radiofónica **"Mis Derechos"** en la Frecuencia Modulada del SQCS, abarcando los municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad y Benito Juárez; **"La Voz de Tus Derechos"**, a través de la estación de radio "La Poderosa" de Othón P. Blanco (2004-2007) y en Radio XEPET (2008-2009), estación de Peto, Yucatán con alcance en el municipio de José María Morelos; **"Para Todos y Para Todas"**, transmitido por el 104.5 FM de Radio XENKA (zona centro del Estado) y en **Voz Alta** en Radio Caribe para los municipios del norte de la entidad.

De **2006 a 2009** se realizaron **148 programas de televisión "Con Sentido Humano"**, transmitido en el SQCS.

Para el año 2011 se retomó un espacio radiofónico en el SQCS, que en un principio se denominó **"Acciones que te protegen"**, cambiando su nombre al año siguiente por la **"Voz de Tus Derechos"**, finalizando su transmisión en 2016, con un total de **211 programas producidos**.

Para agosto **de 2020**, bajo el contexto de la pandemia, dio inicio el programa **"Conéctate Con Tus Derechos"** a través de un formato digital, con transmisiones principalmente en vivo, de manera semanal en los primeros dos años y de manera quincenal de 2022 a 2023, a través de la

página oficial de la CDHEQROO en la red social Facebook. En 3 años y medio de emisión, se produjo un total de **98 programas**.

De manera adicional, es importante destacar la constancia en los espacios otorgados por Radio XENKA, hoy **Radio XHNKA** del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas. En líneas anteriores se señaló que el programa "**Para Todos y Para Todas**" se transmitió en dicha estación ubicada en Felipe Carrillo Puerto; posteriormente de **2016 a 2020 se realizaron 161 programas de "U' T'aanil a Tojbe'enil"**, con participación de personal maya hablante. En **2021**, con la puesta en marcha del programa en Facebook "**Conéctate con tus Derechos**", se decide retransmitir los audios en dicha estación de radio, complementándose con participaciones de personal de ese municipio. Bajo este último formato se realizaron **96 programas**, a los cuales se agregan los que se informan más adelante, **siendo el programa que continua vigente a la fecha**.

En este recuento histórico de la comunicación institucional resalta la implementación de nuevas estrategias de difusión a través de las tecnologías de la información, tales como la creación de las cuentas oficiales de la CDHEQROO en las redes sociales.

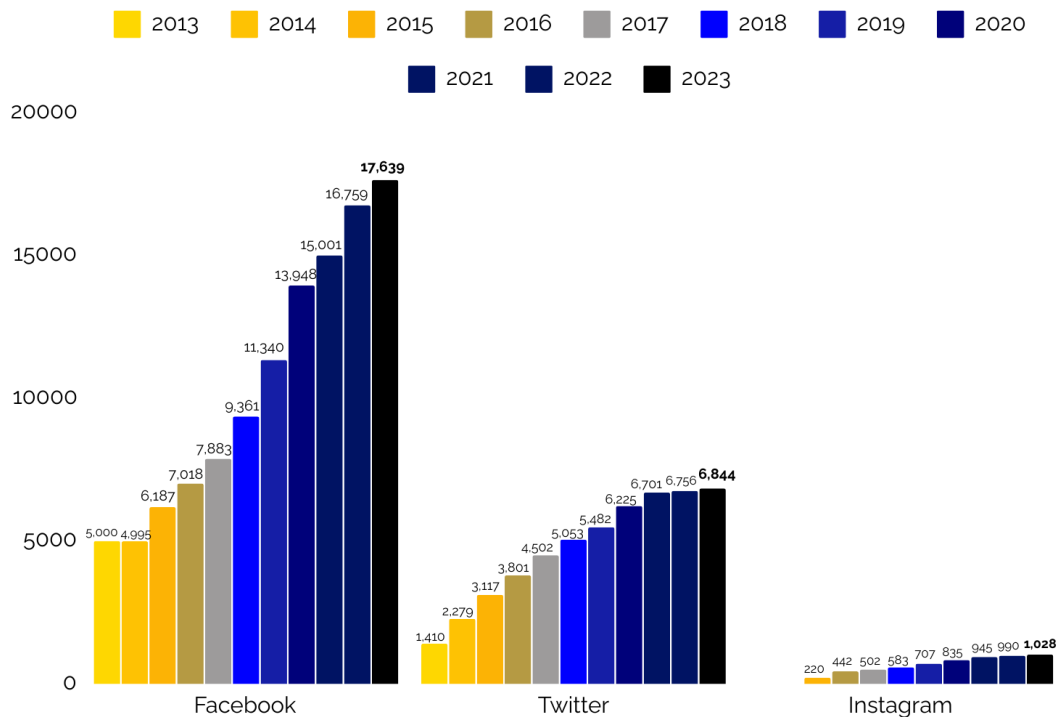
Creada como una cuenta tradicional de **Facebook** en el año 2010, y debido al creciente número de personas seguidoras el 31 de marzo de 2015 se modifica a una página de Facebook, "Derechos Humanos Quintana Roo" la cual es en la actualidad la cuenta oficial con mayor alcance en las redes sociales. De 2014 y hasta 2023 se contabilizaron **16,066** publicaciones para dar a conocer las actividades y acciones de promoción y protección de los derechos humanos, así como para ser un canal de comunicación con la comunidad, en cuanto a solicitudes de información y atención jurídica.

En el caso de la plataforma de "**Twitter**", actualmente denominada "**X**", la cuenta oficial de la CDHEQROO (@cdhqroo) fue creada en marzo de 2010, en la cual se ha compartido un total de **15,489** publicaciones a manera de *micro blog*.

A través de la cuenta de Instagram @cdhqroo, el Organismo ha compartido, desde el 19 de marzo de 2015, imágenes y fotografías a las y los usuarios de dicha red social, relacionadas con las actividades relevantes implementadas en la promoción de los derechos humanos, acumulando hasta 2023 un total de **1,008** publicaciones.

En la siguiente gráfica se observa el comportamiento anual de las personas seguidoras por cada red social, a partir de los datos disponibles.

Gráfica 5. Total de seguidores en redes sociales de la CDHEQROO por año (2018-2023)



Fuente: Información obtenida de los Informes de Actividades de la CDHEQROO del 2013 al 2023

De manera complementaria es importante informar que se cuenta con un canal en la plataforma de YouTube desde el 5 de junio de 2012, donde se han publicado los videos de programas, conferencias, cátedras, campañas y otros, contabilizando 320 videos y 345 personas suscriptoras.

Finalmente, en el historial de redes sociales también destaca la creación de la cuenta "CDHEQROO" en marzo de 2023 en la plataforma TikTok, con la finalidad de facilitar la creación y compartir contenido de videos contando con 31 personas seguidoras.

2.6.1 Identidad y posicionamiento institucional

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, es un organismo público con 32 años de historia. En su trayectoria, se ha posicionado entre la población como una institución encargada de la promoción y defensa de los derechos humanos de quienes viven y transitan en esta Entidad.

El testimonio de la evolución de este Organismo ha sido justamente la identidad institucional, la cual se identifica con en el logotipo y lema que ha acompañado cada etapa de la presidencia.

En sus inicios, la CDHEQROO contaba con un emblema cuyos simbolismos eran el sol, que representaba al estado de derecho que la mano pretendía alcanzar, así como una parte del escudo estatal y sus municipios, que en ese entonces eran siete; la estrella representaba los derechos humanos; la mano simbolizaba el sistema de protección de los derechos humanos; los olivos representaban la justicia y la libertad de los pueblos; el libro era el orden jurídico mexicano y del Estado; y las líneas del libro, las instituciones de Gobierno que sostenían el orden jurídico

mexicano. Dicho emblema permaneció durante las presidencias de Carlos Sosa Huerta, Gastón Pérez Rosado y Celia Pérez Gordillo.

En **2001**, mediante convocatoria (única en su tipo en la Comisión) se realizó un **concurso de diseño de imagen de la Comisión de Derechos Humanos**, en la cual se recibieron 71 propuestas de logotipo y lema. El Consejo Consultivo, fungiendo como jurado calificador, dictaminó como **ganadores los trabajos de Manuel Jesús Chi Tut en la categoría de logotipo y José Gilberto Cañete Chávez en la categoría de lema.**

El logotipo estaba inspirado en la cultura maya, este estilo se aprecia en las alas de la paloma de la paz, y representa la fauna de Quintana Roo. En el diseño, el símbolo del lenguaje aparece en las alas del ave, simbolizando la comunicación y expresión. El movimiento de la figura va de izquierda a derecha, terminando en hojas de olivo. Los colores del logo reflejan el mar y la selva de la región, y se integraron las iniciales de la Comisión para facilitar su reconocimiento.

El lema "**Por el Derecho de Ser Humano**" tiene como objetivo recordar que, a pesar de las diferencias en lenguaje, apariencia y costumbres, todos los seres humanos compartimos una misma madre tierra y pertenecemos a la misma raza humana. Por lo tanto, los derechos y necesidades humanas deben prevalecer sobre cualquier diferencia.

Ambos estuvieron vigentes hasta 2010 durante los 8 años de la presidencia de Gaspar Armando García Torres.

En la presidencia de Enrique Mora Castillo, se integraron dos logotipos: el primero, conmemorativo al aniversario número 18 del Organismo en tonos morados y verdes, cuyo emblema circular tenía en el centro la imagen del Estado, a un costado el logotipo de 2001 en escala pequeña, y en letras de mayor tamaño, el texto "18 años", en el cual también se incorporó el lema de dicha administración: "**Protegiendo Tus Derechos**". En el emblema estaba integrado en la capa circular exterior, el nombre completo de la Institución.

A partir de 2011 y hasta 2014, se incorporó el segundo logotipo permaneciendo en tonalidades verde y morado, resaltando la palabra "**Derechos Humanos Quintana Roo**" y readaptando la silueta del ave empleada en la versión de 2001.

De 2014 a 2018, bajo la presidencia de Harley Sosa Guillén se rediseñó el emblema de la CDHEQROO, en cuya base se incorporó una paloma como símbolo de la paz y la esperanza; el mapa del Estado de Quintana Roo se eleva por encima de la paloma como manifestación de que se construye un futuro mejor para las nuevas generaciones. Los colores presentes en este logotipo eran variados, tales como el verde, magenta, azul, rojo, café y otros, haciendo alusión a la pluralidad de culturas, ideas y nacionalidades que convergen en nuestra Entidad, por lo que se podía encontrar en la elaboración de los materiales impresos y digitales, el logotipo en diferentes versiones. Cabe señalar que, con la reforma de 2014 y el cambio en la denominación de la institución (Comisión de Los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo) también figuraba el nombre completo de la institución en la imagen.

El lema empleado en esta etapa era "**Conoce y defiende tus derechos**", con el objetivo de reflejar un mensaje de empoderamiento para el fortalecimiento de la relación con la comunidad, apelando directamente a la conciencia de la población, y promoviendo el cumplimiento de los objetivos de la Comisión. Es relevante mencionar, que el lema también se empleó en lengua

maya (*K'ajoolte yetel tokbes a tojbe'enilo'ob*) con la finalidad de incluir la apropiación de la cultura de los derechos humanos en las comunidades maya hablantes.

Este diseño de logotipo tuvo continuidad de 2018 a inicios de 2024, teniendo unas ligeras variaciones en los colores, siendo la tonalidad dominante el verde turquesa en la base de la paloma.

Por cuanto al lema, bajo la presidencia de Marco Antonio Tóh Euán (2018-2022), la frase "**Tu Dignidad Ante Todo**" encapsulaba la idea de que la dignidad de las personas es un valor y un derecho inviolable, inherente, mismo que no puede ser lacerado por nada ni nadie. Por ello, la labor de la institución era la de velar por todos los derechos de las personas, pero **la prioridad estaba dirigida a educar a las personas que se sientan vulneradas por situaciones en particular a que la dignidad humana ahí se encuentra en su interior, y que la dignidad, ante todo**, es lo que defiende la Comisión. El lema se replicó en lengua Maya ("**A máakil tu táan tuláakal ba'al**"), principal lengua materna de nuestra localidad, en reconocimiento a los pueblos y comunidades indígenas originarios del Estado de Quintana Roo.

De este modo, en el contexto de la Presidencia asumida para el período 2023-2027, ha sido preciso realizar un cambio en la identidad institucional, que obedece a una necesidad, emanada de factores como reforzar la misión y visión del Organismo, mejorar la percepción pública; recuperar y fortalecer la confianza de la comunidad y responder a los cambios organizacionales.

La renovación de la imagen con el logotipo y eslogan de la CDHEQROO va más allá de un cambio estético, es una oportunidad para actualizar y fortalecer la identidad de la institución, robustecer su credibilidad y comunicarse de manera más efectiva con la comunidad quintanarroense.

A continuación, se presentan los logotipos de la Comisión, desde su creación, hasta este periodo.

Logotipos de la CDHEQROO (1993-2024)



- **Logotipo**

Presentado por primera vez el 15 de febrero de 2024, en nuestras plataformas digitales, el diseño del logotipo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo se inspira en tres elementos poderosos y simbólicos: **el sol, la paloma y la rama de olivo**. Cada uno de estos elementos encarna un valor fundamental de la Comisión, que busca representar y promover en su labor diaria: el vínculo con la población, la libertad, la conciliación y la paz.

Estos valores son la base del compromiso de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. La Comisión está comprometida a ser un puente entre la ciudadanía y el gobierno, actuando como conciliadora y mediadora en la búsqueda de soluciones justas y equitativas para todas las personas que habitan en el Estado.

El color azul en el logotipo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo representa una nueva época en la protección de los derechos humanos. Este tono vibrante simboliza la energía y la determinación de la Comisión para defender por los derechos de quienes habitan en la entidad. Además, el azul comunica una sensación de confianza y seguridad.

El logotipo cumple con todas las características de una marca fuerte, se eligió un color y una tipografía que transmiten fuerza, presencia, modernidad y limpieza, características importantes para una marca fuerte, coherente y reconocible.

- **Eslogan**

Un eslogan institucional es una herramienta clave para la comunicación. No solo comunica de manera concisa la propuesta de valor de la Comisión de los Derechos Humanos, sino que también refuerza la identidad, mejora la recordación y contribuye al posicionamiento en la población.

Como parte de la renovación de la imagen institucional, se analizó la necesidad de implementar un eslogan que transmita el principal objetivo de la presente administración. Es en esta tesitura que, como parte de la renovación de la imagen institucional, el eslogan **"Construimos la paz, trabajando por tus derechos"** comunica de manera clara la misión y los valores de la institución. Refuerza la conexión entre la protección de los derechos humanos y la paz social, al tiempo que empodera y motiva a la comunidad. Este enfoque contribuye a una imagen coherente y diferenciada, facilita la comprensión de la función de la Comisión y fomenta una mayor participación de la comunidad.

2.6.2 Alcance mediático: programa radiofónico y digital

"Conéctate con tus derechos", es un programa institucional iniciado en el año 2020, encaminada a la promoción y sensibilización en materia de derechos humanos.

Dicho programa se ejecutó en dos vertientes: digital y radiofónica.

En la versión digital, fue transmitido en vivo a través de nuestra página de Facebook "Derechos Humanos Quintana Roo", para procurar un alcance mayor a través de las tecnologías de la información, se realizaron entrevistas a personas expertas de la academia, organizaciones civiles y personas servidoras públicas del ámbito local y nacional.

Durante el período que se informa, se realizaron un total de ocho programas, mismos que tuvieron un alcance de 4,164 perfiles en dicha red social. El último programa se transmitió el 25 de enero de 2024 concluyendo así su ciclo, para dar paso a nuevos formatos digitales de entrevistas mediante cápsulas, como parte de los proyectos y campañas que se desprenden de la nueva comunicación institucional, y que se informan en el apartado correspondiente.

En cuanto al programa "Conéctate con tus derechos" en su versión radiofónica, se continúa transmitiendo a través del 104.5 FM de Radio XHNKA, perteneciente al Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas, mismo que es conducido por nuestro personal adscrito en Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, contando con una sección en lengua maya, en la cual se realiza un resumen de la emisión.

Asimismo, en este período, se realizaron un total de **28** programas, relacionado con la promoción de los derechos humanos, conmemoraciones y las funciones y atribuciones de la CDHEQROO.

2.6.3 Estrategias de Difusión y Promoción

Como parte de las estrategias de difusión y promoción esta Comisión se ha dado a la tarea de elaborar campañas específicas. Una campaña de promoción de los derechos humanos está orientada a mejorar la comprensión, protección y respeto de los derechos humanos.

En el período que se informa, se realizaron 6 campañas: "75 Años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos", "Campaña de donación de artículos básicos y de higiene", "Trabajamos

por tus derechos", "ContactoDH", "ONGs x los derechos humanos" y "Funciones, competencias y atribuciones de la CDHEQROO".

- **75 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**

En conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos el 10 de diciembre, se llevó a cabo una campaña para promover y difundir los derechos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La campaña incluyó la creación de 31 infografías de fácil comprensión que abordaron la importancia histórica de la Declaración y explicaron cada uno de sus 30 artículos, así como la producción de spots de radio en colaboración con la Universidad Modelo. La difusión se realizó a través de las redes sociales del organismo, alcanzando 3,875 personas en Facebook y obteniendo 1,297 impresiones en "X". Además, se contó con el apoyo del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social para transmitir los spots del 1 al 10 de diciembre de 2023 y se solicitó colaboración a 14 instituciones adicionales para su difusión.

- **Campaña de donación de artículos básicos y de higiene**

Durante los 16 Días de Activismo, del 25 de noviembre al 10 de diciembre, la CDHEQROO lanzó una campaña de donación de artículos básicos e higiene para mujeres privadas de la libertad y sus hijos en centros penitenciarios. La campaña fue promovida en prensa y medios impresos, además de entrevistas en el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, TV Cun (Grupo SIPSE) y Sol Quintana Roo, invitando a la población a participar. En redes sociales, la campaña tuvo 16 impactos con 608 alcances en Facebook y 19 impactos con 722 impresiones en "X".

- **Mujeres históricas**

En conmemoración del Día Internacional de las Mujeres, lanzó la campaña "Mujeres Históricas" **para visibilizar las contribuciones de mujeres de la región peninsular en la lucha por la igualdad de género y los derechos de las mujeres.** La campaña reconoció a figuras como Elvia Carrillo Puerto, Rita Cetina Gutiérrez y María Lavalle Urbina, entre otras, y consistió en un micrositio interactivo con juegos educativos como memoria, sopa de letras y crucigramas, promocionados en redes sociales y actividades de capacitación durante marzo. El micrositio recibió 222 visitas, y las publicaciones relacionadas obtuvieron 3,445 alcances en Facebook y 378 en Instagram.

- **Trabajamos por tus derechos**

Con el objetivo de que la población conozca las acciones de la Comisión, se lanzó la campaña a través de testimonios de personas atendidas. **La campaña, aún vigente,** utiliza cápsulas cortas en formato "reels" publicadas en redes sociales. La primera cápsula, con la participación de Yamile Domínguez Álvarez, promovió los estudios de posgrado del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos y obtuvo **719** alcances en Facebook y 362 en Instagram.

- **ContactoDH**

Fue creada para fomentar una respuesta rápida y eficaz de la población al contactar a la CDHEQROO ante posibles violaciones a sus derechos humanos, especialmente en casos de salud, educación y acceso a la justicia. La campaña incluyó tres videos en formato "reels" para redes sociales, con versiones en lengua maya y Lengua de Señas Mexicana, en colaboración con la Dirección de Radio XHNKA y la Asociación de Intérpretes y Traductores de Lenguas de Señas del Estado de Quintana Roo. Además, se produjeron cuatro spots de radio, dos de ellos en lengua

maya, difundidos con el apoyo del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social y el Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas entre julio y diciembre de 2024.

- **ONG's x los derechos humanos**

Se implementó en agosto de 2024 **para visibilizar y reconocer el trabajo de las asociaciones civiles y colectivos que promueven y defienden los derechos humanos en Quintana Roo**. A través de entrevistas con miembros de las organizaciones se destaca la importancia de la sociedad civil en la construcción de la cultura de paz, mostrando sus acciones de acompañamiento, asesoría, y apoyo a grupos prioritarios. En su lanzamiento, se contó con la participación de la asociación civil "Todos Somos Cozumel, A.C."

- **Conoce la CDHEQROO**

Se emitió en agosto de 2024, el programa tiene como objetivo **informar a la población sobre las funciones y atribuciones de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo**. Inició con la infografía "¿Quieres conocer más sobre los derechos humanos?", que detalla los servicios de capacitación ofrecidos por el Organismo.

2.6.4 Impacto y gestión en redes sociales

Las redes sociales nos permiten compartir noticias, campañas y mensajes relacionados con los derechos humanos, además de informar a la población sobre la importancia de su protección. También, son un canal de interacción directa con la ciudadanía, ya que a través de ellas se reciben solicitudes de orientación jurídica y se brinda información sobre los servicios que ofrece nuestro organismo. Gracias a estas acciones de promoción y difusión en las cuentas oficiales de la CDHEQROO, se lograron importantes resultados en el acercamiento con la comunidad y la divulgación de los derechos humanos.

En el período que comprende del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, la página "Derechos Humanos Quintana Roo" en Facebook, en la que se cuenta con 18,295 personas seguidoras, se realizó un total de **1,982** publicaciones, mismas que obtuvieron un alcance de **509,793** perfiles. Asimismo, se recibieron **185** mensajes privados, en los cuales solicitaron la intervención de la CDHEQROO, y fueron canalizados a las áreas correspondientes.

En la cuenta de "X", @cdhqroo, se realizaron 1,831 publicaciones, de las cuales se derivaron 64,910 impresiones; además se contabilizaron 6,840 personas seguidoras.

Mediante el perfil @cdhqroo en Instagram, se registró un total de 1,070 personas seguidoras y se realizaron 981 publicaciones.

2.6.5 Comunicados oficiales

Cumplen un rol fundamental para la transmisión eficaz de los mensajes dirigidos a la población y los medios de comunicación, respecto de las actividades, logros, acciones, propuestas e información relevante.

Son, además, una herramienta de transparencia, sirviendo como un registro oficial de las declaraciones y acciones en un momento dado y de utilidad para la rendición de cuentas, al permitir a la población conocer el trabajo de la CDHEQROO.

Del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, **se emitieron un total de 32 comunicados**, cuyo contenido obtuvo en Facebook **26,508 alcances y 1,427 impresiones**.

A través de estos comunicados se dieron a conocer principalmente:

- El trabajo conjunto con la Secretaría de Educación para fortalecer la cultura de la paz en la formación de docentes, así como para la protección del derecho a la educación.
- La colaboración entre la CDHEQROO con organizaciones de la sociedad civil en la defensa de los derechos humanos.
- Las firmas de convenios de colaboración con la CROC, la Secretaría de Trabajo, SEFIPLAN y el Sistema Estatal Anticorrupción.
- Reuniones de trabajo con personal del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como con la presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Los resultados de la campaña de donación de artículos básicos y de higiene a favor de mujeres privadas de la libertad.
- Los avances en el cumplimiento total de recomendaciones.
- Las convocatorias para eventos como "Artivismo en Movimiento" y de la renovación del Comité Técnico de Consulta del Mecanismo de Monitoreo.



03
PROTECCIÓN



Conoce algunos ejemplos de nuestra atención inmediata:

1. Una persona solicitó nuestra intervención en favor de su pareja, quien se encontraba hospitalizada en un nosocomio del Instituto Mexicano del Seguro Social. La usuaria explicó que su pareja tenía una discapacidad física y presentaba diversas escaras por compresión. A pesar de haber ingresado por urgencias, no había camas disponibles y la dejaron esperando en una silla de ruedas durante una noche, sin que se programara la cirugía necesaria. Tras nuestras gestiones, se logró que la persona usuaria tuviera acceso a una cama y que su cirugía fuera programada de inmediato.

2. Protegiendo el derecho humano a la identidad, se atendió favorablemente una queja en la cual, un usuario de 59 años, expresó que no contaba con un acta de nacimiento. En consecuencia, se realizaron las gestiones correspondientes ante el Registro Civil de Benito Juárez, para conseguir el registro extemporáneo del solicitante.

3. Una mujer se presentó en nuestras oficinas, expresando que el seguimiento a su embarazo, lo tenía de manera regular en un centro de salud, no obstante, manifestó que requería atención en el Hospital General "Jesús Kumate Rodríguez" de la ciudad de Cancún, donde le habían negado la atención médica. Tras nuestra intervención, la usuaria recibió las atenciones que requería.

4. Una persona solicitó nuestra intervención al reportar que, al acudir a recibir servicios del Instituto Estatal para la Educación de los Jóvenes y Adultos, se le pidió una carta expedida por un Sistema DIF Municipal que acreditara que era usuaria de ese Sistema, la cual tenía un costo que no podía pagar. Ante esta situación, se tomaron las acciones necesarias para obtener el documento requerido sin costo para la solicitante.

5. Se realizó una gestión ante el Registro Civil de Benito Juárez, ya que una pareja reportó dificultades para registrar a su hijo, debido a que los datos del acta de nacido vivo no coincidían, pues la ciudad de nacimiento registrada era diferente en el Estado de Veracruz. Tras la intervención de la CDHEQROO, se logró una solución favorable, permitiendo el registro de la persona recién nacida.



3. Protección

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo se centra en la atención de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades y personas servidoras públicas de la administración estatal o municipal. Según la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, esta labor incluye recibir, investigar y documentar estas quejas, y, cuando es necesario, emitir recomendaciones públicas, autónomas no vinculantes, para promover la reparación integral y la no repetición de los actos violatorios.

Además, la Comisión proporciona orientación y asesoría jurídica a las personas que lo soliciten, y promueve la conciliación y mediación entre las partes para resolver conflictos de manera inmediata y flexible. A través de estas acciones, la Comisión garantiza que las autoridades en Quintana Roo respeten y protejan los derechos humanos de todos sus habitantes.

Las acciones de protección se realizan a través de tres unidades administrativas trascendentales: las visitadurías, el Centro de Atención a Víctimas y la Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones.

3.1 Las visitadurías

Las visitadurías son unidades administrativas dentro de la CDHEQROO, que desempeñan un papel crucial en la protección de los derechos humanos de todas las personas en el Estado. Estas áreas tienen la responsabilidad de recibir, tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias presentadas por presuntas violaciones a los derechos humanos, derivadas de actos u omisiones de carácter administrativo, cometidos por personas servidoras públicas, tanto del ámbito municipal, como estatal. Su función no solo se limita a la recepción de quejas, sino que, también ofrecen orientación jurídica, por lo que, es un servicio indispensable y accesible a quienes la necesiten.

Las visitadurías, a cargo de personas visitadoras generales, quienes son personas licenciadas en abogacía o derecho, garantizan que cualquier persona, sin importar su situación económica, social o jurídica, tenga la posibilidad de presentar una queja cuando perciba que sus derechos han sido vulnerados.

La atención, otorgada en estas áreas, a través de personas visitadoras adjuntas, no solo se presta de manera presencial en sus oficinas, sino que, también está disponible a través del servicio telefónico "075", que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, asegurando así una cobertura continua y accesible para toda la población, sin importar su ubicación en el Estado.

Estas oficinas realizan investigaciones imparciales y exhaustivas sobre los asuntos que les son turnados. En aquellos casos en los que se constata la existencia de violaciones a los derechos humanos, las visitadurías elaboran proyectos de recomendación que sugieren medidas de reparación integral para las víctimas, así como, acciones preventivas para evitar la repetición de dichas violaciones. Estos proyectos son presentados ante la Presidencia de la Comisión para su aprobación y, de ser el caso, para la emisión de recomendaciones formales dirigidas a las autoridades responsables. Además de esta función investigativa, las visitadurías, en todo momento, y procurando una respuesta inmediata, promueven la solución de conflictos a través

de mecanismos alternativos como la mediación y la conciliación, favoreciendo la resolución flexible y efectiva cuando las circunstancias lo permitan.

Desde su creación, las funciones de las visitadurías de la CDHEQROO se han mantenido, salvo algunos ajustes en las prácticas y procedimientos, como parte de la evolución del mecanismo no jurisdiccional de protección de derechos humanos en el Estado.

En la CDHEQROO, la atención de estas quejas se realiza a través de sus tres visitadurías generales, distribuyendo su competencia según su ubicación geográfica, es decir, **por territorio**, como se detalla posteriormente en este informe.

3.1.1 Primera Visitaduría General

La Primera Visitaduría General tiene su origen junto con la creación de esta Comisión en 1992, constituyéndose como uno de los pilares fundamentales para la atención de quejas y la orientación jurídica, en consonancia con el espíritu de este Organismo. En sus inicios, la *Visitaduría General* contaba con un visitador general, y dos visitadores adjuntos; operaba desde una única sede en la ciudad de Chetumal, atendiendo quejas provenientes de todo el Estado.

Entre los años 1997 y 2000, la Visitaduría experimentó su primer período de expansión, lo que incluyó un aumento en el personal y un cambio de sede, pasando de oficinas ubicadas en la avenida Hidalgo a unas establecidas en la avenida Carmen Ochoa de Merino, ambas de la ciudad de Chetumal. Durante ese mismo período, se abrió una oficina en Felipe Carrillo Puerto exclusivamente para la recepción de quejas, las cuales eran remitidas a Chetumal para su trámite.

El crecimiento de la Primera Visitaduría General continuó en los años siguientes. Entre los años 2002 y 2010, se abrieron nuevas oficinas en José María Morelos, y durante la administración 2014-2018, se expandió aún más con la apertura de oficinas en Bacalar.

En esa misma administración, contó con el programa "*ombudsmovil*", que permitió la atención itinerante a través de dos oficinas móviles adaptadas en vagonetas, acercando los servicios de la CDHEQROO a las zonas de difícil acceso.

Hoy en día, la Primera Visitaduría General tiene su sede en el municipio de Othón P. Blanco, además del titular, cuenta con **8** personas visitadoras adjuntas, distribuidas 6 en la ciudad de Chetumal, 1 en Bacalar, y un representante que alterna su presencia en las oficinas de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, ampliando significativamente su capacidad de respuesta en la zona sur del Estado.

3.1.2 Segunda Visitaduría General

Esta unidad de atención al público tuvo su origen en 1998, como la *visitaduría adjunta de Cancún*, dependiente de la Visitaduría General en Chetumal. Fue creada en atención a la necesidad de las personas usuarias de contar con atención directa por parte de la CDHEQROO en la zona norte del Estado, ubicación donde se concentra la mayor parte de la población.

En 1999, se creó formalmente la Segunda Visitaduría General, cuya competencia territorial abarcaba las quejas cuyos hechos habían ocurrido en los municipios de Tulum, Solidaridad, Cozumel, Benito Juárez, Isla Mujeres y Lázaro Cárdenas. Ésta, al inicio de sus operaciones, tenía

su sede en la ciudad de Cancún, al interior de un local en el Mercado 28, compartiendo sus oficinas con la defensoría pública estatal; contaba con una persona titular de la Visitaduría General y dos personas visitadoras adjuntas.

Con el paso del tiempo, la Visitaduría continuó con su crecimiento, aperturando visitadurías adjuntas en los municipios a su cargo, como en el caso del municipio de Lázaro Cárdenas en 2002, así como en el municipio de Puerto Morelos en 2019, dando atención directa en estas localidades y consolidando su presencia en la zona norte del Estado.

Actualmente, la Segunda Visitaduría General, cuenta con competencia para conocer de quejas en los municipios de Benito Juárez, Lázaro Cárdenas, Puerto Morelos e Isla Mujeres. Para la atención al público, opera con **5** personas visitadoras adjuntas y dos auxiliares administrativos en su sede en la ciudad de Cancún, así como una persona visitadora adjunta en cada una de sus oficinas en los municipios de Puerto Morelos y Lázaro Cárdenas.

3.1.3 Tercera Visitaduría General

A diferencia de sus homólogas, esta Unidad de la CDHEQROO tuvo sus inicios como la tercera *“Visitaduría General Especial”* en el 2005, con sede en la ciudad de Chetumal. Esta tenía como fin la recepción y trámite de quejas y denuncias por presuntas violaciones a derechos humanos en el Sistema Penitenciario Estatal, así como de aquellas en agravio de personas en situación de vulnerabilidad, además de las que versaban por temas de materia ecológica, religiosa o educativa.

Para el ejercicio de sus funciones, se apoyaba en la Primera y Segunda Visitadurías Generales, para atender asuntos de su competencia cuando estos se presentaban en un lugar distinto a su sede. Con motivo de lo anterior, y como parte del desarrollo normativo de este Organismo, el 28 de marzo de 2011, la Presidencia de esta Comisión emitió el *“Acuerdo que establece la competencia, por territorio, a las Visitadurías Generales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo”*, en el que se determinó que, en lo sucesivo, las Visitadurías asumirán competencia por razón de su territorio y no por materia, como era el caso de la *Visitaduría General Especial* (2011).

Como resultado de lo anterior, la entonces Visitaduría Adjunta de Solidaridad, asumió su rol como la Tercera Visitaduría General, con sede en la ciudad de Playa del Carmen, teniendo competencia para conocer de quejas en los municipios de Solidaridad, Tulum y Cozumel. Esa Visitaduría Adjunta, tuvo sus inicios en 1999, fecha en la que estableció oficinas permanentes en un edificio otorgado en comodato por el H. Ayuntamiento de Solidaridad. En ese entonces, laboraba un visitador adjunto titular de la oficina, un perito investigador y una secretaria, sumándose al equipo de trabajo, una instructora de capacitación en 2003.

El 23 de junio de 2003, abrió sus puertas para servicio al público, la Visitaduría Adjunta de Cozumel y en 2009 su homóloga en el municipio de Tulum. Actualmente, en su sede, la Tercera Visitaduría General, además de su titular, cuenta con **7** personas visitadoras adjuntas, distribuidas, 4 en el municipio de Solidaridad, 2 en Tulum, y una en la Isla de Cozumel.

3.2 Resultados de la atención jurídica

Como se expuso de manera breve en los apartados que anteceden, la labor de protección y defensa jurídica de los derechos humanos, conforme a lo previsto por los artículos 4, 11 fracciones III, IV, V y VII de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, deriva, como eje central, en las investigaciones a presuntas violaciones a derechos humanos a raíz de las **quejas y denuncias**, cuyo trámite se encuentra a cargo de las visitadurías generales y adjuntas. Además, este deber también abarca la **orientación jurídica gratuita** en distintas materias, procurando encaminar a la persona solicitante a la resolución de los hechos que expone ante la CDHEQROO, canalizándoles a las instancias que correspondan, cuando estos no son competencia de esta Institución.

Dentro de sus procedimientos, las visitadurías deben procurar la resolución de los asuntos que son hechos de su conocimiento a través de mecanismos alternativos de solución de controversias, en lo particular, la mediación y la conciliación, consiguiendo una solución pronta y satisfactoria para la persona usuaria en los casos que sean viables y exista la voluntad de las partes.

Ahora bien, cuando en los casos presentados ante las visitadurías, se observan hechos que, por su propia naturaleza, pueden vulnerar de manera irreparable los derechos humanos de la persona solicitante, se podrán emitir medidas precautorias o cautelares, con el fin de evitar la consumación de esos actos.

3.2.1 Orientación jurídica

Es uno de los servicios que genera más cercanía con las personas usuarias de la CDHEQROO, al ser uno de los más utilizados. Esta atribución tiene su origen en los artículos 11, fracción XVIII y 45 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, y consiste en otorgar, de manera gratuita, orientación y asesoría jurídica a quienes la soliciten, en materia de derechos humanos.

Desde el **2011**, año desde el cual aún se mantiene un registro histórico de este servicio, hasta **agosto de 2024**, se ha logrado proporcionar un total de **46,120** orientaciones jurídicas.

Es indispensable mencionar que, si bien este servicio es principalmente otorgado por las visitadurías en todo nuestro Estado, las Coordinaciones especializadas de la Comisión también colaboran otorgando atención especializada en sus respectivas materias, ya sea niñez y adolescencia; derechos de las personas con discapacidad; temas relativos a los derechos de las mujeres y; personas privadas de su libertad.

Es necesario hacer énfasis en que este servicio no solo responde a quienes presentan quejas o denuncias por presuntas violaciones a derechos humanos, sino que, también, asiste a personas que asesoría sobre cómo proceder ante determinadas situaciones. En muchos casos, la orientación jurídica que se brinda en la CDHEQROO ha permitido a la población conocer sobre los mecanismos de protección y defensa de sus derechos.

Ahora bien, en el período que se informa, que comprende del **1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024**, la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, ha otorgado un total de **3,862** orientaciones jurídicas: **1,946** a mujeres y **1,916** a hombres.

La distribución geográfica de estas orientaciones refleja la densidad demográfica de los municipios más poblados del Estado. El **27% de las orientaciones** se otorgaron en el municipio de **Benito Juárez**, lo cual corresponde al área con mayor concentración de población urbana y, por ende, con una mayor demanda de servicios. Le sigue el municipio de **Othón P. Blanco**, donde se otorgó el **26%** de las orientaciones, lo que demuestra la importancia de esta región como centro administrativo y judicial del Estado. En tercer lugar, se encuentra el municipio de **Solidaridad**, que representa un **15 %** del total de orientaciones, destacándose como otro de los polos de crecimiento y actividad económica en Quintana Roo.

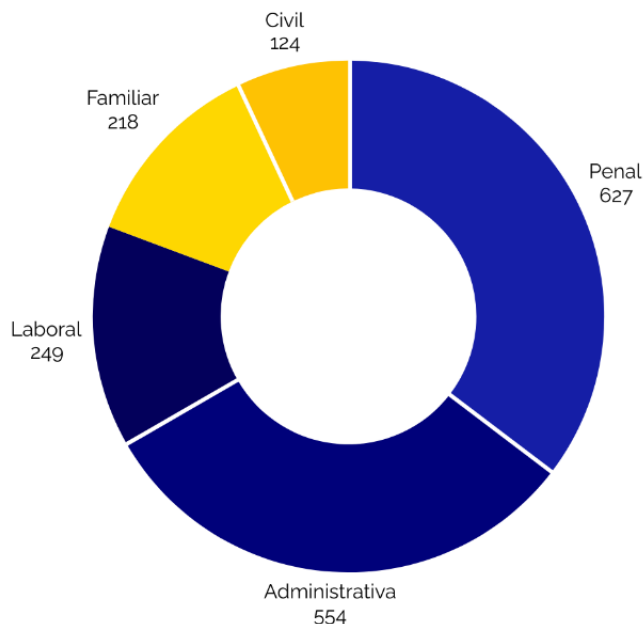
El total de orientaciones jurídicas se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 7. Orientación jurídica por municipio			
Primera Visitaduría General			
Municipio	Asesorías	Hombres	Mujeres
Othón P. Blanco	993	463	530
Felipe Carrillo Puerto	186	86	100
José María Morelos	180	80	100
Bacalar	29	12	17
Total	1388	641	747
Segunda Visitaduría General			
Municipio	Asesorías	Hombres	Mujeres
Benito Juárez	1062	553	509
Puerto Morelos	348	166	182
Lázaro Cárdenas	170	74	96
Total	1580	793	787
Tercera Visitaduría General			
Municipio	Asesorías	Hombres	Mujeres
Solidaridad	593	324	269
Cozumel	168	69	99
Tulum	133	89	44
Total	894	482	412
Gran Total	3862	1916	1946

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Estas orientaciones jurídicas, en su mayoría, se otorgaron en materias diversas a derechos humanos, por lo que se asesoró a las personas solicitantes, canalizándolas ante las instancias competentes y con ello, procurando la satisfacción de éstas. Durante el lapso reportado, de estas orientaciones, **627 correspondieron a la materia penal**; 554 a materia administrativa; 249 a la laboral; 218 a la familiar y 124 a la materia civil, siendo éstas las cinco materias más solicitadas durante este tipo de atención al público.

Gráfica 6. Total de orientaciones por materia



Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.2.2 Quejas

Como función principal de las visitadurías, las quejas son la piedra angular de la protección jurídica a través de la CDHEQROO como mecanismo de protección a derechos humanos desde el sistema no jurisdiccional. A través de ellas, las personas usuarias del servicio, denominadas “quejosas”, pueden solicitar a la Comisión la intervención concerniente a hechos que consideren estén afectando su dignidad.

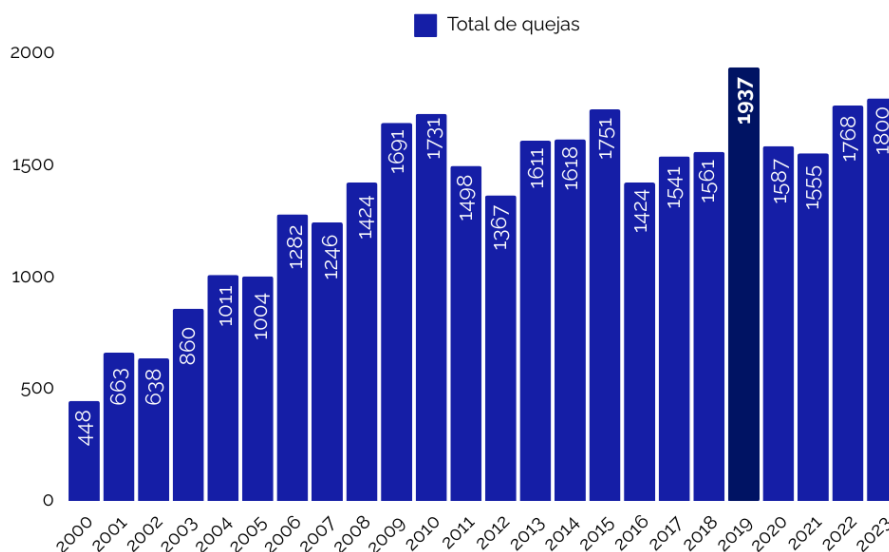
La queja, tiene su origen normativo a nivel federal en los artículos 102, apartado B, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 94, párrafo primero y; 11, fracciones II, III y V de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Este, es un procedimiento de índole administrativo, que tiene como característica ser **breve, sencillo y gratuito**, sólo sujeto a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes. Además, se rige por **los principios de inmediatez, concentración, rapidez, buena fe, igualdad y congruencia**.

En términos generales, a través de este mecanismo, la CDHEQROO realiza sus investigaciones respecto a presuntas violaciones a derechos humanos, atribuidas a personas servidoras públicas de la administración estatal o municipal, relativa a actos u omisiones de naturaleza administrativa. Mediante su trámite, las personas quejosas pueden acceder a medios alternos de solución de controversias, como la mediación y la conciliación, de acuerdo con las circunstancias del caso.

La queja puede presentarse por cualquier persona, por hechos en su agravio o en favor de otra persona, aunque esto último requerirá posteriormente la ratificación de la persona agraviada. La queja, puede interponerse por diversas vías, ya sea por comparecencia, por escrito, de manera telefónica, o a través de nuestra página de internet². La CDHEQROO, también puede iniciar una queja de manera oficiosa, bajo este supuesto la Comisión conoce de los hechos, generalmente, a través de notas informativas, periodísticas difundidas en la radio, la televisión, las redes sociales y el periódico.

Desde el año 2000 hasta el 2023, período que abarca la etapa previa y posterior a la transición de la Comisión a un organismo constitucionalmente autónomo en 2002, y desde donde aún se cuenta con un registro histórico, las visitadurías han recibido un total de **33,016** quejas, lo que refleja un promedio anual de **1,435** quejas. Este volumen de casos no solo demuestra la confianza de la ciudadanía en la Comisión, sino también la relevancia de las visitadurías como mecanismos clave en la protección de los derechos humanos en Quintana Roo. La distribución histórica de estas quejas permite analizar los picos en las demandas de protección y han fungido para orientar los esfuerzos hacia las áreas donde se identifican mayores retos en la defensa de los derechos de la población.

Gráfica 7. Quejas recibidas por año (2000-2023)



Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo y archivos históricos de la CDHEQROO.

² CDHEQROO. Presentar Queja, <https://cdheqroo3.wixsite.com/presetaqueja>

Teniendo la información anterior como una referencia, en el período que comprende del **1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024**, la CDHEQROO, a través de sus visitadurías, ha recibido un total de **1,613** quejas, distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla 8. Expedientes de queja iniciados del 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto 2024	
Primera Visitaduría General	
Municipio	Quejas
Othón P. Blanco	512
Bacalar	42
José María Morelos	33
Felipe Carrillo Puerto	28
Total	615
Segunda Visitaduría General	
Municipio	Quejas
Benito Juárez	480
Puerto Morelos	28
Lázaro Cárdenas	13
Isla Mujeres	8
Total	529
Tercera Visitaduría General	
Municipio	Quejas
Solidaridad	331
Cozumel	76
Tulum	62
Total	469
Gran Total	1613

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Sobre los municipios con mayor incidencia de quejas durante este período, en primer lugar, destaca **Othón P. Blanco**, con **512** quejas recibidas. Las 3 autoridades más mencionadas como presuntamente responsables fueron; fiscales del ministerio público del fuero común de la Fiscalía General del Estado, en **77** ocasiones; personas servidoras públicas del Centro de Reinserción Social de Chetumal, con **26** menciones, y; agentes de la Policía Estatal Preventiva, con **20** señalamientos.

En segundo lugar, están las quejas recibidas en el municipio de **Benito Juárez** por la Segunda Visitaduría General, con **480** quejas. En ellas, se señalan en mayor medida a fiscales del ministerio público del fuero común de la Fiscalía General del Estado, a personas servidoras públicas del Centro de Reinserción Social de Benito Juárez y los agentes de la Policía Municipal, con **81, 29** y **24** mencionadas respectivamente.

Finalmente, las quejas en **Solidaridad** ocupan la tercera posición, con un total de **331**. En estas quejas, las autoridades con mayor número de menciones fueron: fiscales del ministerio público del fuero común y agentes de la Policía Ministerial de Investigación de la Fiscalía General del Estado, con **74** y **60** señalamientos, y, por último, agentes de la Policía Municipal, con **27** señalamientos.

3.2.3 Personas atendidas

Como se explicó previamente, cualquier persona, sin importar su edad, sexo, nacionalidad u otra característica, puede presentar una queja en nombre propio o de otra persona, tal como lo prevé el artículo 36 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. En este último caso, se solicitará la ratificación por parte de la persona agraviada para continuar con el trámite.

Para los efectos del presente informe, la estadística de personas atendidas se enfoca en aquellas que fueron identificadas como agraviadas, y recibieron atención directa tras la presentación de la queja, proporcionada por las personas servidoras públicas de esta Institución.

Con relación a esto, durante el período comprendido entre el **1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024**, la Comisión atendió un total de **1,824** personas, de las cuales **1,100** fueron hombres y **724** mujeres, en el marco de las **1,613** quejas recibidas. Por lo general, este número suele ser mayor al de las quejas presentadas, dado que muchas quejas involucran a más de una persona agraviada.

Respecto a la distribución por grupo etario, la atención brindada a las personas agraviadas en los expedientes de queja se desglosa de la siguiente manera:

Grupo etario	Hombres	Mujeres
Niñas, niños y adolescentes	153	99
De 18 a 60 años	856	573
Personas mayores	91	52
Total	1100	724
Gran total	1824	

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.2.4 Hechos violatorios

Cuando se recibe una queja e inicia la investigación, y tras la verificación de la competencia de este Organismo para conocer de éstas y sobre su procedencia, se realiza la calificación de los hechos violatorios. Esta etapa inicial del procedimiento interno permite identificar y definir de manera preliminar las transgresiones señaladas por las personas que presentan quejas. De este

modo, se traza el rumbo de la investigación, la cual determinará si efectivamente se cometió una violación a los derechos humanos.

Durante este proceso, este Organismo se apoya en el **Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos**, elaborado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos. Sin embargo, debido a la fecha de publicación de este documento (previo a la reforma constitucional del 2011) y dada la naturaleza progresiva de los derechos humanos, se realizan actualizaciones internas a los criterios de cómo pueden constituirse estos hechos violatorios, basándose en la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos.

Esta etapa se exceptúa en aquellos casos en los que la CDHEQROO determina que no se configura su competencia para conocer de los hechos, por ejemplo, que estos sean atribuidos a autoridades del orden federal o de otros estados de la República. En estas situaciones, la Comisión se limita a remitir la queja ante el organismo de protección a derechos humanos que corresponda. Al igual que los casos en los que no sean procedentes las quejas.

En el periodo que se informa, de las 1613 quejas recibidas, 1295 sí fueron admitidas por la CDHEQROO. De estos expedientes se reportaron un total de **1,456 menciones de hechos violatorios**. Como puede observarse, el total de menciones de hechos violatorios no corresponde directamente al total de quejas. Ello, en razón a que, en una misma queja, pueden calificarse varios hechos violatorios, en especial en los casos en los que se denuncian múltiples violaciones a derechos humanos.

En cuanto a los hechos violatorios más recurrentes por municipio, el **ejercicio indebido de la función pública** es el más señalado en los municipios de Othón P. Blanco, con **210** menciones, mientras que, en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos y Cozumel, se menciona **9**, **18** y **11**, respectivamente, lo cual, representa una cifra significativa en relación con su total de quejas recibidas.

Por otro lado, en Bacalar, los hechos relacionados con **acciones contra la administración de justicia** son los más frecuentes, con 12 menciones. En Tulum, de las 62 quejas recibidas, 21 de ellas fueron atribuidas a **actos de tortura**, representando esta cantidad una tercera parte de las investigaciones que se realizan.

En los municipios de Benito Juárez y Puerto Morelos, el hecho violatorio más recurrente fueron **actos y faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública**, con 71 y 8 menciones, respectivamente. En Isla Mujeres, este mismo hecho violatorio representa la mitad de las quejas iniciadas en ese Municipio. En Lázaro Cárdenas, el hecho violatorio más reportado fue la **violación al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica**, con **3** menciones.

Este dato estadístico, junto con la información sobre las autoridades más señaladas en las quejas, no solo es útil para la adecuada conducción de las investigaciones en los expedientes de queja, sino que, también, **puede servir como un indicador de la posible ocurrencia de violaciones específicas a los derechos humanos en cada demarcación geográfica**. Este análisis es valioso para orientar los esfuerzos en la prevención de tales actos u omisiones, mediante la capacitación

a las autoridades, así como otras medidas que busquen reducir el número de presuntas violaciones denunciadas.

Tabla 10. Hechos violatorios del 01 de septiembre de 2023 al 31 de agosto 2024

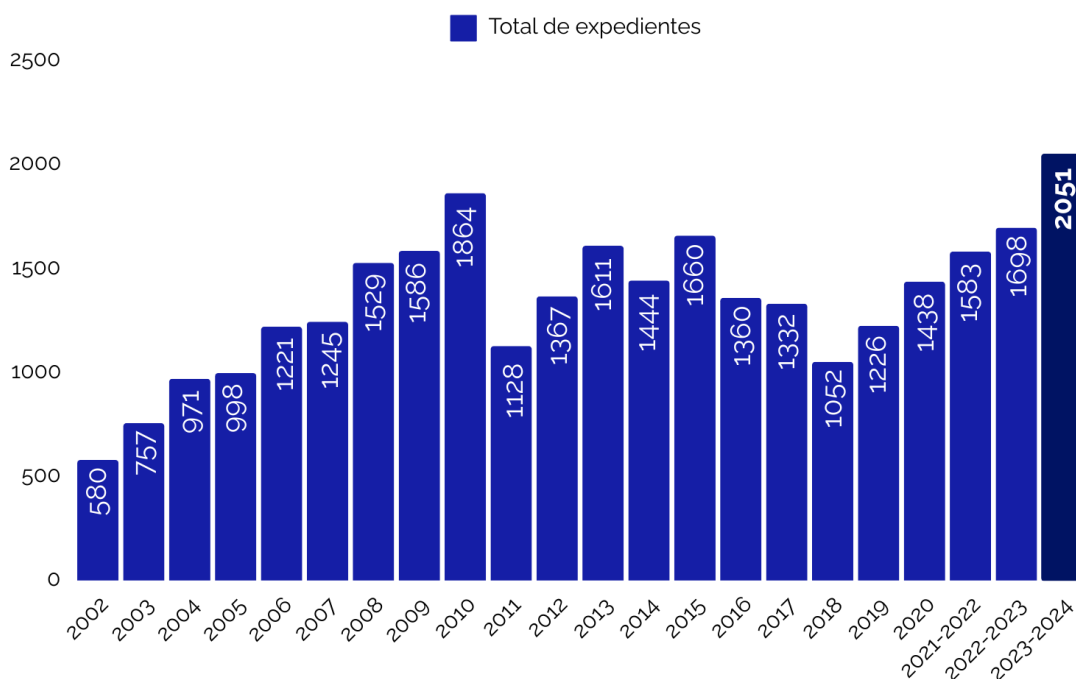
Hechos Violatorios	Menciones
1. Violaciones al Derecho a la Legalidad y a la Seguridad Jurídica	845
Ejercicio indebido de la función pública	276
Prestación indebida del servicio público	140
Actos y faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública	91
Otros	338
2. Violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno	243
Violaciones a los derechos del niño	93
Violación a los derechos de los reclusos internos	81
Violación a los derechos de los menores a que se proteja su Integridad	29
Otros	40
3. Violación al Derecho a la Integridad y Seguridad Personal	131
Tortura	71
Violación al derecho a la integridad y seguridad personal	29
Trato cruel y degradante	26
Otros	5
4. Violaciones al Derecho a la Libertad	102
Detención arbitraria	87
Retención ilegal	4
Abuso sexual	2
Otros	9
5. Violaciones a los Derechos Sociales de Ejercicio Individual	97
Negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud	28
Violaciones al derecho a la educación	22
Negativa o inadecuada prestación de servicio público en materia de educación	17
Otros	30
6. Violaciones al Derecho a la Propiedad y a la Posesión	16
Robo	10
Aseguramiento indebido de bienes	5
Violaciones al derecho a la propiedad y a la posesión	1
7. Violaciones al Derecho a la Privacidad	14
Allanamiento de morada	11
Cateos y visitas domiciliarias ilegales	3
8. Violaciones al Derecho a la Vida	4
Violaciones al derecho a la vida	4
9. Violaciones a los Derechos Colectivos	4
Derecho a disfrutar de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	2
Violación al derecho al desarrollo	1
Derecho a ser diferente	1
Gran Total	1456

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.2.5 Resolución de expedientes de queja

Uno de los principales pilares de la política institucional de esta administración es asegurar la **agilidad en el trámite y resolución** de los expedientes de queja, considerando los principios que rigen a las quejas. Siguiendo esta directriz, es importante señalar que, durante el período informado, se han concluido un total de **2,051 expedientes de queja**, lo cual se encuentra arriba del **promedio de resolución de los últimos 22 años**, siendo esta, una cifra histórica, como puede observarse a continuación.

Gráfica 8. Expedientes concluidos por año y período (2002-2024)



Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

El combate al rezago de expedientes iniciados en años anteriores ha dado como resultado que, de las quejas que corresponden al período 2016 hasta el cierre de 2023 (**13,173**) que se encontraban activas, actualmente solo permanecen en trámite **108**, es decir, un **0.81%**. **Destaca el trabajo realizado en esta administración reflejado en el 0% de rezago en los años 2017 y 2018**, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 11. Estado de expedientes de años anteriores en trámite

Año	Recibidas	Concluidas	En trámite
2016	1424	1423	1
2017	1541	1541	0
2018	1561	1561	0
2019	1937	1932	5
2020	1587	1581	6
2021	1555	1548	7
2022	1768	1737	31
2023	1800	1742	58
Gran Total	13,173	13,065	108

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Con la atención y resolución de estos expedientes, la CDHEQROO no solo da respuesta a los casos pendientes, sino que también fortalece su compromiso moral con cada persona usuaria y con todos los habitantes del Estado.

Al resolver estos casos y combatir el rezago, **hoy**, la Comisión reafirma su dedicación a la protección de los derechos humanos, asegurando que ningún expediente quede sin atender. Asimismo, se compromete a seguir brindando una atención inmediata y justa a todos los asuntos que se presenten.

Bajo ese compromiso, y durante los primeros 8 meses de esta nueva administración, es de destacarse que, en este periodo, se recibieron un total de **1,111** quejas; de este total, únicamente permanecen en trámite **458**, es decir, que se ha atendido el **59 %** de los expedientes iniciadas dentro de este lapso.

- **Formas de conclusión**

En sintonía con lo expuesto en el apartado anterior, donde se detalló la cantidad de expedientes concluidos durante el periodo informado, es relevante explicar cómo se resolvieron estos casos. En primer lugar, es importante señalar que las resoluciones que determinan el cierre de un expediente se basan en las pruebas obtenidas por la Comisión, ya sea a través de su investigación, o a través de las aportaciones de las personas interesadas. Estas pruebas, son evaluadas por una persona visitadora general siguiendo los principios de lógica, experiencia y, en su caso, legalidad, con el objetivo de formar una convicción sobre los hechos que dieron lugar a la queja o denuncia.

El artículo 77 del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo establece diversas formas en que un expediente puede ser concluido. Entre estas formas se incluyen: la falta de acreditación del hecho denunciado, la resolución del caso mediante mediación o conciliación, o la determinación de que los hechos no pueden ser investigados por la **CDHEQROO**. Al respecto, **las 2051 quejas resueltas durante este periodo se resolvieron de la siguiente manera.**

Tabla 12. Motivos de conclusión de los expedientes de queja

Motivos de conclusión	Total
Hecho denunciado no acreditado	552
Resuelta durante el trámite	412
Competencia de otro organismo no jurisdiccional	318
El hecho se atendió por la autoridad, previa intervención de la CDHEQROO.	178
Le corresponde a otra instancia la investigación.	173
No localización de la persona agraviada	164
Hecho no violatorio	86
Desistimiento	78
Acumulación	28
Propuesta de conciliación	24
Acuerdo de mediación	21
Remisión	11
Recomendación	6
Gran total	2051

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.2.6 Medidas precautorias o cautelares

En ocasiones, tras la recepción de una queja, o durante el trámite de esta, la CDHEQROO a través de sus visitadurías, puede advertir que la consumación de los actos materia de la queja, o alguna omisión por parte de la autoridad señalada como presuntamente responsable, pudiese generar una violación a los derechos humanos de la persona agraviada de manera irreparable, o de muy difícil reparación; ante este tipo de escenarios, se cuenta con las medidas precautorias o cautelares.

De acuerdo con lo previsto por el artículo 50 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, la persona titular de la Presidencia, y quienes se encuentran a cargo de las visitadurías generales, tienen la facultad de solicitar, en cualquier momento, **que se tomen las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones a derechos humanos denunciadas**. Dichas medidas pueden ser de conservación o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto. Dado el espíritu de este Organismo, **estas medidas se encuentran sujetas a su aceptación por parte de las autoridades a las que son dirigidas**.

Durante el período reportado, la **CDHEQROO** emitió un total de **9 medidas precautorias o cautelares**, distribuidas geográficamente de la siguiente manera: **2 en Othón P. Blanco** y **1 en Bacalar**. En particular, destaca una medida emitida a los Servicios Educativos del Estado, tras una queja en la cual se denunció maltrato físico y psicológico por parte de una docente hacia un estudiante de una escuela en la comunidad de Pedro A. Santos, Quintana Roo.

La medida solicitaba la realización de investigaciones internas y la adopción inmediata de acciones para garantizar la integridad y el interés superior del niño. Esta medida fue emitida por

la **Primera Visitaduría General** y aceptada por la autoridad educativa. Como resultado, la docente fue separada de su cargo, se le exhortó a evitar cualquier contacto con el alumnado, y la autoridad presentó una demanda en su contra ante una instancia jurisdiccional.

En el municipio de **Benito Juárez** se emitieron **2 medidas precautorias o cautelares, 1 en Tulum y 3 en Solidaridad**. En este último municipio, destaca una medida emitida por la **Tercera Visitaduría General**, a raíz de una denuncia en la que, una persona manifestó un alto riesgo de haber contraído el **virus de inmunodeficiencia humana (VIH)** tras mantener relaciones sexuales. La persona denunció que, al acudir al **Hospital General de Playa del Carmen**, el personal médico le negó el acceso al tratamiento de profilaxis post exposición (PEP), el cual debía iniciarse en un plazo máximo de **72 horas** después de la exposición al riesgo.

Ante esta situación, la Visitaduría emitió una medida precautoria, la cual fue aceptada y cumplida de inmediato por las autoridades sanitarias, garantizando así el acceso al tratamiento necesario.

3.2.7 Mecanismos alternativos de solución de controversias

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, como organismo del sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, tiene entre sus atribuciones, el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias para la resolución de las quejas de su competencia que son puestas a su conocimiento.

En la Comisión, estos procedimientos se aplican a través de la **mediación** y la **conciliación**. Si al admitir una queja se estima que los hechos pueden resolverse mediante estos medios, **las personas visitadoras adjuntas deben informar a las partes. Si ambas están de acuerdo**, se procede a buscar una solución inmediata que resuelva la situación de manera eficaz.

Solamente podrán sujetarse a un procedimiento de conciliación o mediación entre las partes, aquellas quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos, **que no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, u otras que se consideren especialmente graves, por el número de personas afectadas o sus posibles consecuencias**.

Históricamente, estos mecanismos se han utilizado satisfactoriamente para resolver de manera rápida los asuntos presentados por las personas usuarias. A diferencia de una recomendación, donde el plazo de Ley para su cumplimiento es de seis meses, en el caso de la conciliación y la mediación, **ofrecen una respuesta más ágil**, ya que los plazos para su cumplimiento son significativamente más breves, en específico, **30 días**.

Estos mecanismos, pueden ser utilizados en cualquier momento durante el trámite del procedimiento de queja, ya sea por propuesta de la CDHEQROO, o por solicitud expresa de las partes, siempre que exista la voluntad de estas. En el caso de que, tras suscribir uno de estos medios, no sean cumplidos, se retoma de manera regular el procedimiento, sin que exista impedimento para que posteriormente, pueda suscribirse algún otro tipo de mecanismos entre ambas partes.

¿Qué entendemos por conciliación y mediación? De acuerdo con la normatividad que rige a la CDHEQROO, por una parte, **la conciliación** es el procedimiento por el cual la Comisión asiste a

las partes para facilitar las vías del diálogo, **proponiendo las alternativas de solución al conflicto**, es decir, en ese mecanismo, **la participación de este Organismo es activa**.

Por otra parte, en **una mediación**, la CDHEQROO interviene para activar la participación de las partes involucradas en el conflicto, para que éstas construyan voluntariamente y de común acuerdo una solución satisfactoria a su controversia. Por esta vía, **son las partes quienes, a través del diálogo, construyen una solución y la participación de la Comisión gira en torno a facilitar la comunicación entre ambas, formalizando el procedimiento**.

Durante el periodo que se informa, a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, se logró la solución satisfactoria de **45 expedientes, 24 a través de propuestas de conciliación, y 21 a través de acuerdos de mediación**. A diferencia de otros periodos, en el presente documento no se reportan las propuestas o acuerdos suscritos por las partes, sino, únicamente aquellas que fueron cumplidas de manera satisfactoria, dado que el incumplimiento de estos mecanismos genera la continuación del procedimiento regular de una queja.

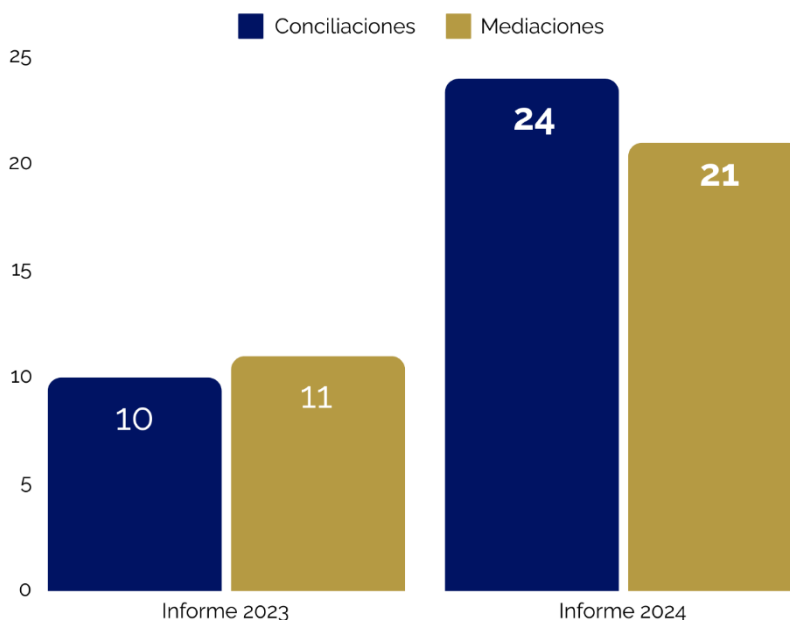
Tabla 13. Conciliaciones y mediaciones cumplidas

Primera Visitaduría General		
Visitaduría	Propuestas de conciliación	Acuerdos de mediación
Othón P. Blanco	2	1
Felipe Carrillo Puerto	0	2
Bacalar	0	1
Total	2	4
Segunda Visitaduría General		
Visitaduría	Propuestas de conciliación	Acuerdos de mediación
Benito Juárez	14	2
Total	14	2
Tercera Visitaduría General		
Visitaduría	Propuestas de conciliación	Acuerdos de mediación
Solidaridad	6	10
Cozumel	2	5
Total	8	15
Gran total	24	21

Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Esta cifra es considerablemente superior al reportado de mecanismos alternativos cumplidos de manera satisfactoria en el periodo pasado (**22**), es decir, que, durante la presente administración, se logró un nivel de cumplimiento del **48.8% superior**, como puede observarse gráficamente a continuación.

Gráfica 9. Comparativo de mecanismos alternativos



Fuente: Sistema de Seguimiento de Quejas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Entre esos casos de éxito, resultan de relevancia narrar los siguientes:

1. Una mujer presentó una queja ante la **Segunda Visitaduría General**, señalando que, 8 meses atrás, había denunciado un caso de violencia familiar ante la **Fiscalía Especializada en Delitos Contra la Mujer y por Razón de Género** de la **Fiscalía General del Estado**. No obstante, expresó que, a pesar de haber narrado los hechos claramente, su denuncia fue investigada por el delito de **incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar**, por lo que fue remitida a otra área de la Fiscalía. Explicó que, esa Instancia reconoció que su denuncia correspondía efectivamente al delito de violencia familiar, y su carpeta de investigación fue devuelta a la Fiscalía Especializada.

Tras la intervención de la **CDHEQROO**, se suscribió una propuesta de conciliación que solicitó a la **Fiscalía General del Estado** que:

- a) Realizara sin dilaciones las diligencias pertinentes y ampliara las líneas de investigación con los datos proporcionados por la quejosa;
- b) Diera trámite a la denuncia presentada en la **Vice Fiscalía de Asuntos Internos** respecto a estos hechos; y
- c) Solicitara la inscripción de la quejosa y sus hijos menores de edad en el **Registro Estatal de Víctimas**.

2. Se presentó una queja ante la **Tercera Visitaduría General**, en la cual la quejosa denunció que su hijo menor de edad llevaba más de un año bajo el resguardo del Centro de Atención Temprana de la **Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del**

Estado, por orden de un fiscal del Ministerio Público. A pesar de que la Procuraduría había determinado que la quejosa estaba en condiciones de cuidar de su hijo, la **Fiscalía General del Estado** no accedía a su reintegro al entorno familiar, argumentando que la madre estaba señalada como imputada en una carpeta de investigación por el delito de violencia familiar.

Ante esta situación, se logró suscribir una propuesta de conciliación, tras la cual la **Fiscalía General del Estado** llevó a cabo un análisis para evaluar la restitución del niño a su familia. Como resultado, poco tiempo después se concretó su reintegración al núcleo familiar.

3.3 El Centro de Atención a Víctimas

El **Centro de Atención a Víctimas** (CAV) de la CDHEQROO es una unidad clave en el proceso de investigación de presuntas violaciones a derechos humanos, brindando apoyo especializado a las visitadurías en la integración de los expedientes de queja. Fundado en 2008, este Centro se concibió inicialmente con un enfoque distinto, como parte de un programa conjunto con el Instituto Quintanarroense de la Mujer, encaminado al acompañamiento médico y psicológico de las víctimas.

De esta manera, una inquietud que durante mucho tiempo fue vislumbrada, se hizo realidad en ese período, inicialmente a través de un programa federal temporal, auspiciado por el Instituto Nacional de las Mujeres, y ejecutado por el Instituto Quintanarroense de la Mujer, permitió iniciar en esta vertiente de atención en el plano de la víctima del delito o víctima de la violación a sus derechos, y posteriormente, al término del programa federal, y por la importancia de su connotación y sobre todo, de sus resultados, darle continuidad con recurso propio.

De este modo, la CDHEQROO amplió su capacidad de atención a la ciudadanía, además de su labor cotidiana de investigación de quejas, brindando apoyo profesional en los casos de violencia, no sólo hacia la mujer o hacia los niños, sino en general a quien se identificara como víctima de violación a sus derechos y propiciar los mecanismos para que estas conductas disminuyan.

Brindaba los servicios que permitieran restablecer su bienestar físico y emocional, además de la elaboración de informes que coadyuvaran a la investigación de los hechos, contando originalmente, con **9** personas especialistas en medicina y psicológica, así como abogadas con facultades de representación y trabajadoras sociales, siendo éstas, el antecedente más cercano a la figura del asesor victimal en nuestro Estado.

En sus inicios, bajo el nombre de **Centro de Atención a Víctimas de Violaciones a Derechos Humanos**, esta unidad proporcionaba asistencia médica y psicológica tanto a las presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos como a sus familiares directos. Además, generaba informes médicos y psicológicos con la finalidad de documentar la afectación física y emocional de las personas agraviadas, los cuales eran cruciales para el desarrollo de las investigaciones que realizaban las visitadurías. En 2010, el Centro cerró sus puertas en la zona norte del Estado, limitando su servicio a la ciudad de Chetumal, con una psicóloga, una terapeuta y un médico,

A lo largo de los años, el **Centro de Atención a Víctimas** ha evolucionado constantemente para adaptarse a las crecientes necesidades en materia de investigación y las nuevas dinámicas en la defensa de los derechos humanos. En ese sentido, la entrada en vigor de la Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos y Degradantes trajo consigo la necesidad de especializar aún más el trabajo investigativo del

Centro. Como resultado, se implementaron reformas al Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, el 1 de octubre de 2018 y el 17 de marzo de 2022, **que redefinieron al Centro como un área especializada** en la elaboración de dictámenes médico-psicológicos, en línea con las directrices establecidas por el **Protocolo de Estambul**, oficialmente conocido como el Manual para la Investigación y Documentación Eficaces de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Este cambio permitió que el Centro se consolidara como un apoyo esencial en las investigaciones de las visitadurías, colaborando en la elaboración de certificados de integridad física e informes técnicos que analizan los aspectos médicos y psicológicos de los casos. Además, el personal especializado tiene la facultad de proponer líneas de investigación basadas en su área de conocimiento, lo que enriquece el proceso de indagación sobre presuntas violaciones a derechos humanos, especialmente aquellas relacionadas con tortura y malos tratos. Actualmente, el Centro opera con **7** personas en los municipios de Othón P. Blanco y Benito Juárez.

La solicitud de servicios de evaluación médica y psicológica para apoyar a las Visitadurías Generales en la investigación de presuntos hechos de tortura y malos tratos, ha sido significativa en estos últimos meses, de tal forma, que en el período que se informa, el **Centro de Atención a Víctimas**, remitió un total de **79** documentos; estos corresponden a **32** Dictámenes médicos, **6** Informes Técnicos Médicos, **6** Certificados de Integridad Física, **33** Dictámenes psicológicos y **2** Informes psicológicos.

Los documentos fueron enviados a la **Tercera Visitaduría General**, **18** al municipio de **Tulum**, **11** al municipio de **Solidaridad** y **3** a **Cozumel**; seguida de la **Segunda Visitaduría General** con **26** documentos en el municipio de **Benito Juárez**; y por último la **Primera Visitaduría General**, con un total de **18** documentos emitidos para el municipio de **Othón P. Blanco**, **2** para **Felipe Carrillo Puerto** y **1** más para **Bacalar**.

Se desglosa en la siguiente tabla, por municipio, el número y tipo de documento elaborado por el Centro de Atención a Víctimas.

Tabla 14. Documentos emitidos por el Centro de Atención a Víctimas

Municipio	Dictamen Médico	Dictamen Psicológico	Informe Técnico Médico	Certificado de Integridad Física	Informe Psicológico	Total
Othón P. Blanco	6	7	2	3	0	18
Bacalar	0	0	1	0	0	1
Felipe Carrillo Puerto	1	1	0	0	0	2
Tulum	8	10	0	0	0	18
Solidaridad	5	5	1	0	0	11
Cozumel	2	1	0	0	0	3
Benito Juárez	10	9	2	3	2	26
Total	32	33	6	6	2	79

Fuente: Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.4 Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones

El seguimiento de las recomendaciones ha sido un aspecto que ha evolucionado significativamente desde la concepción de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Inicialmente, el Reglamento Interior de la CDHEQROO, publicado en mayo de 1993, en su artículo 91, estipulaba que, una vez emitida la Recomendación, la Comisión sólo tenía competencia para dar seguimiento y verificar su cumplimiento, sin poder intervenir en nuevas investigaciones o procesos administrativos relacionados con el contenido de la Recomendación. No existía, en ese entonces, una unidad administrativa específica para gestionar dicho seguimiento, ni un procedimiento específico para ello.

A medida que la Comisión creció, también lo hizo el número de quejas y Recomendaciones. En 2011, el Reglamento vigente asignaba a la Secretaría Ejecutiva la responsabilidad de la Dirección de Informática y Estadística. Esta unidad controlaba el registro de quejas y recomendaciones. Sin embargo, debido al creciente volumen de trabajo y la complejidad de los casos, las visitadurías generales, encargadas de las labores del seguimiento de las recomendaciones, comenzaron a expresar la necesidad de un área que se dedicara específicamente a esa tarea.

Entre 2011 y 2014, se creó la entonces **Dirección de Control y Seguimiento de Quejas, Recomendaciones y Enlace de Transparencia**, unidad que en ese periodo sería la encargada de recopilar, procesar y sistematizar la información sobre las recomendaciones y su cumplimiento. Cada titular de las visitadurías generales se hizo responsable del seguimiento de las Recomendaciones y de los plazos para su cumplimiento. En años posteriores, la **Consultoría Jurídica** asumió parte del rol de seguimiento, revisando los proyectos de recomendaciones de manera previa a ser puestas a la consideración de la Presidencia. No obstante, también se hizo evidente la necesidad de una estructura administrativa más especializada para gestionar este aspecto de manera eficiente.

Fue en 2018, cuando se creó la **Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones**, integrada en sus inicios con **3** personas. Esta dirección formalizó el procedimiento actual para el control y seguimiento de las recomendaciones, estableciendo un proceso más estructurado y eficiente para asegurar el cumplimiento de estas. Fue hasta la reforma del Reglamento en 2022, que se reguló formalmente el procedimiento de seguimiento a través del inicio de expedientes dedicados para ello. Esta reforma consolidó y estandarizó los procedimientos de seguimiento, garantizando una mayor transparencia y eficacia en la gestión de las recomendaciones emitidas por la Comisión. Este proceso ha permitido a la CDHEQROO abordar de manera más efectiva la creciente necesidad de atención a las víctimas reconocidas en esas resoluciones y mejorar la calidad de su seguimiento, reforzando su compromiso con la defensa de los derechos humanos.

Actualmente, la **Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones** se compone de **5** personas, distribuidas en Benito Juárez y Othón P. Blanco. Entre sus atribuciones se encuentran: la elaboración de proyectos de recomendación designados por la Presidencia; la revisión de los proyectos de recomendación elaborados por las visitadurías, antes de ser presentados a la Presidencia; el seguimiento puntual de las Recomendaciones, realizando las acciones necesarias para procurar su cumplimiento por parte de la autoridad responsable; la elaboración y presentación a la Presidencia de los acuerdos que determinen el cumplimiento o incumplimiento de las recomendaciones; mantener informadas a las víctimas sobre el estado de sus procedimientos de cumplimiento de las recomendaciones y

brindarles el acompañamiento ante las autoridades responsables; y dar trámite y respuesta a los recursos de impugnación presentados ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, entre otras funciones.

3.4.1 ¿Qué es una recomendación?

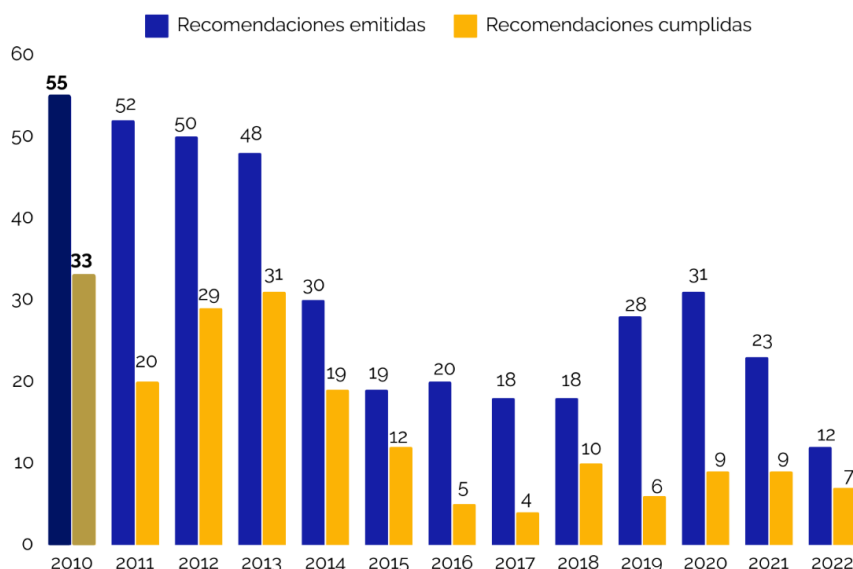
La emisión de una recomendación es una de las principales atribuciones constitucionales de los Organismos Públicos de Derechos Humanos en México, incluida la CDHEQROO. La recomendación es el instrumento a través del cual un órgano no jurisdiccional de protección de los derechos humanos determina, tras la investigación correspondiente, la existencia de violaciones a estas prerrogativas y mandata la reparación integral del daño en caso de que sea aceptada. La emisión de recomendaciones se basa en la obligación constitucional que tienen estas comisiones de proteger los derechos humanos y a su vez, busca accionar la obligación de la autoridad responsable de reparar estas violaciones. El objeto esencial de este instrumento jurídico **es reparar el daño de manera integral** que ha sufrido una persona (o personas) calificada como víctima de una violación a sus derechos fundamentales por parte de un agente estatal o persona servidora pública.

- **Alcance de la Recomendación**

A diferencia de otros mecanismos legales, las recomendaciones no tienen carácter imperativo u obligatorio en sí mismas para las autoridades a las que se dirigen. Esto significa que, aunque son públicas y autónomas, **no pueden por sí solas modificar, anular o dejar sin efecto las resoluciones o actos que fueron objeto de la queja o denuncia**. En cada recomendación se establecen medidas específicas de reparación integral, conforme al caso específico, las cuales deben ser cumplidas por la autoridad recomendada en caso de ser aceptada. Estas medidas están diseñadas para garantizar una reparación completa y adecuada a las víctimas, y deben incluir, por lo menos, medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.

Desde 2002, año en el cual la Comisión comenzó a conservar un registro estadístico sistemático (como organismo autónomo), se han emitido un total de **661** recomendaciones. En el caso particular de los últimos 12 años, la tendencia por cuanto a su cumplimiento puede observarse de la siguiente manera:

Gráfica 10. Comparativo de recomendaciones emitidas y cumplidas por año (2010-2022)



A lo largo de estos años, la Comisión ha tenido un desarrollo continuo en busca de mejorar la protección a las personas en situación de víctimas, y las recomendaciones emitidas por este Organismo no han sido la excepción. Un claro ejemplo de este desarrollo se observa en la evolución del cumplimiento de las recomendaciones, especialmente después de los periodos 2014-2015.

En ese periodo, se registró una disminución en el nivel de cumplimiento de las recomendaciones. Esto se debió, en gran parte, a un cambio trascendental en la manera en que la Comisión formulaba sus resoluciones. El parteaguas en este proceso fue la publicación de la Ley General de Víctimas en enero de 2013 y su equivalente a nivel estatal en abril de 2014. Dichas leyes introdujeron el reconocimiento formal y sistemático del derecho humano y fundamental a la reparación integral de las víctimas, que ya se encontraba reconocido en nuestra Carta Magna nacional.

Asimismo, la Recomendación 17/2015, emitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en junio de ese año, reforzó la necesidad de incluir medidas más amplias en las recomendaciones. Antes de estos eventos, la CDHEQROO se limitaba a dictar medidas restitutorias y de satisfacción, como: la restauración de derechos, actos de reconocimiento de responsabilidad, y la solicitud de inicio de procedimientos de responsabilidades administrativas. Sin embargo, a partir de estas normativas, se comenzaron a incluir las medidas de reparación integral, que son fundamentales para garantizar un acceso real y adecuado a la justicia en materia de derechos humanos.

En el año 2016, las recomendaciones de la CDHEQROO empezaron a contemplar las medidas de reparación integral; este enfoque más exhaustivo representó un avance significativo en la protección de las víctimas, pero también trajo consigo desafíos importantes. **En particular, el cumplimiento de la medida de compensación continúa siendo un reto importante en las labores de reparación integral en favor de las víctimas en nuestro Estado.**

- **Vistas a la Legislatura**

A raíz de la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos del 10 de junio de 2011, se dotó de la facultad a la Cámara de Senadores y las legislaturas de las entidades federativas, de poder llamar, a solicitud de los organismos públicos autónomos de protección a derechos humanos, a las autoridades o personas servidoras públicas responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que explicaran el motivo de su negativa de aceptar, o cumplir una recomendación.

Esa atribución, se materializó en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo el 30 de julio de 2013, a través de un nuevo párrafo de su artículo 94, mencionándose literalmente lo siguiente: *"La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, dará vista a la Legislatura del Estado por conducto de su Comisión Ordinaria de Derechos Humanos, cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos involucrados. La Legislatura, a su juicio, podrá citarles a comparecer con el objeto de que expliquen las razones de su conducta o justifiquen su omisión."* En sintonía con ello, el 27 de febrero de 2014, la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, fue reformada, agregando su artículo 56-Bis, mismo que, a la fecha, contempla el deber de la CDHEQROO de atender a lo previsto en el artículo previamente citado de la Constitución Local.

La facultad de la Legislatura del Estado de poder llamar a comparecer a las autoridades que no acepten o incumplan una recomendación emitida por la CDHEQROO, se traduce en un ejercicio de rendición de cuentas por parte de esa autoridad, hacia la sociedad quintanarroense, pues como se explicó previamente, el objeto de una recomendación es que ésta, repare de manera integral a la víctima de violaciones a derechos humanos, atendiendo a la obligación que prevé el artículo 1, párrafo tercero de nuestra Carta Magna.

En ese contexto, la Comisión atendió su obligación de dar vista por recomendaciones que no habían sido cumplidas en su totalidad, por primera ocasión, el 22 de enero de 2018, cuando el entonces Presidente **Harley Sosa Guillén**, ejerció su atribución de dar vista a la XV Legislatura del Estado de Quintana Roo, por el incumplimiento de 10 recomendaciones, correspondientes al periodo 2014-2017.

A la presente fecha, **la CDHEQROO ha dado vista de 138 recomendaciones**, siendo la última de ellas, en julio de 2023. De ese total, las autoridades legislativas han atendido 22 recomendaciones, haciendo uso de su facultad potestativa, en las que, en 14 determinaron que debían citar a las autoridades responsables, mientras que, en 8, consideraron que esto no era necesario. Ello, debido a que, previa consulta con la Comisión, estimaron que no era necesario llevar a cabo las comparecencias, pues habían sido cumplidos los puntos de esas resoluciones, pues el Reglamento de la CDHEQROO, prevé la posibilidad de poder hacer del conocimiento de estas autoridades, las pruebas recibidas de manera posterior a haberles dado vista.

3.4.2 Recomendaciones emitidas

Partiendo de lo anterior como contexto, en el periodo que se informa, que **comprende del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024**, la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, ha emitido **6** recomendaciones: **5** a autoridades estatales, y **1** a una autoridad municipal, siendo estas, las que a continuación se describen.

Tabla 15. Recomendaciones emitidas.

Recomendación	Autoridad responsable	Hecho violatorio	Estado.
CDHEQROO/01/2024/III	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Violación al derecho humano a la vida, por uso excesivo de la fuerza por parte de agentes policiacos	Cumplida
CDHEQROO/02/2024/III	Fiscalía General del Estado	Violación al derecho humano a la integridad personal, por actos de tortura	En vías de cumplimiento.
CDHEQROO/03/2024/III	Fiscalía General del Estado	Violación al derecho humano de acceso a la justicia, en su modalidad de dilación en la procuración de la misma	En vías de cumplimiento.
CDHEQROO/04/2024/II	Fiscalía General del Estado	Violación al derecho humano a la integridad personal, por actos de tortura	En vías de cumplimiento.
CDHEQROO/05/2024/II	Fiscalía General del Estado	Violación al derecho humano a la integridad personal, por actos de tortura	En vías de cumplimiento.
CDHEQROO/06/2024/II	Secretaría de Salud del Estado	Violación al derecho humano a la salud y a la integridad personal	En vías de cumplimiento.

Fuente: Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

3.4.3 Recomendaciones cumplidas

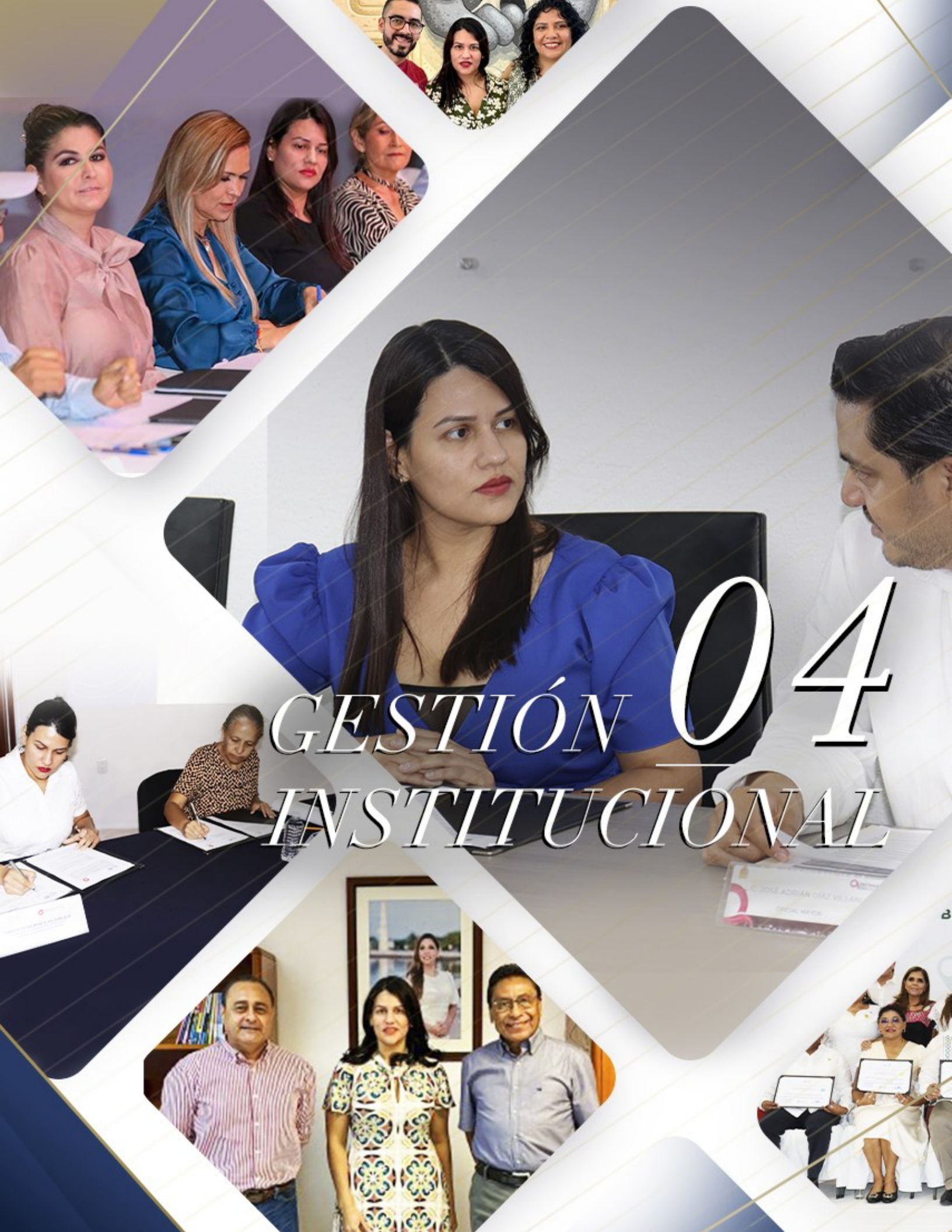
De acuerdo con lo previsto por el artículo 56, párrafo quinto de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, la CDHEQROO tiene el deber de verificar el cumplimiento de sus recomendaciones, para lo cual puede realizar toda clase de actuaciones, gestiones o diligencias de oficio o a petición de parte.

En ese sentido, durante la presente administración, se han redoblado esfuerzos para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la CDHEQROO, **no solo en las que se encontraban en proceso de cumplimiento, sino también en aquellas de años anteriores que aún tenían medidas de reparación integral pendientes por cumplir**. Este enfoque, ha permitido abordar el rezago existente y procurar que las víctimas reciban la atención y reparación que les corresponde.

El logro de estos avances ha sido posible gracias a la **colaboración interinstitucional** y el diálogo constante con diversas instituciones involucradas en el cumplimiento de las recomendaciones, destacando autoridades como los Ayuntamientos de Benito Juárez y Solidaridad, instituciones como la Fiscalía General del Estado, y la Secretaría de Educación. Muchas de estas autoridades, a pesar de que los hechos investigados ocurrieron en administraciones anteriores, han asumido su responsabilidad bajo el principio de continuidad institucional. Esto implica que, independientemente de los cambios en la administración pública, las obligaciones de atender y cumplir con las recomendaciones subsisten.

De manera histórica, durante el período que se informa, esta administración alcanzó un avance significativo en el cumplimiento de un total de 19 recomendaciones. De estas, **5** recomendaciones correspondían a casos que se encontraban en proceso de cumplimiento: **3** dirigidas a la Fiscalía General del Estado, **1** al H. Ayuntamiento de Solidaridad y **1** al H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco. Además, se gestionó el cumplimiento de otras **14** recomendaciones emitidas en años anteriores, que habían quedado con medidas de reparación pendientes por atender.

Las instituciones responsables de estas recomendaciones son: la Secretaría de Educación, la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la Fiscalía General del Estado, así como los Ayuntamientos de Benito Juárez y Solidaridad. Su cumplimiento, refleja el esfuerzo por fortalecer los mecanismos de seguimiento, sino también, su compromiso para asumir la responsabilidad y atender las medidas de reparación integral a favor de las víctimas.



GESTIÓN INSTITUCIONAL 04

Conoce algunos ejemplos de nuestra atención inmediata:

1. Una mujer solicitó el apoyo y la orientación jurídica de la CDHEQROO, pues narró que recientemente, su hijo había fallecido por una afección neurológica, expresando que tenía conocimiento de que existía un apoyo por defunción (Solicitud de Ayuda para Gastos de Funeral) ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, para sus derechohabientes. Nuestra solicitante, fue canalizada ante la instancia correspondiente, pudiendo acceder a la mencionada prerrogativa.

2. Una persona solicitante de refugio, de nacionalidad colombiana, pidió el apoyo de la Comisión, pues dijo que había tratado de solicitar información relativa al trámite de una Clave Única de Registro de Población (CURP) a través del enlace de la COMAR en el Instituto Nacional de Migración, no obstante, no había recibido respuesta. Derivado de lo anterior, se realizaron las gestiones necesarias que derivaron en que la solicitante recibiera su CURP.

3. Intervenimos en una gestión en favor de una mujer mayor, quien expresó que había tenido inconvenientes al realizar un trámite bancario, pues dijo que no le estaban aceptando su credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), ante la falta de unos sellos. Por lo anterior, se realizó el contacto inmediato con la delegación estatal de la Secretaría del Bienestar, consiguiendo atender la situación presentada por la solicitante.

4. Un usuario de 24 años presentó una queja ante la Comisión, señalando que había solicitado un electrocardiograma en el hospital donde recibía atención, pero se le había programado el estudio para un año después. Tras nuestra intervención, se logró que se le asignara una fecha más pronta para la realización del examen.

DE LA VERIFICA
LIGACIONES DE 1.



4. Gestión institucional

En este cuarto apartado, la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo proporciona información sobre las unidades que realizan actividades para su operación interna.

En este se destaca tanto la administración interna de la Comisión (las revisiones de contratos, de documentos jurídicos, la administración del presupuesto, y el funcionamiento y equipamiento de las oficinas); así como su obligación con la transparencia y la rendición de cuentas. Todo ello, a través de la Consultoría Jurídica, la Oficialía Mayor y la Unidad de Transparencia y Control Estadístico. Si bien estas áreas no tienen contacto directo con la población, sus ocupaciones son trascendentales, pues posibilitan la función de todas las unidades.

Al término de este apartado, se podrá encontrar información adicional, respecto a la presencia de la CDHEQROO en los diversos Comités y Subcomités especializados, en la política pública sobre grupos de atención prioritarios.

4.1 Consultoría Jurídica

La Consultoría Jurídica es una unidad administrativa de la Comisión, cuya función principal es la defensa jurídica de la institución. Antes de su creación, la entonces Secretaría Ejecutiva se encargaba de gran parte de los asuntos jurídicos que hoy le corresponden a esta unidad administrativa, sin embargo, debido a la creciente necesidad de apoyo jurídico especializado, mediante reforma al Reglamento de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo de fecha 22 de enero del año 2010, y publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 18 de febrero del 2011, se creó la Consultoría Jurídica.

Dentro de las atribuciones que se le asignaron destacaban: generar el acervo legislativo en el ámbito de los derechos humanos tanto a nivel nacional como estatal; elaborar denuncias, querrelas, contratos y convenios; apoyar a la Oficialía Mayor en la elaboración de la normatividad y al Órgano Interno de Control en los procedimientos administrativos. Además, fungía como apoyo a la Presidencia en la elaboración, o en su caso, revisión de los proyectos de recomendación, aunque dicha atribución no se formalizó en el Reglamento en el momento de su creación.

Posteriormente, el 01 de octubre del 2018, se realizaron modificaciones al Reglamento de la Ley por la cual, se modificaron las atribuciones asignadas a la Consultoría Jurídica, añadiéndose: la ampliación de representación de la Institución en procedimientos judiciales, administrativos y laborales; brindar asesoría jurídica a las demás unidades de la Comisión y; elaborar proyectos e iniciativas para la abrogación, derogación, reformas o modificaciones a las normas jurídicas en materia de derechos humanos.

Finalmente, en la última reforma al Reglamento de la Ley de la Comisión de 17 de marzo de 2022, se adicionó como atribución de la Consultoría Jurídica, el seguimiento y control de los recursos de queja, la cual anteriormente se encontraba asignada a la Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones. **Estos recursos permiten que una persona quejosa interponga ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos sus inconformidades, por considerar omisiones durante el procedimiento de investigación.**

En la actualidad, la Consultoría Jurídica destaca por llevar a cabo **la defensa y representación jurídica** del Organismo ante las diversas instancias, la elaboración y revisión de contratos y

convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas y asociaciones; la emisión de opiniones jurídicas sobre iniciativas y reformas a la legislación local, para que éstas se encuentren acorde a los derechos humanos y; la elaboración y revisión de la normatividad.

Desde su creación hasta ahora, cuatro personas han dirigido esta unidad, quienes, por Reglamento, contaban con el perfil de licenciados en derecho o abogacía. Al principio, la Dirección estaba formada por una sola persona como titular. Actualmente, la Consultoría Jurídica, además de su Director, cuenta con 3 personas especialistas en Derecho que colaboran en las labores de la Unidad.

4.1.1 Fortalecimiento normativo

Una de las actividades más importantes de la Consultoría Jurídica al interior de la CDHEQROO es la actualización normativa, puesto que la reglamentación marca la forma en la que las personas colaboradoras de la Institución ejerzan sus labores y buscan asegurar el orden, organización y prevención de conflictos.

Como se mencionó en el primer apartado de este Informe; en su historia, la CDHEQROO, ha contado con diversas modificaciones a su ley, así como a los reglamentos, **no obstante, existen aspectos normativos que, en su esencia, no han sido modificados, por ejemplo, el procedimiento de queja.**

En 1992, la Comisión se rigió mediante el Decreto número 96 *"Por el que se crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo"*, documento normativo que no solo precisaba la estructura de este Organismo durante su período como ente descentralizado, sino también, el procedimiento de queja; de manera posterior, el 14 de mayo de 1993, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Ahora bien, la transición de la CDHEQROO como organismo autónomo, desde un aspecto normativo, evidentemente generó cambios substanciales en este apartado. Como parte de este momento de cambio, el 13 de diciembre 2002, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado, documento que eventualmente se reformó en la Ley que actualmente rige a este Organismo. Resulta importante mencionar, que esta ha tenido **9** reformas, siendo la última, el 13 de julio de 2023, sin embargo, estas no modificaron substancialmente los procedimientos de la Comisión.

Por su parte, el **Reglamento Interno de la CDHEQROO**, de mayo de 1993, no fue sujeto a reformas a pesar de la transición de la Comisión en organismo autónomo en el 2002. No fue sino hasta el **18 de febrero de 2011**, que se abrogó esta norma y fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el **Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo**, mismo que continúa vigente.

En ese sentido, este Reglamento tuvo sus reformas más importantes, primero, en octubre de 2018, cuando se agregaron a la estructura de la CDHEQROO unidades administrativas como: las coordinaciones especializadas; el Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos; y la Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones; además, incluyó cambios como la implementación del Protocolo de Estambul en las investigaciones de tortura, y la elaboración de los dictámenes correspondientes por parte del Centro de Atención a Víctimas. En segundo lugar, esta norma tuvo su última reforma en marzo

de 2022, en la que se modificaron las atribuciones de diversas áreas, se incorporó lenguaje incluyente, así como aspectos menores del procedimiento de queja.

No menos importante es la normatividad que rige al Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos, unidad administrativa que, a pesar de haberse creado formalmente en 2018, se encontraba operando previamente desde inicios de 2017, a través de un Reglamento de estudios de posgrado, aprobado desde el 2016 por el Consejo Consultivo de la Comisión, no obstante, este no fue publicado. En esa tesitura, el 1 de octubre de 2018, se publicó formalmente un reglamento que regía las actividades de posgrado del Instituto.

Dentro del período que abarca del **1 de septiembre del 2023 al 31 de agosto del 2024**, se destaca que, en fecha 5 de julio del 2024, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el **nuevo Reglamento Interior del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos**, abrogándose el anterior Reglamento de esa unidad administrativa.

Esta modificación obedeció a la necesidad de incorporar nuevas modalidades de titulación para las personas estudiantes de posgrado, a fin de que estas atiendan a la diversidad de perfiles del estudiantado, asimismo, se buscó mejorar y agilizar los procesos académicos, los trámites y servicios, reestructurar la organización y facultades de las unidades administrativas, así como reforzar la operatividad de los comités académicos, de manera que, puedan dar solución a las problemáticas que se presentan.

De igual manera, en este lapso, el Consejo Consultivo de esta Comisión, aprobó el **"Acuerdo mediante el cual se aprueba la aplicación de nuevas modalidades de titulación para las personas estudiantes del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos"**, ello, con la intención de que las personas estudiantes que se encontraban en proceso de concluir sus estudios de posgrado y algunas otras que, tras finalizarlos, no habían podido completar sus procedimientos de titulación, estando en situación de rezago, logren acceder a un título mediante otras vías. Estas medidas, buscan garantizar el derecho a la educación y refrendan el compromiso institucional con la promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos a través de la profesionalización.

Asimismo, cabe destacar que también se han realizado actualizaciones normativas en otros ámbitos al interior de esta Comisión, específicamente en el área archivística. La Comisión, como organismo fundamental en la protección de derechos humanos, para cumplir las obligaciones relativas a la gestión documental y de archivo contenidas en la Ley General de Archivo y su homóloga estatal, logró mediante Acuerdo de la presidencia del 25 de junio de este año, la creación del **Grupo Interdisciplinario de Archivo**.

Este Grupo, tiene como propósito, la administración y conservación eficiente y adecuada de los archivos institucionales; derivado de ello, en su primera sesión, se logró también la emisión de sus **Reglas de Operación**, las cuales establecen las bases para su funcionamiento.

4.1.2 Convenios

El sistema de protección y promoción de los derechos humanos se fortalece mediante el establecimiento de **redes de trabajo colaborativo**. De esta forma, durante el período que se reporta, la Comisión firmó **11** convenios, de los cuales, **9** se realizaron con distintas instituciones del sector público estatal, de los cuales destacan aquellos firmados con: la Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción y la Secretaría de Finanzas y Planeación, entre otros, todos, del Estado de Quintana Roo; de igual manera, se firmaron convenios de colaboración en materia de capacitación con instituciones de carácter privado, entre los que se encuentran: el sindicato de trabajadores CROC Quintana Roo y la asociación civil "Documenta".

Estas colaboraciones han facilitado la promoción, educación y sensibilización continua en materia de derechos humanos a través de programas de formación para el personal de las instituciones firmantes.

4.1.3 Análisis legislativo

En el periodo reportado, la Consultoría Jurídica de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo ha participado de la mano con diversas comisiones de la XVII Legislatura Constitucional del Estado, colaborando en reuniones de trabajo donde se han discutido un total de **65** iniciativas de ley presentadas por las y los diputados, y **emitiendo sus opiniones respecto a temas de gran relevancia como protección de los derechos de las mujeres, feminicidio, consulta indígena, adopción, niñez y reformas a los Códigos Civil y Penal** del Estado. Este dato, refleja un incremento significativo en la colaboración de la CDHEQROO con las labores legislativas, considerando que, en el 2021, se participó en las reuniones derivadas de **9** iniciativas, mientras que, en el 2022, con **26**.

4.2 Oficialía Mayor

Es un área administrativa en la institución que se encarga de **organizar, planificar y coordinar los recursos** y actividades necesarias para un funcionamiento eficiente. Su trabajo incluye la gestión del personal, el control de los presupuestos, la administración de bienes y servicios, y la supervisión de procesos internos; asegura que todas las unidades administrativas de la institución cuenten con los recursos necesarios para cumplir sus objetivos, facilitando así la labor de la CDHEQROO.

Desde la creación de la Comisión, ya se contaba con un área denominada Coordinación Administrativa. La incorporación de la Oficialía Mayor en la estructura organizacional de la CDHEQROO, **surgió como respuesta a la necesidad de optimizar el uso de los recursos públicos**. Esta medida fue impulsada por la promulgación de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) en diciembre de 2008, cuyo objetivo era promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de los entes públicos. A pesar de que la Ley fue publicada en ese año, su implementación se llevó a cabo de manera gradual, permitiendo a las instituciones ajustar sus procesos a los nuevos requerimientos.

En febrero de **2011**, con la publicación del Reglamento de la Ley de la CDHEQROO, **se formalizó la creación de la Oficialía Mayor**. Este cambio en la estructura organizacional permitió cumplir con los objetivos de esa Ley, asegurando que la información financiera de la Comisión sea confiable, comparable y transparente. **Este cambio ha facilitado a la población y a las autoridades fiscalizadoras realizar una evaluación adecuada del uso de los recursos públicos**. Para lograr estos objetivos, es indispensable contar con una estructura administrativa sólida que garantice la correcta planificación, ejecución y seguimiento de los recursos humanos y financieros.

En dicho Reglamento se establecían 13 atribuciones, entre las principales se encontraban: el control presupuestal; atender las necesidades administrativas y de servicios que requirieran las unidades; generar y actualizar un inventario de bienes; atender las auditorías; entre otros. Con la publicación del nuevo Reglamento en 2014, se incorporaron nuevas atribuciones, tales como: establecimiento de las políticas, normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de la Comisión; operar los aspectos informáticos (que anteriormente le correspondía a la Secretaría Ejecutiva, la

cual fue derogada en ese año); el resguardo, mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; elaborar la página *web* de la Comisión; elaborar el proyecto de presupuestos de egresos, por mencionar algunos.

En sus inicios, la Oficialía Mayor contaba con una plantilla laboral de 16 personas; Como resultado del incremento de actividades vinculadas a la transparencia y la rendición de cuentas, y el Sistema de Evaluación de Armonización Contable, entre otras responsabilidades, como la gestión administrativa de los recursos materiales y servicios generales para todas las unidades responsables de la Comisión, actualmente la estructura orgánica es de **34** personas, y cuenta con las siguientes direcciones: Administración; Planeación e Informática.

A través de los archivos documentales de la Comisión, del año 2010, consta que, a través del Instituto del Patrimonio Inmobiliario de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, se realizó la **compra de un terreno** que integraría el patrimonio de la CDHEQROO, con lo cual, por primera vez en su historia, se contaría con un terreno propio de 746.59 metros cuadrados, que permitiría la construcción de sus instalaciones en la Colonia Nuevo Progreso de la ciudad de Chetumal.

Transcurrieron once años para la materialización de la edificación de **las oficinas**, las cuales fueron **inauguradas** en **2021**, contando con una inversión de **\$7,500,000.00 pesos**. Como se comentó en el primer apartado, se cuenta con 12 oficinas en todo el Estado, de las cuales solo una es patrimonio propio y el resto se encuentra en arrendamiento y en comodato.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, la Comisión dispone a su servicio de un total de 160 equipos de cómputo, estos recursos tecnológicos tienen como propósito principal dotar de herramientas funcionales a todas las unidades responsables de la CDHEQROO, asegurando que cuenten con el equipo necesario para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

4.2.1 Distribución del presupuesto

La parte medular de cualquier institución para garantizar el cumplimiento y ejecución de sus funciones y atribuciones es su presupuesto. Para el año 2024 se aprobó un presupuesto de \$72,318,535.00 pesos, **destinados principalmente a cubrir los sueldos y salarios del personal de la Comisión**, así como la compra de materiales y suministros utilizados en la realización de las actividades, los servicios generales, bienes muebles, inmuebles e intangibles con los que cuenta.

Tabla 16. Distribución del Presupuesto Aprobado por Capítulos

Gasto Corriente y de Capital		Importe	
Capítulo	Concepto	Presupuesto Aprobado	Porcentaje
1000	Servicios Personales	61,320,122.00	85%
2000	Materiales y Suministros	1,444,182.00	2%
3000	Servicios Generales	9,431,231.00	13%
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	123,000.00	0%
Total		72,318,535.00	100%

Fuente: Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

De acuerdo con la tabla anterior, el presupuesto aprobado se destinó principalmente al **capítulo 1000** de servicios personales en un **85%**, es decir, el pago de sueldos y salarios de las personas colaboradoras de la Institución. Es imperativo hacer mención, que en el transcurso de la vida institucional de la CDHEQROO, las variaciones al presupuesto, han atendido, principalmente a las necesidades de **contratación de personal** para atender a los servicios que requiere la población; la ejecución de atribuciones agregadas a la Comisión resultado de las reformas a la Ley, como ejemplo: la contratación de personal especializado en medicina y psicología, para aplicación del Protocolo de Estambul; los **aumentos al salario mínimo**; y los **pagos de la seguridad social del personal**.

Por otra parte, se distribuyó un **15%** para dar cumplimiento con la operatividad de las acciones encaminadas a programas de protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. Estos recursos, están orientados al cumplimiento de las atribuciones de la CDHEQROO, ejerciéndose los principios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas.

4.2.2 Programa institucional

El Programa Institucional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo 2023-2026 surge como **una extensión directa del Plan Institucional de la CDHEQROO**, estructurado bajo los principios de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

El desarrollo de este programa, a cargo de la Dirección de Planeación, inició con un análisis exhaustivo de las necesidades y prioridades en materia de derechos humanos en el Estado de Quintana Roo. Este diagnóstico, permitió identificar los principales retos y áreas de oportunidad, que se tradujeron en objetivos específicos con sus líneas de acción dentro del programa. Además, se tomó en cuenta la alineación con otros marcos normativos, como el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, asegurando que las acciones emprendidas sean coherentes con los objetivos globales y nacionales en materia de derechos humanos.

El Programa Institucional está **organizado** en temas que tratan diferentes aspectos importantes de los derechos humanos, como la **educación, la promoción, y la atención a las violaciones de derechos**. Cada tema tiene objetivos claros y planes de acción concretos, con indicadores y metas que permiten medir el avance y el impacto de las actividades realizadas. Esta organización facilita que el programa se desarrolle de manera eficiente y enfocada, asegurando que cada acción ayude a alcanzar los objetivos propuestos. Además, se trabaja en colaboración con diferentes dependencias del gobierno y organizaciones de la sociedad civil, lo que garantiza que el programa se implemente de manera coordinada y en equipo.

El Programa Institucional tiene como objetivo fortalecer la protección y promoción de los derechos humanos en Quintana Roo. Su importancia radica en traducir los principios del Plan Institucional de la CDHEQROO en acciones concretas y medibles, estableciendo un marco claro para la implementación, monitoreo y ajuste continuo, ya que es un instrumento clave para la Comisión, articula las políticas públicas en materia de derechos humanos, y establece las formas en las que se van a **realizar, dar seguimiento y evaluar**.

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, ha mostrado un firme compromiso hacia la mejora continua de las diversas áreas que componen la institución.

En conjunto, estas acciones demuestran una visión clara hacia la mejora continua de los recursos físicos y operativos de la CDHEQROO. La dedicación hacia la protección de los derechos humanos va de la mano con la responsabilidad de proporcionar entornos que favorezcan el desempeño efectivo de las funciones institucionales, reafirmando el compromiso de la Comisión hacia la eficiencia, la seguridad y el bienestar de todas las personas que interactúan con la institución.

4.3 Unidad de Transparencia y Control Estadístico

La Unidad de Transparencia y Control Estadístico surge como una necesidad de garantizar un derecho humano: el derecho a la información. Sus inicios se encuentran ligados a la publicación en mayo de 2004, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo. En ella se establecía la creación de las Unidades de Vinculación por parte de todas las instancias públicas o figuras que recibieran recursos, para desempeñarse como enlace entre las entidades públicas y las personas solicitantes, realizando las gestiones necesarias para atender las solicitudes de información.

A fin de dar cumplimiento con lo anterior, la CDHEQROO, en Sesión del Consejo Consultivo de enero de 2005, emitió el Acuerdo por el que se crea la Unidad de Vinculación en materia de Acceso a la Información Pública, quedando integrada dentro de la estructura y funciones de la entonces Secretaría Ejecutiva, siendo la persona titular de dicha Secretaría quien ejercería la titularidad de esa Unidad.

En ese entonces, la Secretaría Ejecutiva estaba integrada por la Dirección de Informática (estadística e informática) y la Dirección de Comunicación Social, contando con 7 personas adscritas.

En febrero de 2014, con la eliminación de la Secretaría Ejecutiva, se crea la Dirección General de Control, Seguimiento de Quejas, Recomendaciones y Enlace de Transparencia, contando únicamente con dos personas. En octubre de 2018, las reformas al Reglamento de la Ley de la CDHEQROO dan origen a la actual Unidad de Transparencia y Control Estadístico, conformada por **3** personas.

Parte de las tareas de esta Unidad consisten en recopilar, procesar, organizar, sistematizar, analizar y difundir los reportes de las visitadurías; así como la recepción y atención a las solicitudes de información y ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales que la población realice, atendiendo la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, ambas para el Estado de Quintana Roo, además de otras funciones que se desprendan de la normatividad en la materia.

4.3.1 Resultado de la verificación virtual oficiosa de las obligaciones de transparencia

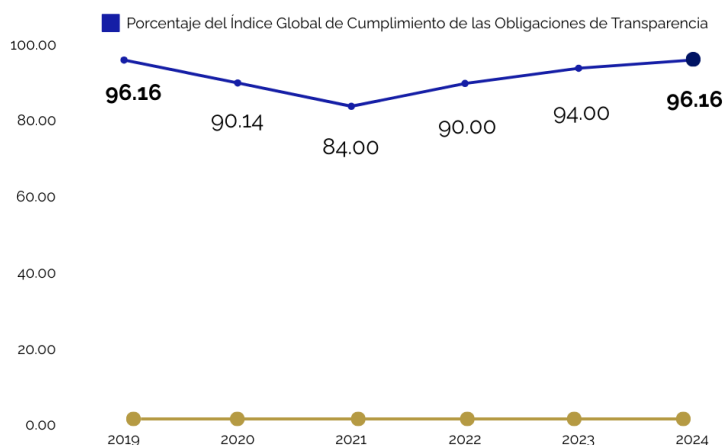
De acuerdo con lo que se señala en el Capítulo V de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, el Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de Quintana Roo (IDAIPQROO), como entidad responsable,

realizó la verificación virtual oficiosa del Ejercicio 2023 a las Obligaciones de Transparencia comunes y específicas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Con los resultados de la verificación, se conforma un Índice Global de Cumplimiento (IGCot) dentro del rango de las **"Buenas Prácticas de Transparencia"**, basado en la información publicada, tanto en la Plataforma Nacional de Transparencia, como en el portal *web* institucional www.cdheqroo.org.mx. En este sentido, en julio del presente año, el IDAIPQROO emitió el dictamen correspondiente donde esta Comisión de los Derechos Humanos, obtuvo el **96.16%** en el Índice Global de Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia (IGCOT).

A continuación, se presentan de manera comparativa, los resultados de la Verificación mencionada, de los últimos 6 años.

Gráfica 11. Resultados de la Verificación Virtual Oficiosa (2019-2023)



Fuente: Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

4.3.2 Solicitudes de información

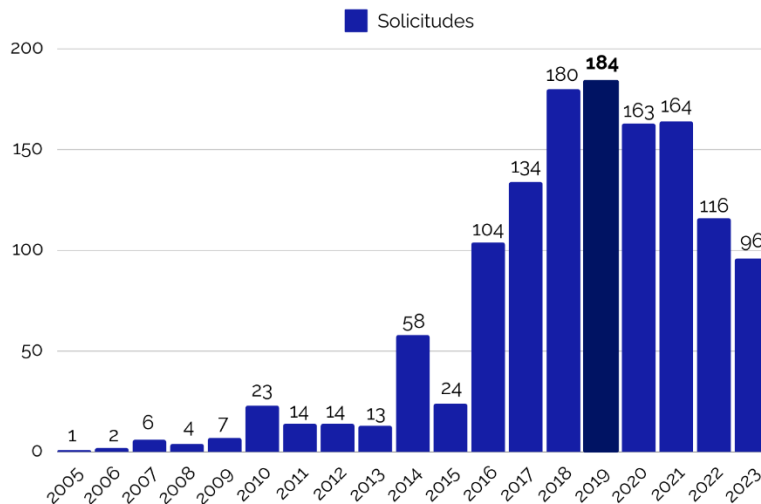
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, instrumentos internacionales y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, prevén a la transparencia y el acceso a la información pública como derecho humano, por lo que las autoridades tienen la obligación de proporcionar la información tendiente al ejercicio pleno de estos derechos, a través de los distintos medios para ello.

En ese sentido, la Comisión realiza acciones para que las personas puedan acceder a la información pública, dentro del ejercicio democrático de transparentar y rendir cuentas, al mismo tiempo que protege los datos personales que se encuentran en los documentos bajo su resguardo.

De tal forma, se actualizaron los contenidos de las obligaciones comunes y específicas en materia de transparencia, de acuerdo con la tabla de aplicabilidad que competen a este Organismo autónomo, tanto en la página *web* institucional, como en la Plataforma Nacional de Transparencia. Además de conocer, gestionar y dar respuesta oportuna a las personas que realizaron solicitudes de acceso a la información.

La CDHEQROO, desde el 2005, guarda registro histórico de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y atendidas desde aquella data, hasta el 2023, siendo un total de 1122 solicitudes, distribuyéndose por año de la siguiente manera.

Gráfica 12. Solicitudes de acceso a la información (2005-2023)



Fuente: Archivos históricos de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

Del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, **se recibieron 97 solicitudes de acceso a la información**, de las cuales el **42** fueron presentadas por hombres y **32** por mujeres, en **19** solicitudes no fue posible determinar el sexo de la persona solicitante y **4** fueron presentadas por personas morales.

Los primeros 8 meses de la administración 2023-2027

En los primeros ocho meses de esta administración, bajo el liderazgo de la primera mujer designada como Presidenta de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, **desde su constitución como organismo autónomo**, se han logrado avances significativos en la mejora de los servicios y atención a las personas. Durante este periodo se ha adoptado un enfoque más ágil y eficiente en la resolución de los asuntos pendientes, lo que ha permitido reducir el rezago acumulado en años anteriores. Actualmente, tan solo un **0.81%** de las quejas de administraciones previas permanecen en trámite (108 expedientes), un avance significativo, que evidencia el compromiso de la administración por brindar justicia pronta y efectiva a todas las personas.

Uno de los pilares que ha caracterizado este periodo, es el impulso a mecanismos alternativos de solución de controversias, como la mediación y la conciliación. Estos mecanismos han resultado fundamentales para resolver de manera expedita los conflictos entre las autoridades y las personas afectadas por violaciones a derechos humanos. Durante este año, se resolvieron **45** expedientes a través de estas vías, lo que **representa un aumento del 48%** en comparación con el año anterior (23 quejas). Este crecimiento es un reflejo del esfuerzo constante por encontrar soluciones más rápidas y satisfactorias para las personas afectadas.

Además, mediante una labor de gestión y diálogo interinstitucional, se logró el cumplimiento de **19** recomendaciones. Esto fue posible gracias a la colaboración con diversas autoridades, que asumieron su responsabilidad y trabajaron en conjunto con la Comisión para garantizar la reparación integral a las víctimas de violaciones a derechos humanos. Entre estas recomendaciones, se encuentran aquellas dirigidas a importantes instituciones como la Fiscalía General del Estado, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como a Ayuntamientos, como Benito Juárez y Solidaridad, destacando la voluntad de las autoridades por atender los señalamientos de la Comisión.

Estos logros reflejan no solo el compromiso de esta administración con la defensa y promoción de los derechos humanos, sino también la capacidad de adaptarse a los retos y **mejorar continuamente**. Seguiremos trabajando incansablemente para consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos, siempre en beneficio de las personas y comunidades que más lo necesitan.

"Construyendo la paz, trabajando por los derechos humanos."

Referencias consultadas

Acuerdo que establece la competencia, por territorio, a las visitadurías generales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo), del 28 de marzo de 2011. Consultable en: http://www.derechoshumanosqroo.org.mx/portal/portal/ObligacionesTransparencia/FraccionI/2024/acuerdo_competencia.pdf

Alonso Velasco, Ignacio (2024). Cuota para personas con ciudadanía mexicana por naturalización en Quintana Roo. En Gaceta Binacional de DDHH México-Argentina, Año 2024, Número 6. En: https://federacionombudsperson.org.mx/wp-content/uploads/2024/07/GACETA-BINACIONAL_Abril_2024.pdf

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo [CDHEQROO] (2023). Revista DignidadH, Número 11; año 2023. En: <https://www.cdheqroo.org.mx/2023/07/21/revista-dignidadh-numero-17/>

Ubicaciones de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo

Chetumal

Oficinas Centrales

Av. Machuxac S/N Mza. 724 Lt. 06 entre calles Miguel Alemán y Camino al Cielo, Colonia Nuevo Progreso, Chetumal, Municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo; C.P. 77083.
Teléfono: (983) 832 7090

Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos

Av. Adolfo López Mateos Número 424, esquina con calle Nápoles, Colonia Campestre, Chetumal, Municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo; C.P. 77030.
Teléfono: (983) 129 1996

Oficialía Mayor

Av. Centenario, Número 582, Colonia Isabel Tenorio, Chetumal, Municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo; C.P. 77010.
Teléfono: (983) 118 0008

Cancún

Av. Cobá, esquina Ha-Canul, Smza. 26, Mza. 17, Dpto. 1, Cancún, Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; C.P. 77509.
Teléfono: (998) 898 2290 y (998) 898 2291

Playa del Carmen

Av. 28 de Julio, Mza. 9, Lote 31, Smza. 70, Residencial La Toscana, Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Quintana Roo; C.P. 77725.
Teléfono: (984) 803 0002

Bacalar

Calle 20 entre avenidas 1ra. y 3ra, Colonia Centro, Bacalar, Municipio de Bacalar, Quintana Roo; CP 77930.
Teléfono: (983) 164 2957

José María Morelos

Calle Cobá S/N, entre calles Chilam Balam y Jacinto Pat, Colonia Centro, José María Morelos, Municipio de José María Morelos, Quintana Roo; C.P. 77890.
Teléfono: (997) 978 0311

Felipe Carrillo Puerto

Calle 68 S/N entre calles 63 y 61, Colonia Centro, Felipe Carrillo Puerto, Municipio de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo; C.P. 77200.
Teléfono: (983) 834 1244.

Kantunilkin

Calle Lázaro Cárdenas S/N, entre calles Adolfo López Mateos y Benito Juárez, Colonia Centro, Kantunilkin, Municipio de Lázaro Cárdenas, Quintana Roo; C. P. 77300
Teléfono: (984) 875 0199

Puerto Morelos

Av. Timón, Smza. 17, Mza. 48, lote 13, Colonia Cetina Gazca, Puerto Morelos, Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo; C.P. 77580.
Teléfono: (984) 144 3458

Cozumel

Av. 95 sur por calles Adolfo Rosado Salas y 1ra sur, Lote 11, Colonia Repobladores, Cozumel, Municipio de Cozumel, Quintana Roo; C.P. 77667.
Teléfono: (987) 872 4152

Tulum

Calle Polar Poniente S/N, esquina con Acuario Norte, Manzana 4, Lote 2, Colonia Centro, Tulum, Municipio de Tulum, Quintana Roo C.P. 77780.
Teléfono: (984) 802 5548

PUERTO MORELOS
CELULAR DE GUARDIA**
984 144 3458

LÁZARO CARDENAS
TELÉFONO DIRECTO*
984 875 0199

COZUMEL
TELÉFONO DIRECTO*
987 872 4152

CANCÚN
ISLA MUJERES
CELULAR DE GUARDIA**
998 109 6808
TELÉFONO DIRECTO*
998 898 2290

PLAYA DEL CARMEN
CELULAR DE GUARDIA**
984 876 2937
TELÉFONO DIRECTO*
984 803 0002

TULUM
TELÉFONO DIRECTO*
984 802 5548

JOSÉ MA. MORELOS
TELÉFONO DIRECTO*
997 978 0311

F. CARILLO PUERTO
TELÉFONO DIRECTO*
983 834 1244

BACALAR
CELULAR DE GUARDIA**
983 164 2957

CHETUMAL
CELULAR DE GUARDIA**
983 836 0921
TELÉFONO DIRECTO*
983 832 7090

DIRECTORIO TELEFÓNICO

*Horario de atención de 8 a 16 horas.
**24 horas disponible.



**CDHE
QROO**

COMISIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

24 HORAS

075

**LÍNEA DE ASISTENCIA
PARA TUS DERECHOS**

[f /derechoshumanosqroo](https://www.facebook.com/derechoshumanosqroo)

[@cdhqroo](https://www.instagram.com/cdhqroo)

[X @cdhqroo](https://twitter.com/cdhqroo)

www.cdheqroo.org.mx