

## Programa Anual de Trabajo de la CEEAV.

Para la elaboración del Plan Estratégico de una organización es necesario elaborar un análisis que permita a la institución identificar aquellos obstáculos que le impiden lograr los resultados esperados, y por ende alcanzar su visión institucional. Para ello, el uso de la herramienta conocida como “Análisis FODA” (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), a continuación, se identifican algunos aspectos considerados en la CEEAV, y que serán de utilidad en el uso de esta herramienta:

### *Fortalezas*

- Ley de Víctimas para el estado de San Luis Potosí, publicada en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado y homologada a las disposiciones de orden federal de la materia.
- Personal con experiencia previa en la atención a víctimas del delito y violaciones a derechos humanos.
- Comisionado Ejecutivo **nombrado** y en funciones.
- Comisionado con experiencia en materia de víctimas del delito y violaciones a los derechos humanos.
- La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas cuenta con autonomía presupuestal y operativa.
- Se cuenta con un presupuesto aprobado.
- Se cuenta con un estimado de cargas de trabajo.
- Ya se cuenta con un Reglamento de la Ley aprobado y publicado el 21 de marzo de 2018.
- Ya se cuenta con un presupuesto específico para el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
- El personal cuenta con experiencia en la atención a víctimas.
- Existe un programa de atención a víctimas directas, **indirectas** y potenciales.
- Se cuenta con una ubicación accesible para las víctimas.
- Se cuenta con mobiliario y equipo.
- Se cuenta con buena imagen de los servicios proporcionados.

- Se cuenta con sistemas informáticos de apoyo para el proceso de atención a víctimas
- Se cuenta en el Estado con un Sistema Estatal de Atención a Víctimas

*Debilidades:*

- No se cuenta con un espacio físico propio para la operación de la Comisión es un edificio arrendado.
- No se cuenta con la documentación necesaria para la elaboración del manual de organización (perfiles de puesto, estructura orgánica, procedimientos) concluida.
- Existe personal contratado por servicios temporales y sin goce de prestaciones, lo que provoca movilidad y rotación del personal.
- Existe personal con mucha antigüedad que trae inercias que no benefician el trabajo diario.
- Falta personal para cubrir la demanda y recursos materiales necesarios para tales efectos.
- El personal desconoce los protocolos de atención a víctimas.
- Falta especialización del personal en la atención a víctimas.

*Oportunidades:*

- Otorgamiento de recursos federales y de organizaciones no gubernamentales para el desarrollo del personal y el fortalecimiento del programa de promoción de la justicia.
- Apoyo por parte del gobierno federal, a través de la Secretaría de Gobernación.
- Apoyo por parte del Gobernador para promover el trabajo coordinado entre el DIF estatal, el Instituto de las Mujeres del Estado, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, el Centro de Justicia para las Mujeres y la Comisión Estatal Ejecutiva de Atención a Víctimas.

*Amenazas:*

- Restricciones presupuestales, como resultado del entorno económico nacional adverso.
- Incremento en los casos de víctimas del delito debido al incremento del alto índice de inseguridad.
- Incremento en los casos de violaciones a los derechos humanos por el incremento de la corrupción entre los servidores públicos estatales y municipales.
- Alta dispersión de los municipios, lo que dificulta la atención inmediata de los casos con el personal limitado).

El Programa Anual de Trabajo contiene información de los principios rectores de las áreas sustantivas y los objetivos estratégicos de la CEEAV que se han reflejado en el Plan Estratégico Institucional conforme a lo establecido en el Art. 2 de la Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí, el cual señala como objeto, el reconocimiento, promoción, respeto, protección, divulgación, estudio y garantía de los derechos de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos y para lo cual se considerarán como principios rectores de las áreas sustantivas en la actividad Institucional, los descritos a continuación:



Fuente: Dirección Administrativa de la CEEAV, 2018.

#### 1. Atención y Protección:

Reconoce y garantiza los derechos de las Víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, en especial los derechos a la ayuda inmediata, la asistencia, atención y protección. Por lo que las personas que sean víctimas directas, indirectas y potenciales que acudan ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención serán atendidas en las oficinas centrales y en las 12 coordinaciones municipales para recibir los servicios de: Asesoría Jurídica, Psicología, Trabajo Social, Registro Estatal de Víctimas y el Acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, así como la remisión a otras instancias. La CEEAV ofrece la atención a grupos vulnerables como: niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, personas migrantes, personas desaparecidas, personas indígenas, comunidad LGTTTB.

## **2. Promoción y cumplimiento:**

Se enfoca en establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar el ejercicio de los derechos de las víctimas, así como generar e implementar los mecanismos necesarios para que las autoridades en el ejercicio de sus competencias cumplan sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y alcanzar la reparación Integral.

Por lo que para el desarrollo de capacidades y adquirir el conocimiento necesario para ejecutar dichas acciones, como actividad sustantiva está el capacitar, formar y sensibilizar a los Servidores Públicos que atienden víctimas, difundir la existencia, conocimiento y funciones de la CEEAV, los derechos de las víctimas, la Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí, modelos y protocolos de atención, así como la promoción y respeto de los derechos humanos y las estrategias para prevenir cualquier tipo de violencia.

## **3. Desarrollo Institucional:**

Se refiere a las actividades que contribuyen para desarrollar mejores resultados y la mejora de la organización, con base a la misión, visión, objetivos y estrategias institucionales.

Por lo que la CEEAV se ha dado en la tarea de impulsar e innovar el fortalecimiento institucional, en razón a las necesidades que derivan del cumplimiento de las obligaciones enmarcadas en la legislación en materia de víctimas, de manera que se consolide y fortalezca las áreas operativas para la optimización de los servicios y permita brindar la atención integral de manera efectiva y oportuna.

**Objetivos:**

En la presente administración predomina el interés de sentar las bases necesarias que permita el ejercicio pleno, oportuno y pertinente de las atribuciones conferidas a la CEEAV.

Por lo que una de las prioridades de la CEEAV es brindar servicios de calidad, promoviendo el cumplimiento de las leyes en materia de víctimas; capacitar y sensibilizar a los servidores públicos; implementar los instrumentos y herramientas necesarias que permitan dirigir, organizar, coordinar y ejecutar los procesos de atención integral con el fin de brindar una mayor agilidad y automatización por parte de las áreas operativas, así mismo fortalecer la coordinación interinstitucional y mejorar los lazos con los diferentes sectores de la sociedad a fin de abrir canales de comunicación que permitan una mayor participación y se desarrolle de manera más óptima en las funciones de este organismo.

En razón a lo anterior se presentan los objetivos estratégicos a seguir:

## Objetivos Estratégicos



### **a) Modernización:**

Optimizar y automatizar los procesos y procedimientos institucionales a través de la innovación, sistematización, y comunicación entre las distintas coordinaciones Municipales en el Estado.



### **b) Oportunidad:**

Asegurar y garantizar a las personas en situación de víctimas los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, mediante el establecimiento de una estructura orgánica integrada conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de víctimas



### **c) Atención:**

Mejorar el acceso de los servicios integrales a los grupos en situación de vulnerabilidad y a la población en general, a través de la implementación de protocolos de Atención especializada.



### **d) Promoción:**

Fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos mediante la capacitación y profesionalización de los servidores públicos que atienden víctimas.

## 1. Atención y protección:

### a) *Objetivo: Modernización*

Acciones:

- Seguimiento y adecuaciones a los procesos automatizados de atención integral.
- **Sistematización**, Seguimiento y actualización detallado de **la base de datos** de los expedientes registrados
- Seguimiento del usuario
- Establecer criterios de ingreso de las personas
- Implementar las adecuaciones y procedimientos necesarios para consolidar la integración de un expediente único.
- Control de representación jurídica en carpetas de investigación
- Optimización del ingreso de una víctima del delito y/o violación de derechos humanos a través de la entrevista de primer contacto.
- Salvaguardar el padrón de víctimas, a nivel estatal con las medias pertinentes de seguridad y protección de datos.
- Proporcionar o vinculación de la información generada en el Registro Estatal de Víctimas con el Registro Nacional de Víctimas para su integración.

### b) *Objetivo: Oportunidad*

Acciones:

- Ampliar la plantilla personal operativo en específico con los perfiles de Asesor jurídico, psicología y trabajo social para contrarrestar el notable incremento en la demanda de servicios de atención integral para estar en posibilidades de alcanzar la reparación del daño.
- Representación de la asesoría jurídica en las Agencias del Ministerio Público, Juzgados Penales **para dar** cobertura en los 13 distritos judiciales en el Estado de San Luis Potosí y **en** los Municipios.

**c) Objetivo: Atención**

- Implementación y seguimiento de protocolos de atención para brindar un servicio especializado a las niñas, niños y adolescentes, personas de la tercera edad, integrantes de la comunidad LGTTTB, mujeres, hombres, indígenas, personas en situación de discapacidad, migrantes y periodistas.
- Fortalecer el procedimiento de atención a la víctima de delito y de violación de derechos humanos.
- Brindar una orientación Jurídica más efectiva a los usuarios de la Comisión
- Fortalecer los mecanismos de coordinación entre las oficinas centrales y las coordinaciones municipales
- Mejorar los canales de comunicación con las Instituciones Públicas a los cuales se realizan remisiones por competencia para una canalización más óptima.
- Elaboración de talleres grupales para atención en crisis y contención emocional.
- Emitir propuestas de conciliación ante las autoridades competentes.
- Agilizar el proceso de dictamen del Comité Interdisciplinario Evaluador para proyectar las resoluciones sobre las medidas de ayuda inmediata, asistencia, reparación integral, compensación y compensación subsidiaria.

**d) Objetivo: Promoción**

- Capacitar y sensibilizar al personal adscrito a la CEEAV, en materia de atención a víctimas y violación de derechos humanos.

## **2. Promoción y cumplimiento:**

### **a) objetivo: Modernización**

- Implementación y ejecución de un registro online para cursos y capacitaciones
- Generación de Reconocimientos y constancias mediante plataforma online de los cursos impartidos en la CEEAV.

### **b) Objetivo: Oportunidad**

- Diseñar e implementar programas de capacitación al personal de nuevo ingreso en la Comisión Ejecutiva.

### **c) Objetivo: Atención**

- Brindar a las Víctimas formación, capacitación y orientación ocupacional específica que les permita optar sobre los programas, planes y rutas de capacitación y formación más idóneo conforme a su interés, condición y contexto.
- Elaborar y publicar informes, diagnósticos, estudios o análisis para la mejora continua de la atención especializada a grupos vulnerables.
- Implementar y difundir protocolo de atención para grupos en situación de vulnerabilidad en las 12 coordinaciones municipales de la CEEAV y los integrantes del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
- Elaborar programa anual de atención integral a víctimas, para la protección, ayuda, asistencia, atención defensa de los derechos humanos, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.

### **d) Objetivo: Promoción:**

- Implementar un plan de promoción orientado a la atención especializada de los grupos en situación de vulnerabilidad
- Evaluar los resultados de la promoción en materia de atención, generar acciones de mejora continua y continuar con el seguimiento del plan.

- Fijar las actividades de promoción de la colaboración e inclusión de las Organizaciones de la Sociedad Civil en acciones de capacitación hacia la población y los servidores públicos.
- Elaborar folletos o material impreso para promover los derechos de las víctimas y fomentar la cultura del respeto de sus derechos.
- Elaborar plan de difusión, capacitación y actualización sobre el procedimiento para la recepción de la declaración, tramite e inscripción en el Registro Estatal de Víctimas.

### **3. Desarrollo Institucional**

#### ***a) Objetivo: Modernización***

- Planeación de las actividades Institucionales
- Implementar las adecuaciones y acciones de mejora que fortalezcan la operación de la Comisión Ejecutiva.
- Verificar que el ejercicio presupuestal sea oportuno, racional y austero.
- Control y generación de altas y bajas, contratos y movimientos de personal a través del diseño de un módulo online especializado.
- Ampliar la comunicación interna como externa con las Coordinaciones Municipales

#### ***b) Objetivo: Oportunidad***

- Evaluar el desempeño del personal, así como de los programas institucionales
- Dar seguimiento oportuno, riguroso, a los objetivos, indicadores y metas institucionales y evaluar el desempeño de los programas presupuestarios.
- Implementar mecanismos de control y seguimiento

- Mejorar las condiciones del personal contratado en el régimen de honorarios, en incremento de su percepción mensual neta para disminuir el riesgo de deserción y constante rotación de personal que ha sido capacitado por la CEEAV, fundamentalmente en el perfil de los Asesores Jurídicos y operativo

***c) objetivo: Atención***

- Elaborar un informe anual de actividades de la CEEAV de manera digital
- Brindar atención a las solicitudes de información
- Localizar los aspectos requeridos con mayor frecuencia en las solicitudes de información y mantener actualizado las obligaciones de transparencia establecidas en el marco normativo.

***d) Promoción:***

- Vigilar y fortalecer el respeto de los derechos humanos al interior de la institución.
- Difundir el Código de ética a todos los servidores públicos integrantes de la Comisión Ejecutiva y fomentar las acciones necesarias para fomentar la integridad y ética de los servidores públicos y la prevención del conflicto de intereses a través del Comité de Ética.
- Mejorar el Clima Organizacional de la CEEAV