

## VERSIÓN PÚBLICA CURRICULUM VITAE

Lic. Zandra Villarreal Arteaga

### Información personal

[REDACTED]

### Formación Académica

1984 – 1989                      Universidad Autónoma de Nuevo León  
San Nicolás de los Garza, N. L.

TITULO Licenciada en Derecho y Ciencias Sociales

1991- 1993                      Universidad Autónoma de Nuevo León

Maestría en Derecho Mercantil (materias acreditadas, estudios no concluidos)

2015 -2017 Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología de la UANL, Maestría en derecho de Amparo, materias concluidas en su totalidad, próxima a titularme en el mes de septiembre próximo.

### Diplomados, cursos y congresos

- Diplomado de Derecho Familiar impartido por la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL
- Curso el Servidor Público y su Misión (Municipio de Guadalupe, N.L.)
- La Reforma Constitucional y los Derechos Humanos (Impartido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

- El bulling y la educación (Impartido por la Comisión Nacional de Derechos Humanos).
- Función Pública y Derechos Humanos, impartido por la entonces Procuraduría de Defensa del Ciudadano del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
- Taller Equidad de Género impartido por el Instituto Estatal de las Mujeres (Nuevo León)
- **Seminario Internacional** sobre “Derechos Humanos de los Niños, niñas y Adolescentes” “Caminando hacia un sistema integral de Justicia acorde con el Derecho Internacional) (Mi participación fue como Relatora en dicho evento internacional).
- **Ciclo de conferencias** sobre actualización en Juicios Orales impartido organizado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- **Curso** de Análisis de Sistemas de Interrogación y gramatical de Textos, impartido por el Instituto Panamericano de Ciencias y Tecnología Forense, S.C.
- **Seminario** de Litigio ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, impartido por RENACE Abp.
- **Primer Foro** de Jueces y Magistrados en materia Penal en el Estado, organizado por la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL y el Tribunal Superior de Justicia en el Estado
- Actualización de Juicios Orales en materia Civil y Familiar (Facultad de Derecho y Criminología UANL)
- Coloquio Internacional de ética Profesional y Conflicto de Intereses, organizado por la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL, Facultad Libre de Derecho, y el Poder Judicial del Estado.
- Reconocimiento por haber participado en el Primer

Concurso de Debate Jurídico “José Alejandro de Treviño y Gutiérrez” como jurado, organizado en la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Curso de actualización en materia de Derechos Humanos, impartido por la Procuraduría de Defensa del Ciudadano del municipio de Guadalupe, Nuevo León y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Curso Básico de Derechos Humanos impartido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

### **CURSOS DE MEDIACIÓN**

- Curso Taller de Mediación impartido por ADR SERVICE.
- Curso de Mediación y Arbitraje a Nivel Básico, Impartido por el Centro de Justicia Alternativa del Colegio de Abogados de N.L., A.C.
- **Diplomado en Docencia Académica** donde fui la responsable de elaborar el proyecto del programa de la unidad de aprendizaje de DERECHOS FUNDAMENTALES para la carrera de Criminología de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Impartido por la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- **Diplomado en Docencia Académica, actualización del nuevo modelo educativo de la UANL**
- Congreso Interamericano Sobre Derechos Humanos y Argumentación Jurídica, impartido por la Barra Interamericana de Abogados, A. C.

### **PONENCIAS**

- Ponente en el Diplomado de Derechos Humanos en el ámbito de la Seguridad, con el tema: Ética y Derechos Humanos realizado en la Universidad de Ciencias de la Seguridad del Estado.

- Métodos Alternos de Solución de Conflictos impartida en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL
- Congreso Internacional de Lengua y Literatura, organizado por la Universidad Tecnológica Linares. Con motivo del 75 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Panelista en la Mesa de Diálogo Principios en el Derecho a la Educación en México, celebrado en la Casa de la Cultura Jurídica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Ponente en la conferencia: Generar una cultura de la tolerancia como valor fundamental para el reconocimiento, protección y respeto de los Derechos Humanos, organizada por la Universidad Tecnológica Linares.
- Ponente en el panel, el papel de la Juventud en la lucha por la Equidad de Género, organizado por la Asociación y yo por qué no?
- Conferencia Legislación de Medios y Telecomunicaciones, por la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL.
- Conferencia denominada Capital Humano organizada por la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL.

### **LOGROS COMPETITIVOS OBTENIDOS:**

Sustentante en el examen de oposición en la Categoría de Secretario de Juzgado de Primera Instancia en el Poder Judicial del Estado de Nuevo León:

- 1) 24 de Febrero de 2003 Examen aprobado.
- 2) 26 de Septiembre de 2008 Examen aprobado.
- 3) 01 de Diciembre d 2009 Examen aprobado.

Como consecuencia fui incluida en la lista correspondiente a la categoría de Secretario de Juzgado de Primera Instancia, prevista en la fracción IV del artículo 126 de la Ley orgánica del Poder Judicial del Estado.

### **ENCUENTOS ACADEMICOS Y PLATICAS SOBRE TEMAS**

## JURÍDICOS

- I) Encuentro Académico de Asesoría y Formación Profesional “Estancias Académicas SEPAD”, en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL.
- II) Encuentro Académico de Asesoría y Formación Profesional “Estancias Académicas SEPAD”, en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL. Por asistir al Séptimo y Octavo encuentro.

## Experiencia profesional en el ámbito de la Protección, observancia, estudio y divulgación de los Derechos Humanos.

- Constancia por mi participación en el Diseño Académico de la Maestría en Derechos Humanos, otorgado por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Constancia de participación en el grupo de trabajo para el proyecto de investigación del CEEAD, A.C., denominado Fortaleciendo las Capacidades de las Universidades en México para ofrecer a los futuros abogados una enseñanza integral, transversal y pertinente en derechos humanos.
- **COLABORACIÓN EN LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN:** En colaboración con instituciones públicas y privadas, en la realización del Libro para Docentes denominado Curso de Derechos Humanos, disponible en la siguiente página: <http://www.ceedad.org.mx/manuales.html> donde la suscrita representó a la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Facultad de Derecho y Criminología.
- Visita a la Corte Interamericana de Derechos Humanos con sede en Costa Rica, a fin de que la facultad de Derecho y Criminología y dicho Tribunal Internacional suscribieran un acuerdo de intercambios académicos.
- Impartición de la materia en Derechos Humanos tanto en la Licenciatura de Derecho como en Criminología en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL.

**PARTICIPACIÓN EN TEMAS DE DERECHOS HUMANOS  
POR PARTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS  
HUMANOS:**

**PLATICAS SOBRE EL TEMA ANTE:**

PERSONAL DEL IMSS  
PERSONAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN  
PERSONAL DEL COLEGIO DE BIOÉTICA  
ENTRE OTROS.

**PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE RADIO:**

MI APORTACIÓN HA SIDO EN EL TEMA DE LOS  
DERECHOS  
HUMANOS (GRUPO RADIO ALEGRIA)  
Poder Judicial del Estado de Nuevo León.  
Estación de Radio de la UANL

**Empleo en el área de los derechos humanos**

**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS NUEVO  
LEÓN**

**Primera Visitadora General de la Comisión Estatal de  
Derechos Humanos hasta Febrero de 2020.**

**Directora de Orientación y Recepción de Quejas**

**Encargada de la Dirección de Seguimiento y Conclusión**

**Defensora de Derechos Humanos**

**Visitadora Adjunta Adscrita a la Primera Visitaduría  
De Septiembre 1998 a Marzo 2003.**

**Directora de Orientación y Recepción de Quejas.  
De Marzo 2003- Mayo 2008.**

**Además de ser voluntaria en la Asociación Civil Avance por los Derechos de México.**

**EMPLEOS ANTERIORES**

Secretaría de Desarrollo Sustentable del Municipio de San Pedro  
Garza García, Nuevo León. De Diciembre 2013 a Agosto 2014

**Puesto: Coordinadora de Inspección y Vigilancia**

**OTROS EMPLEOS:**

**PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CIUDADANO  
MUNICIPIO DE GUADALUPE, N.L.**

**PUESTOS DESEMPEÑADOS:**

1. Coordinadora de Procedimientos de Investigación  
1º de Enero de 2010 a 01 de Noviembre de 2012.
2. Funciones De Directora De Procedimientos De Investigación durante un año de administración municipal.
3. Secretaria Técnica del Consejo Ciudadano de la Procuraduría de Defensa del Ciudadano del municipio de Guadalupe, Nuevo León.

**EXPERIENCIA JUDICIAL**

**JUZGADO SEGUNDO DE LO FAMILIAR TERCER  
DISTRITO JUDICIAL EN EL ESTADO:**

Período: 1985 a 1988.

DESEMPEÑO:

MERITORIA

ESCRIBIENTE

**EXPERIENCIA NOTARIAL**

Notaría Pública No. 24

Período 1988 – 1990

Desempeño:

Gestora y Tramitadora

Elaboración de proyectos de escritura

Atención a Clientes.

Notaría Pública No. 31

Período: 1991 – 1992

Desempeño:

Empleada. (Área de elaboración de escrituras)

Notaría Pública número 105

Periodo: Invierno de 1996 Empleada laborando en el área de escrituración.

(El contrato fue solo por la época de invierno por la carga de trabajo de la Notaría)

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

**Seguridad Pública del Estado.**

Periodo: 1990 – 1991

Desempeño: Asistente Área Administrativa.

**Diversa experiencia docente:**

**Universitario México Valle**

Periodo: 1990 – 1991

**FUNCIONES:**

Maestra de las materias de Garantías Individuales, Derecho Bancario, Derecho Laboral y Derecho Administrativo.



## **Universitario de América**

1996 – 1998

Maestra de las materias de Introducción al Estudio del Derecho,  
Derecho Administrativo y Derecho Laboral I.

Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad  
Autónoma de Nuevo León.

**Periodo: Junio de 2008 a la fecha**

### **AREA: SISTEMA PRESENCIAL Y A DISTANCIA**

Impartición de las materias de:

Derecho Administrativo I Y II

Derecho Civil IV Obligaciones.

Contratos Civiles

Economía.

Derecho Procesal Civil.

Teoría General del Proceso.

Derecho de las Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Sociedades Mercantiles.

Títulos y Operaciones de Crédito

Derecho Internacional Público y Privado

Seminario de Derecho Procesal Civil.

Derecho Civil Sucesiones.

Derechos Humanos

Derechos Fundamentales.

Participación en elaboración, aplicación y calificación de  
exámenes de terceras, cuartas y quintas oportunidades.

### **FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGIA (UANL)**

MATERIAS IMPARTIDAS :

DERECHO INTERNACIONAL PUBLICO

DERECHO ADMINISTRATIVO

TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

Derechos Humanos

## **CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS**

Período: Mayo-Diciembre de 2013

Materias impartidas:

Derecho Agrario

Taller de Derecho Administrativo

Desarrollo Sustentable

Medicina Forense

Historia del Derecho.

Desarrollo Emprendedor

## **EXPERIENCIA SOBRESALIENTE EN ESTE CENTRO DE ESTUDIOS:**

Elaboración de guías instruccionales de las materias de:

Derecho Penal III

Taller de Derecho Procesal Penal

Derecho Procesal Penal

## **INICIATIVA PRIVADA:**

**Servicios de Informes y Gestiones**

**Período: 1992 – 1996**

Puestos desempeñados:

Ejecutiva de Cuenta.

## **EXPERIENCIA EN LITIGIO**

### **PERIODOS:**

1996 - 1998

Septiembre 2008 a Enero 2010.

Noviembre de 2012

### **ÁREAS:**

Derecho Familiar.

Derecho Civil

Derecho Mercantil

Derecho Administrativo.

**ZANDRA VILLARREAL ARTEAGA**

## **PLAN DE TRABAJO 2020-2024 (versión pública)**

Zandra Villarreal Arteaga

### **Razonamientos que justifican mi idoneidad para ocupar la titularidad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.**

#### **TRABAJO CON 7 DE 8 PRESIDENTES**

La Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) nació a la vida jurídica el **28 de diciembre de 1992, tiene 27 años de existencia**. En su historial **hay 8 personas que la han presidido**, 5 como titulares y 3 de manera interina, y está por elegirse a la persona titular número 6.

Conozco puntualmente la historia de la CEDH porque de los 8 presidentes que han guiado a la Comisión, **he tenido la oportunidad de trabajar con los 7 más recientes**. Sólo con el primero, el Dr. [REDACTED] no laboré directamente, sin embargo conocí muy de cerca su trabajo porque, como administración segunda, y como parte del equipo, dimos seguimiento a los expedientes, y recomendaciones abiertos por la primera.

#### **MIS INICIOS EN LA CEDH Y NOMBRAMIENTOS OTORGADOS EN LA MISMA**

**Tengo 22 años en esto** y comencé en la CEDH desde abajo, pues en ella he transitado los cargos más coyunturales. Hasta el 28 de febrero de 2020 todavía era Primera Visitadora General. En 1998 inicié como visitadora adjunta y luego asumí gracias a mi dedicación y esfuerzo, la Dirección de Orientación y Recepción de Quejas, área estratégica porque es la que recibe al ciudadano cuando por primera vez solicita el respaldo de tan noble Institución. Cabe decir que en dos épocas diferentes he desempeñado tan honroso cargo, sumando un total de 7 años aproximadamente en dicha labor tan cercana a la población y a sus problemáticas.

Luego, en diversos momentos, se me asignaron tres cargos importantes:

**Defensora de Derechos Humanos, Directora Jurídica y Encargada de la Dirección de Seguimiento y Conclusión de expedientes.**

## **DEFENSA Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DESDE EL ÁMBITO MUNICIPAL**

Por tres años, además, tuve la oportunidad de experimentar la defensa de los derechos humanos desde la perspectiva municipal cuando fui Directora de Procedimientos de Investigación en la Procuraduría de Defensa del Ciudadano en Guadalupe, Nuevo León, con el encargo principal de investigar y a la vez capacitar a servidores públicos.

En pocas palabras: Soy producto de la CEDH Nuevo León. Con orgullo lo digo. Soy **defensora de derechos humanos de carrera** gracias a que he abierto brecha en cuanto caso y situación difícil he debido atravesar junto con la CEDH.

Conozco bien a su personal, incluyendo a los 7 presidentes mencionados y puedo asegurar que he aprendido mucho de ellos, tanto de sus aciertos o posibles desaciertos, como de los errores y aciertos propios.

## **LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DESDE LA SOCIEDAD CIVIL**

Desde la sociedad civil también he brindado servicio en pro de los derechos humanos, pues en ese ámbito solicité trabajar de manera voluntaria en la Asociación Civil [REDACTED] [REDACTED] donde Gracias mi dedicación y vocación, fui nombrada Directora General, lugar que me permitió el contacto con organizaciones de la sociedad civil y trabajar una vez más en pro de los derechos humanos.

**Cuento con la capacidad, habilidad, actitud, competencia y disposición para asumir tan honroso y digno cargo, soy la persona idónea para ocupar la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León, porque además soy nacida en el Estado de Nuevo León, he vivido toda mi vida en esta hermosa entidad, por tanto conozco a nuestra gente.** Me he formado y convivido con la gente de Nuevo León. Soy orgullosamente egresada de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León de donde dignamente soy docente desde hace casi 12 años. He impartiendo cátedra también en planteles privados, compartiendo conocimientos con las nuevas generaciones.

## **MIS INICIOS EN EL ÁMBITO JURÍDICO**

Me encuentro inmersa en el tema jurídico y de familia desde mis inicios como estudiante, por la época de 1985, hace casi 35 años, y ejerzo mi profesión desde hace 30 años, mis primeras incursiones fueron en el área familiar, materia donde he tenido la fortuna de conocer desde mi actividad como meritoria y después como escribiente de juzgado familiar. He sido también abogada postulante, principalmente en el área familiar, velando por los derechos de sus integrantes, especialmente los de niños, niñas y adolescentes.

Me he preparado constantemente, mi vida la he dedicado a mi familia y al derecho, con especial énfasis en los derechos humanos. Soy una persona con mucha sensibilidad, empatía y disposición hacia los demás, en especial hacia sus necesidades, pues tengo la habilidad de convertirlas en oportunidades para ellas mismas.

El haber trabajado en el servicio público desde mi época de juventud me dio el gran privilegio de conocer las diversas problemáticas que la gente plantea y adquirir las competencias necesarias para plantear soluciones.

Conocí a muy temprana edad las situaciones familiares a las que me enfrentaría como abogada, adquirí la capacidad para detectar las áreas de oportunidad.

## **IMPORTANCIA DE LA FAMILIA EN EL TEMA DE DERECHOS HUMANOS**

La familia como eje toral de la sociedad sufre estragos desde hace muchas décadas, sus integrantes, madre, padre, hijo, hija, etcétera, en algún momento de la vida ha sufrido alguna situación adversa a sus derechos humanos.

El conocer las problemáticas familiares, violencia familiar, me ha permitido hacer diferentes planteamientos jurídicos, con el fin de proteger a las personas y particularmente desde hace 22 años con una perspectiva de derechos humanos.

## **FORMACIÓN Y TRABAJO EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

Me he formado también en el área administrativa del servicio público, donde abundan los temas en pro o en contra de las personas, en específico aquellos que de alguna manera, directa o indirectamente afectan a los integrantes de la familia.

Además de la familia, temas como salud, educación, discapacidad, medio ambiente, vivienda digna, y grupos como mujeres, jóvenes, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, sin descuidar los demás, han sido relevantes en mi formación profesional como servidora pública.

He tenido el honor de velar por los derechos humanos de las personas desde el ámbito de la administración pública, pues lo que bien se aprende y se lleva en el corazón, no se olvida ni se deja de ejercer.

## **COROLARIO**

Soy defensora de los derechos humanos desde 1998, hace ya casi 22 años.

Conozco muy de cerca las situaciones y los problemas que aquejan a las personas en materia de derechos humanos en nuestro estado. Pues muy de cerca los he escuchado, los he vivido y he contribuido a brindar soluciones.

El trato directo y muy cercano a la gente, ese día a día me ha permitido ser parte de sus problemáticas y también de sus soluciones.

Ha sido un andar de la mano con la gente, hacer acompañamientos con ellos, gestionar a su favor, dialogar con las autoridades públicas, hacer planteamientos de solución, es un privilegio ser parte de la historia de muchas personas y con orgullo lo digo, de su historia de éxito.

## **CONOZCO LOS DOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN**

Estoy preparada y conozco los dos grandes sistemas de protección, jurisdiccional y no jurisdiccional; el no jurisdiccional con la experiencia adquirida durante años de labor en la defensa de los derechos humanos y el jurisdiccional, desde mi preparación académica donde soy Master en Derecho de Amparo.

Conozco a la gente que integra la CEDH, sé trabajar en equipo. Conozco la CEDH desde los primeros años de su formación. Considero una garantía mi preparación en la materia, pero también mi trayectoria y formación en la CEDH que nadie más va a presentar, tema por demás importante debido a los tiempos que vivimos en Nuevo León, en los que ocupamos mayor garantía y protección a nuestros derechos humanos.

Tengo habilidades y competencias como el manejo de personal, la operatividad, trabajo de campo y la agilidad para plantear soluciones, alto sentido de la urgencia y de la responsabilidad. Estoy preparada para asumir el cargo, tanto académicamente, profesionalmente, desde mi experiencia en la sociedad civil y como servidora pública.

Debido a todo lo anterior es que me permito presentar a su amable consideración el siguiente:

## **PLAN DE TRABAJO**

La realidad que afronta el mundo y México, más los 27 años de vida que lleva la Comisión de Derechos Humanos en el Estado, son factores que obligan a plantear una re estructura urgente de la misma. Su trayectoria no puede continuar por el mismo rumbo. Ha llegado a su inevitable **punto de inflexión**. Bajo un panorama extenso de hechos, y pensando, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, es que propongo este **plan de trabajo** desde **cuatro perspectivas**: internacional, nacional, estatal, e institucional, para trabajarlas al mismo tiempo, de forma intercalada y/o escalable.

### **Perspectivas:**

#### **1.- Tarea Internacional:**

**A) Revisar y retomar** cada uno de los **17** objetivos de la **Agenda 2030** en materia de derechos humanos y, de forma colaborativa, emprender acciones que resuelvan problemáticas en temas concretos, a saber:

|            |  |
|------------|--|
| 1. Pobreza | 10. Desigualdad                        |
| 2. Hambre  | 11. Ciudades y comunidades sostenibles |

|  |   |
|--|---|
| 3. Salud y bienestar                       | 12. Producción y Consumo                  |
| 4. Educación                               | 13. Acción por el clima                   |
| 5. Igualdad de género                      | 14. Vida submarina                        |
| 6. Agua                                    | 15. Ecosistemas Terrestres                |
| 7. Energía                                 | 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas |
| 8. Trabajo y Crecimiento Económico         | 17. Alianza para lograr los objetivos     |
| 9. Industria, Innovación e Infraestructura |   |

B) Establecer un “observatorio” que siga la pista a la comunidad global a fin de advertir factores que influyan -para bien o para mal- en la realidad de otros países y así prevenir optimizar los beneficios posibles.

## 2.- Tarea Nacional:

A) “Recolectar” las voces críticas que durante 30 años ha recibido la figura del **Ombudsman** en México, afrontar con inteligencia y valentía los puntos de vista opuestos entre sí y trabajar en el avance de cada tema, a fin de que alcance y consolide su **autoridad moral** como rasgo distintivo que debe caracterizarle.

B) Optimizar el aprovechamiento del recurso que en temas de *capacitación, material informativo y teórico argumentativo* ofrece, a los Estados, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y otros sectores públicos y privados mediante la suscripción de convenios.

C) Abogar por cada neoleonés cuya queja se haya direccionado a la **CNDH** a fin de gestionar su más rápida, completa y eficaz atención. Buscar la consolidación de la colaboración entre la Comisión Nacional y la Comisión Estatal.

D) Intercambiar con la **CNDH** y los 31 **organismos estatales**, resultados de investigaciones importantes, ideas innovadoras y formas creativas de abordar problemáticas comunes para ser más eficaces.



### 3.- Tarea Estatal:

A) Difundir mensajes atractivos y convincentes, desde cualquier foro, con la información pertinente a fin de que cada habitante de Nuevo León, incluidas autoridades y servidores públicos de todo rango, conozcan:

- La existencia de la CEDH, ubicación y función.
- Su competencia
- Sus propios derechos como personas y sus particulares deberes respecto a los derechos de otras personas.
- Los organismos públicos a quienes puede denunciar
- Los motivos por los que puede presentar su queja
- La ayuda que pueden solicitar y la atención que tienen derecho a recibir
- Los cursos a los que pueden tener acceso y los planes en los que pueden colaborar
- El acompañamiento que se les brindará cuando el daño les sea causado por particulares y los que procedan conforme a derecho.

Previo a ello se deberá aplicar una **breve encuesta** a una **amplia muestra** y luego difundir la información resultante, como base para que se genere en la sociedad una dinámica de respeto a los **derechos humanos** pues asumimos que la gente necesita “**conocer para respetar**” o, de lo contrario, si aun conociendo, no respeta, asuma las consecuencias.

B) Posicionar a la **CEDH** cada vez en mejor nivel por su capacidad para **trabajar con** autoridades y servidores públicos. Deberán asumirse como parte de un mismo equipo -nunca como contrincantes- defender y proteger los derechos de todos, hablar el mismo “idioma”, impulsar las mismas causas y perseguir los mismos objetivos para bien del Estado y de las personas que lo integramos.

### 4.- Tarea Institucional:

A) Estructurar el funcionamiento de la **CEDH** acorde a la modernidad para que se obtenga de ella el mejor rendimiento.

B) Modificar lo conveniente para dar nueva y efectiva fisonomía a la Institución, en los rubros de inclusión, capacitación, misión y visión. De manera enunciativa y no limitativa.

- Contemplar cambios necesarios tanto en la **Ley** como en su **Reglamento para el establecimiento de un centro de mediación que resuelva las problemáticas más comunes de la gente.**
- Hacer re ingeniería en puestos y funciones de los **empleados**, acorde a la nueva realidad y funcionalidad que vive el Estado de Nuevo León y el país. A fin de dar paso a las actividades del nuevo Centro de mediación y a 7 puntos de enlace con la población que adelante se señalan.
- Re integrar el **Consejo Ciudadano** con **10 integrantes** en el que haya contrapeso y sobresalga la calidad humana, el equilibrio y la armonía.
- Implementar **nuevas áreas de atención ciudadana** como la **Unidad de Mediación-conciliación, justicia restaurativa** y la **fiscalía virtual.**
- Capacitar, **especializar** y **certificar** a cada empleado de la **CEDH** para blindarla, dotándola de profesionistas preparados, competentes, sensibles, especializados y comprometidos en temas como: Niñez, Mujeres, Varones, Familia, Seguridad, Economía, Trabajo, Salud, Educación, Protección a Periodistas, Personas desaparecidas, de manera enunciativa y no limitativa.

C) Descentralizar la **CEDH** a fin de que haya en cada municipio una o varias **oficinas virtuales** y/o **presenciales**, que den el primer acceso y generen cercanía con personas de toda condición y circunstancia.

D) Potencializar al máximo el uso de la **tecnología** para difundir **cultura** en materia de derechos y deberes, y así dar presencia a la **CEDH** en todo sitio, en cualquier hogar y a la mano de toda persona, sea cual sea su edad o nivel de escolaridad, a través de herramientas como:

- **Plataforma telefónica:** buscar convenio con el Gobierno del Estado a fin de que a través del acceso 911 se pueda enlazar a las personas que lo necesiten con los

servicios de la Comisión de Derechos Humanos, previa capacitación del personal que servirá de enlace para la realización de dicho servicio.

- **Chat:** instrumentar un chat conversatorio 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- **Redes sociales:** fortalecer el uso óptimo de la comunicación a través de Facebook, Instagram, You Tube, Twitter.
- **Radio:** Crear un programa informativo y dinámico a través de FM, especialmente al servicio de la población con menos acceso a la tecnología.
- **Cursos de capacitación:** Capacitar al 100% de los servidores públicos sea en forma presencial o virtual y también a quienes pretendan incursionar en esta área a fin de que lleguen previa y debidamente capacitados.

**E) CEDH “funcionando fuera”:** Realizar visitas de supervisión a dependencias administrativas para, en ese momento, reconocer el buen desempeño y/o compartir sugerencias de mejores prácticas para los servidores públicos, a fin de que los ciudadanos se beneficien de inmediato.

**F) Establecer** estrecha relación con **Organizaciones de la Sociedad Civil, empresas, colegios de profesionistas, asociaciones diversas** y con **particulares**, a fin de aportar lo que esté en manos de la CEDH para la realización de cursos, talleres, mesas de trabajo, diseño de **políticas públicas** y/o colaborar con ellos en la consecución de objetivos específicos para juntos fortalecer los principios democráticos.

**H) Implementar** la estrategia idónea para que la administración de los recursos que se otorguen a la **CEDH** sea conocida y comprobada de forma transparente, en clara **rendición de cuentas**.

**I)** Abrir espacios para que los habitantes de Nuevo León externen **testimonios**, opiniones y/o **sugerencias de mejora**, dar atención y seguimiento a sus propuestas.

**J)** Fortalecer el área de **recepción**, mediación, gestión y seguimiento de casos hasta la debida evaluación de asuntos.

K) Informar a la comunidad nacional e internacional los datos que ha monitoreado y **documentado** durante sus 27 años de vida, en las siguientes líneas de acción:

- Asuntos y quejas más frecuentes
- Trámites recurrentes para los que se pide apoyo y gestión
- Asesorías u orientaciones solicitadas mayor en número
- Número de Acuerdos de No Responsabilidad
- Logros en base a las Recomendaciones emitidas, entre otros.

L) Hacer realidad la **gran encomienda** que tienen los organismos defensores y protectores de DDHH: supervisar su desempeño con la debida **autonomía institucional** para beneficio de todos.

M) Aspirar al **máximo logro** como institución defensora de derechos humanos, que la gente en el **Gobierno** reconozca su competencia y acepte que su objetivo es **fortalecer** a la Autoridad. A mayor legitimidad, mayor número de solicitudes de intervención presentadas por los ciudadanos en base a la efectividad de los resultados.

N) Elaborar un **catálogo** de acciones específicas destinadas a mejorar los derechos humanos en Nuevo León, en función de un diagnóstico previo, en especial un protocolo de salud para la atención de pacientes con covid 19.

O) Atender **cien por ciento** al **principal** de todos los **objetivos**, materializado en **cada ciudadano** que atraviese la puerta de la CEDH. Entender que busca un **camino confiable** para transitar, una **instancia segura** a quien recurrir con la **esperanza** de encontrar profesionales que empaticen con su condición de **víctima** en busca de reconocimiento para su **dignidad**.

p) Llevar a cabo una vinculación con el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado, para la articulación de la sociedad civil organizada en temas de seguridad, justicia y derechos humanos.