



# INDICADORES DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Octubre 14, 2016



- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- Presentación de Obra de Teatro Guiñol.
- Boletines.
- Boletines publicados en medios de comunicación.
- Programa “Señal Humana”.
- Pláticas técnicas, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Cumplimiento al programa de capacitación.
- Ambiente laboral.
- Inventario.
- Control Presupuestal.
- Satisfacción de las y los usuarios en oficinas centrales y Visitadurías Regionales.



# VISITADURÍA GENERAL





# • ATENCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIONES





# Atención de quejas y orientaciones

Área	Quejas	Orientaciones	Total Asuntos	%
Oficinas centrales	46	224	270	42.12%
Visitaduría Metropolitana	0	13	13	2.03%
<b>SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana</b>	<b>46</b>	<b>237</b>	<b>283</b>	<b>44.15%</b>
Tula	16	69	85	13.26%
Zacualtipán	16	45	61	9.52%
Ixmiquilpan	13	37	50	7.80%
Huejutla	4	38	42	6.55%
Tizayuca	10	25	35	5.46%
Tulancingo	8	26	34	5.30%
Tenango	0	22	22	3.43%
Apan	2	19	21	3.28%
Jacala de Ledezma	0	6	6	0.94%
Visitaduría Móvil	0	2	2	0.31%
<b>SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional</b>	<b>69</b>	<b>289</b>	<b>358</b>	<b>55.85%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>526</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>

Las áreas correspondientes a cada Visitaduría Jurídica, han sido ordenadas de mayor a menor con relación a la columna "Total de asuntos".

**Indicadores septiembre 2016**





# • VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

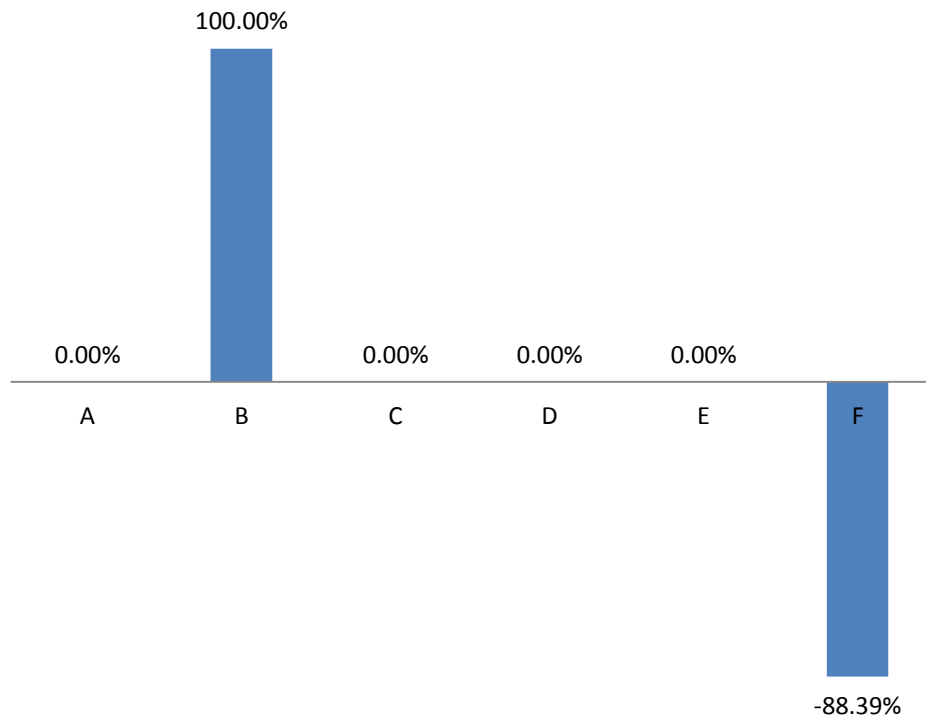




# Atención de quejas y orientaciones

## Visitaduría Metropolitana

		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	13
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	13	13
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	0	1
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	1	0
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	0	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	13	112



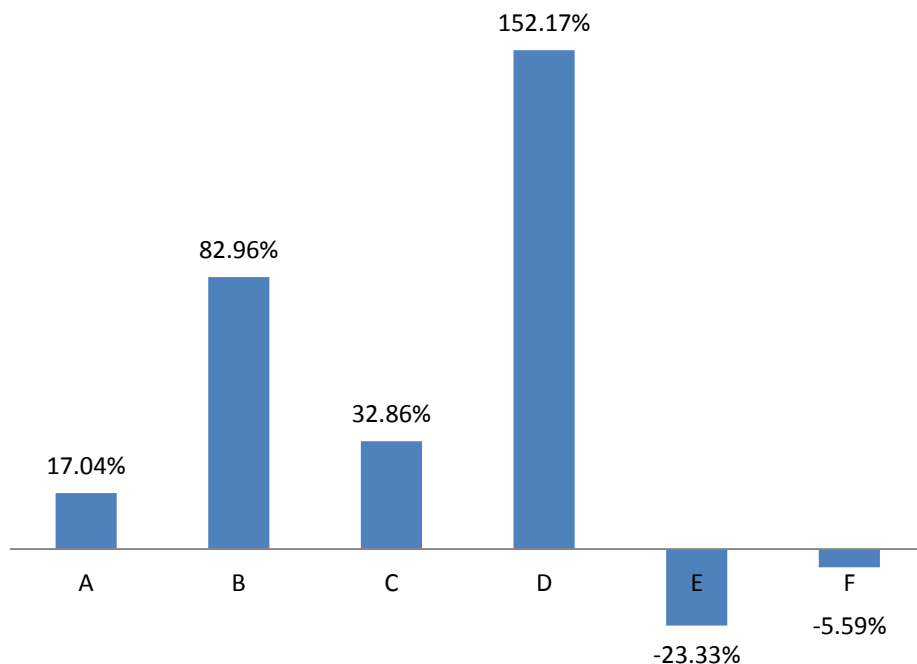
**Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.**



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	46	270
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	224	270
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	23	70
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	70	46
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	46	60
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	270	286

## Oficinas centrales



### Municipios atendidos:

- Actopan
- Atotonilco El Grande
- El Arenal
- Epazoyucan

- Francisco I. Madero
- Huasca de Ocampo
- Mineral del Chico
- Mineral del Monte
- Mineral de la Reforma

- Omitlán de Juárez
- Pachuca de Soto
- San Agustín Tlaxiaca
- San Salvador
- Zempoala



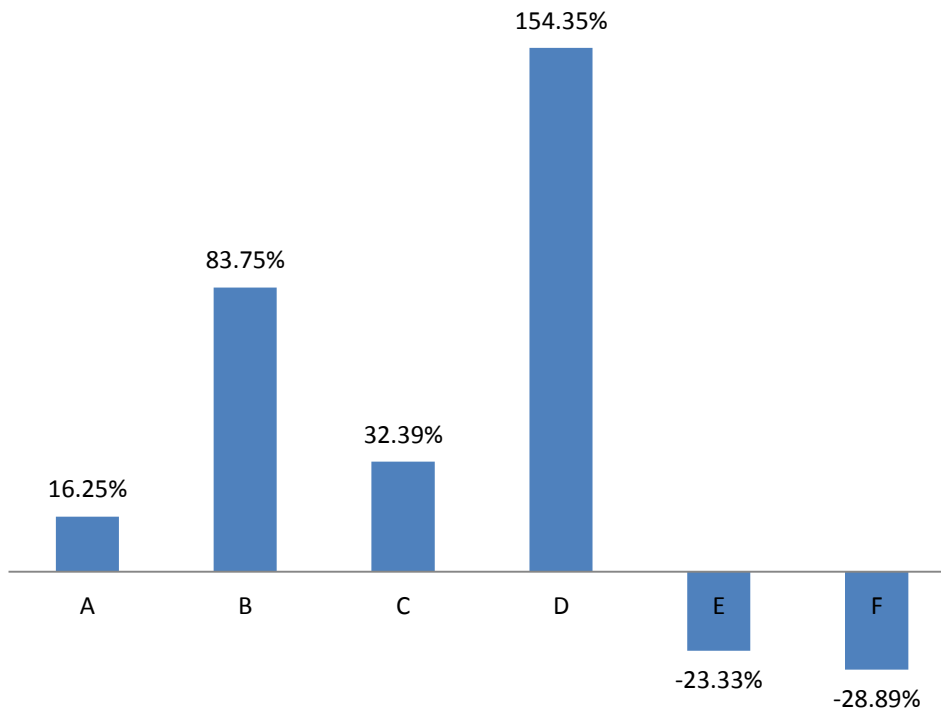




# Atención de quejas y orientaciones

## Visitaduría Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	46	283
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	237	283
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	23	71
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	71	46
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	46	60
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	283	398



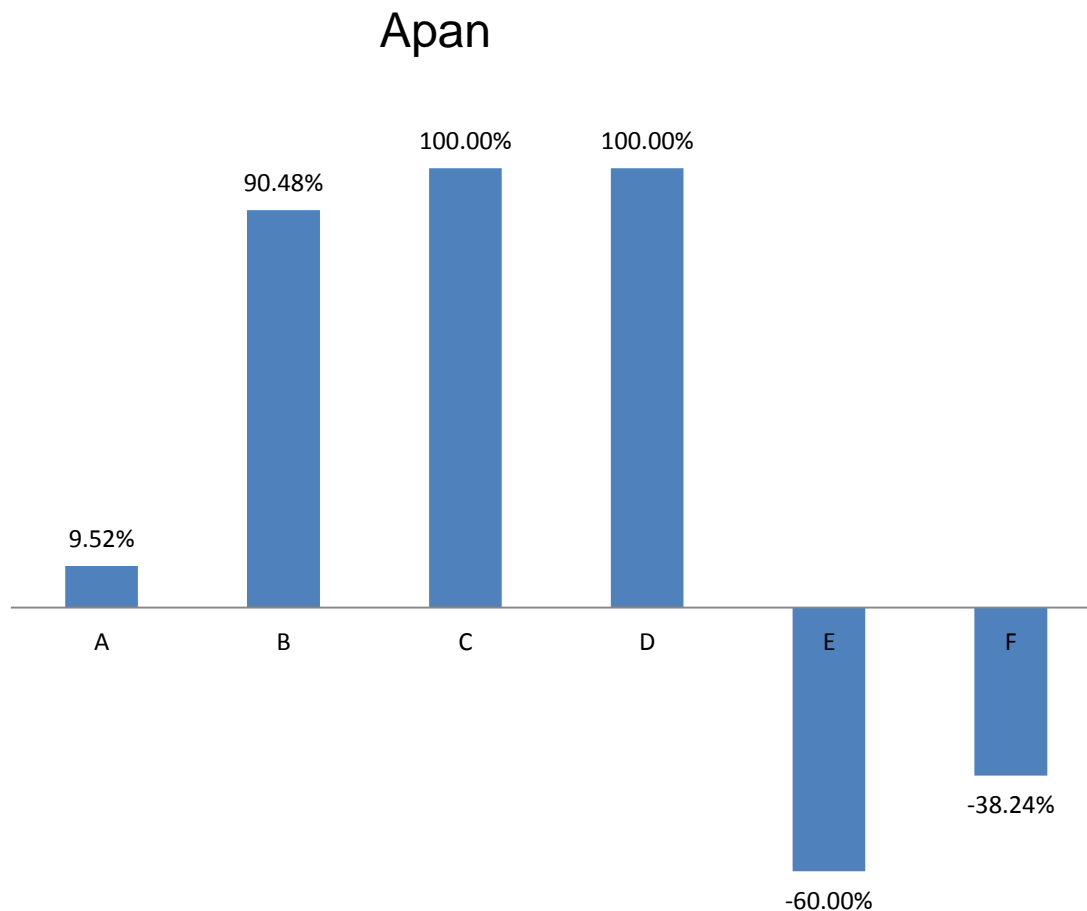


# • VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	2	21
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	19	21
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	2	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	2	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	2	5
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	21	34



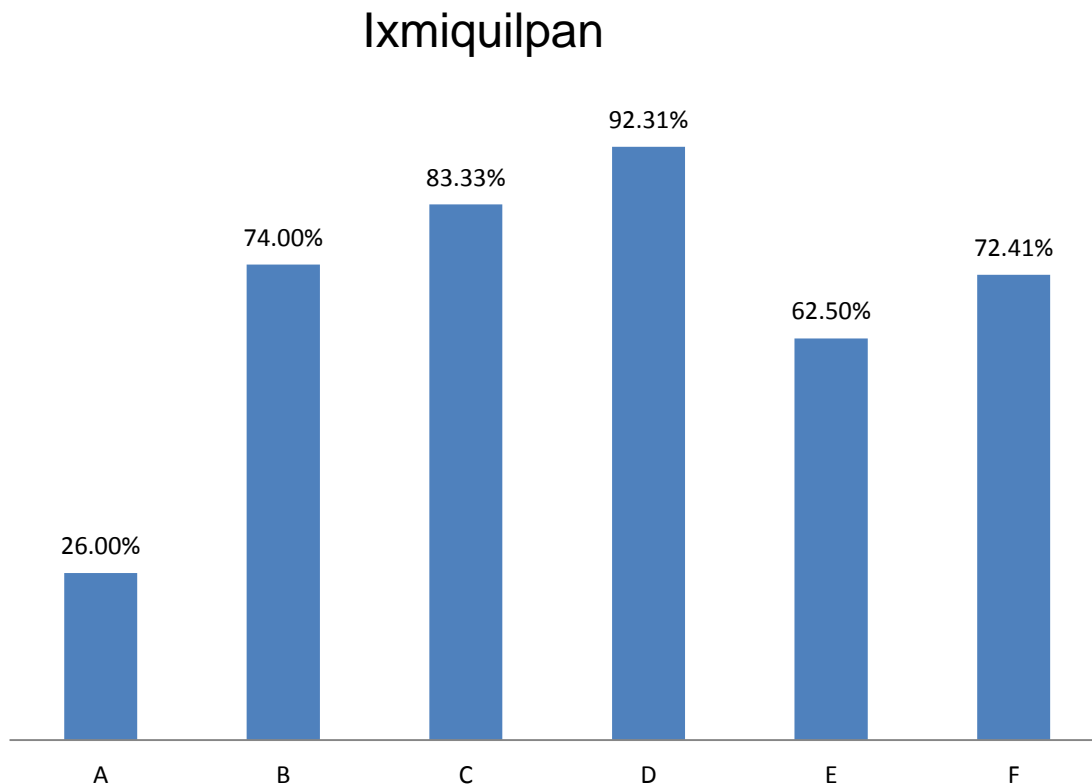
## Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	13	50
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	37	50
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	10	12
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	12	13
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	13	8
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	50	29



## Municipios atendidos:

- Alfajayucan
- Cardonal
- Chilcuautla
- Huichapan
- Ixmiquilpan
- Nicolás Flores
- Nopala de Villagrán
- Santiago de Anaya
- Tasquillo
- Tecozautla
- Zimapán

Indicadores septiembre 2016

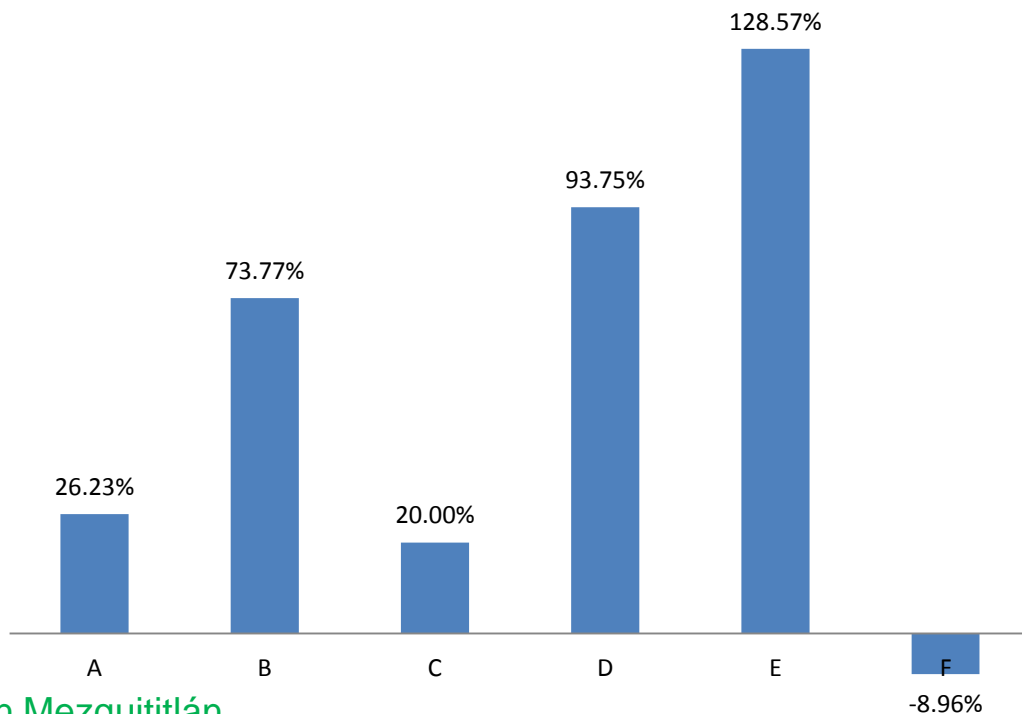




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	16	61
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	45	61
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	3	15
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	15	16
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	16	7
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	61	67

## Zacualtipán



### Municipios atendidos:

- Juárez Hidalgo
- Eloxochitlán
- Lolotla
- Metztlán
- Molango de Escamilla

- San Agustín Mezquitlán
- Tlanguistengo
- Tlahuiltepa
- Xochicoatlán
- Zacualtipán

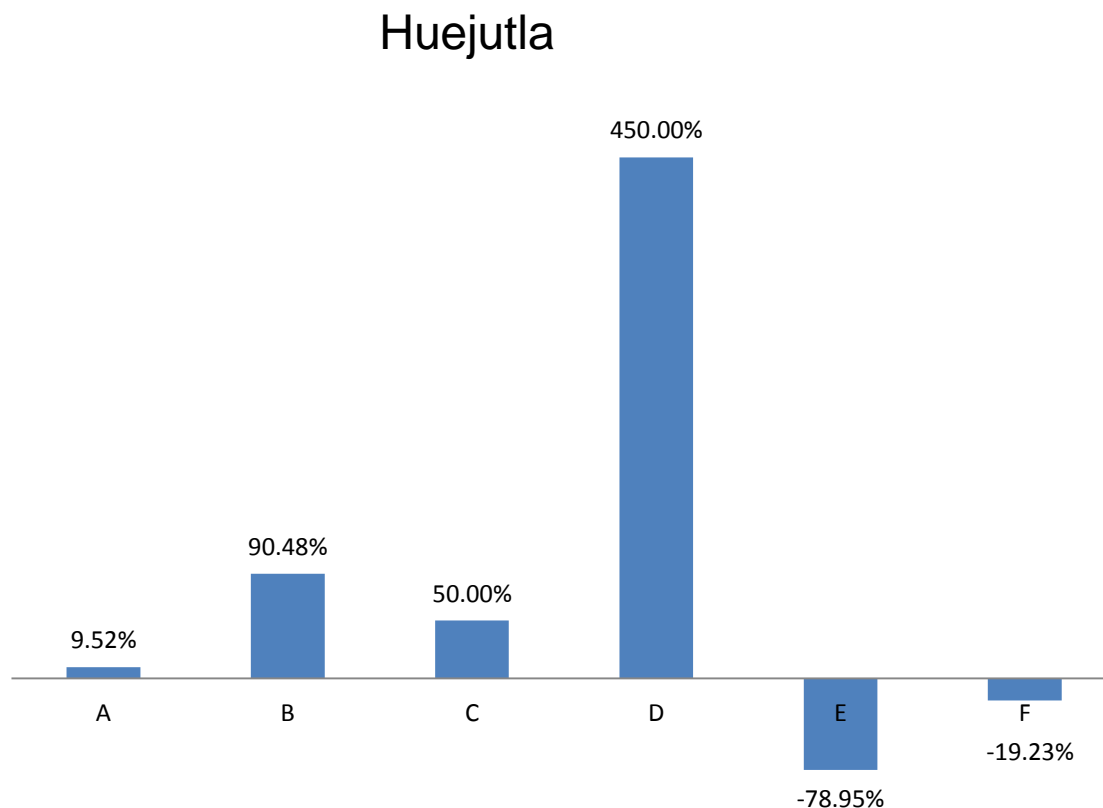
Indicadores septiembre 2016





# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	4	42
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	38	42
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	9	18
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	18	4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	4	19
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	42	52



## Municipios atendidos:

- Atlapexco
- Calnali
- Huautla
- Huazalingo
- Huejutla de Reyes
- Jaltocán
- Tepehuacán de Guerrero
- San Felipe Orizatlán
- Tlanchinol
- Xochiatipan
- Yahualica

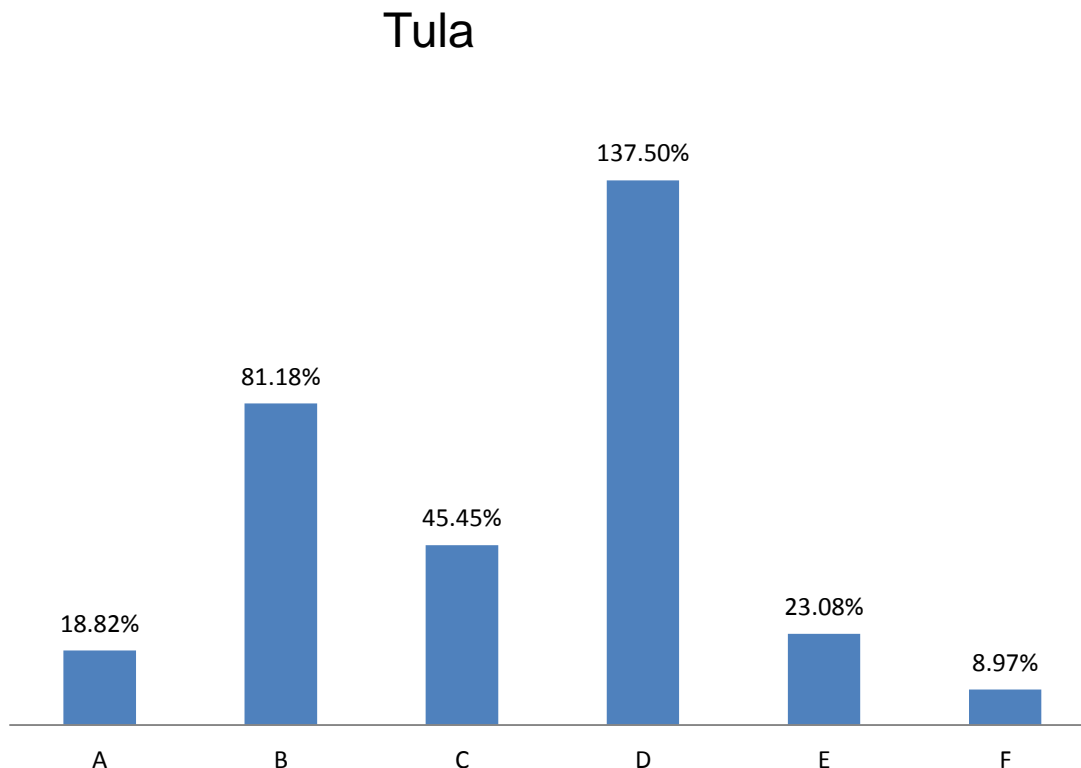
Indicadores septiembre 2016





# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	16	85
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	69	85
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	10	22
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	22	16
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	16	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	85	78



## Municipios atendidos:

- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende

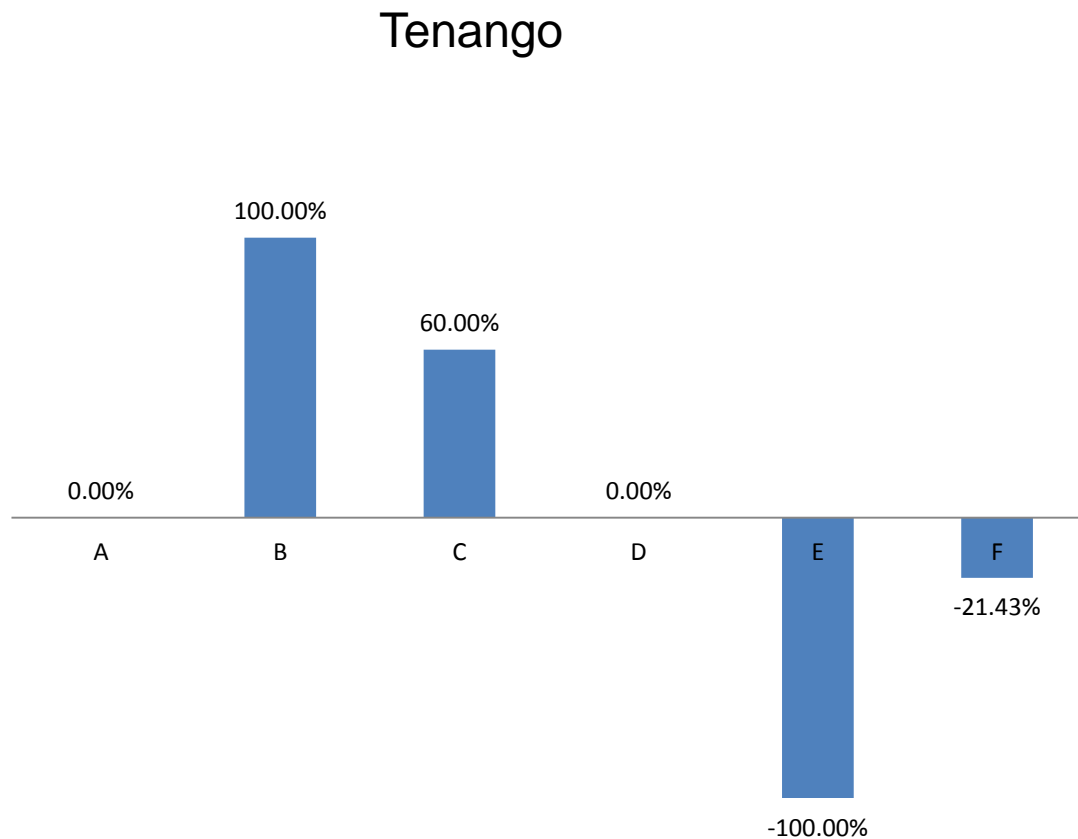
Indicadores septiembre 2016





# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	22
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	22	22
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	6	10
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	10	0
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	0	3
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	22	28



## Municipios atendidos:

- Agua Blanca de Iturbide
- Huehuetla
- Metepec
- San Bartolo Tutotepec
- Tenango de Doria

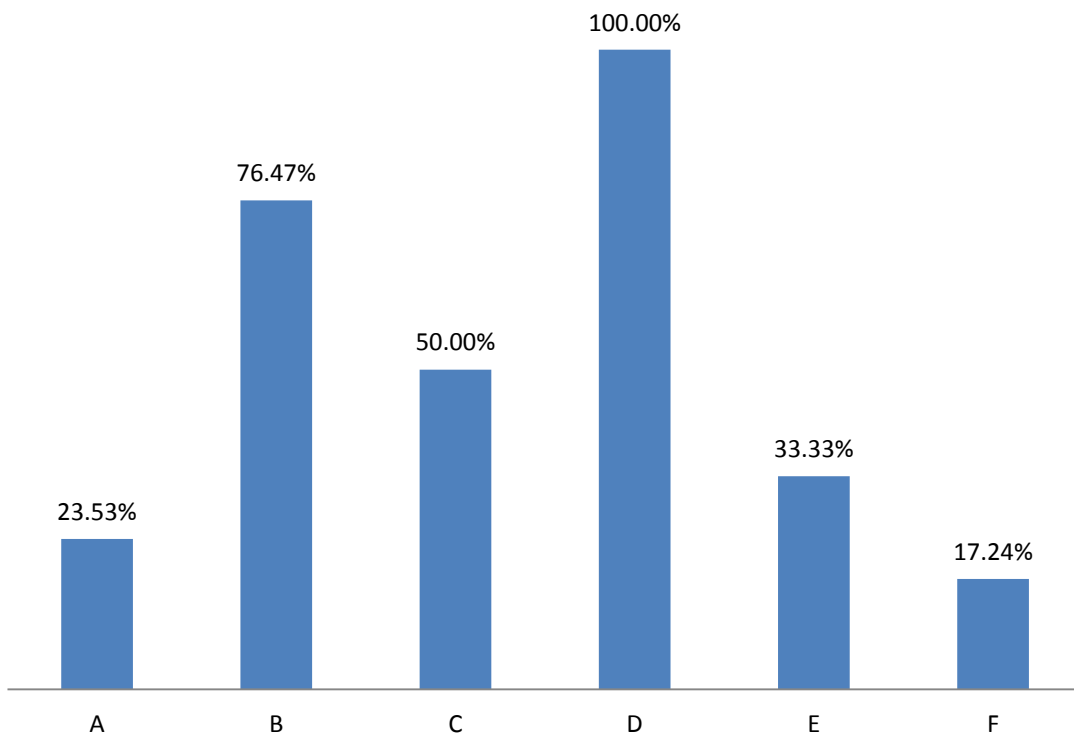




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	8	34
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	26	34
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	4	8
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	8	8
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	8	6
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	34	29

## Tulancingo



### Municipios atendidos:

- Acatlán
- Acaxochitlán
- Cuauhtepic de Hinojosa
- Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero
- Singuilucan
- Tulancingo de Bravo

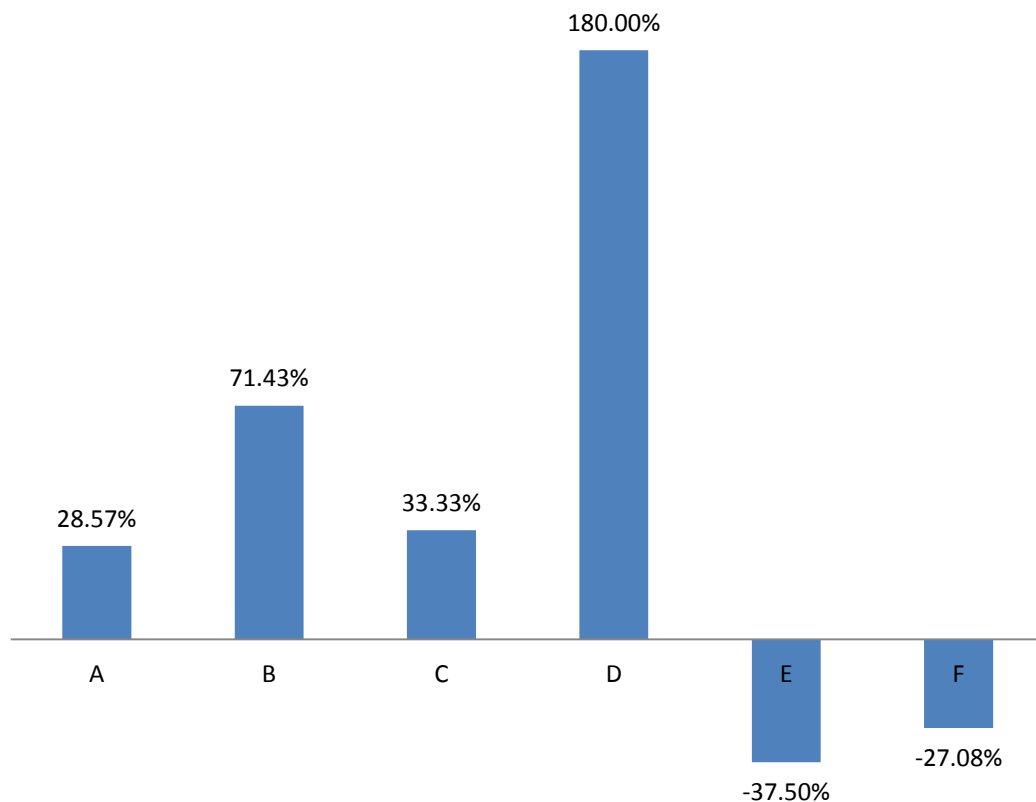
Indicadores septiembre 2016



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	10	35
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	25	35
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	6	18
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	18	10
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	10	16
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	35	48

## Tizayuca



### Municipios atendidos:

- Tizayuca
- Tolcayuca
- Villa de Tezontepec
- Zapotlán de Juárez





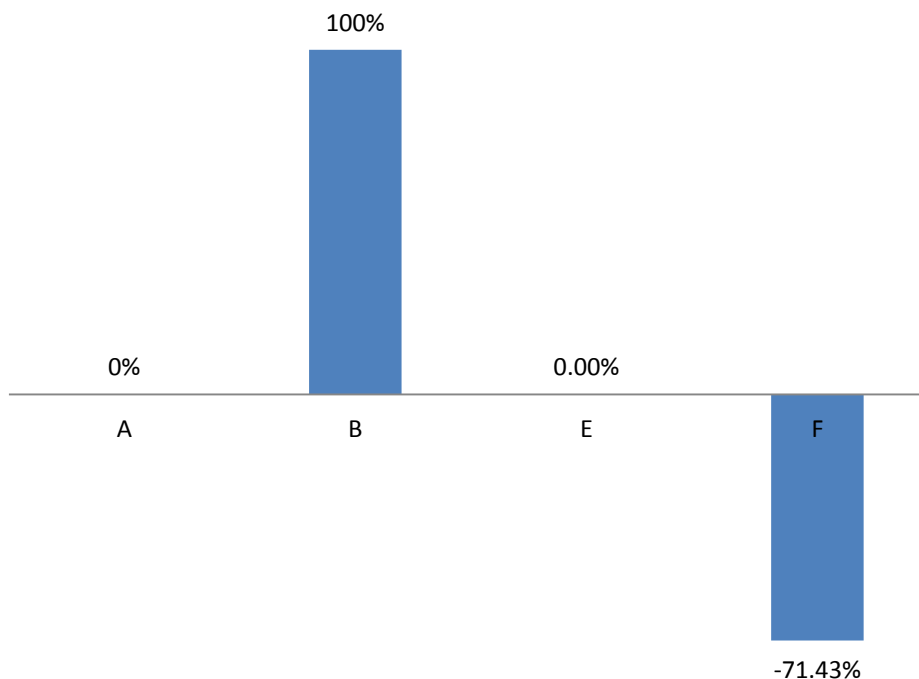
# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	2
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	2	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	0	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	2	7

El indicador E y F solo son informativos, a fin de comparar el mes actual con el mes del año anterior, en relación a las quejas iniciadas y asuntos atendidos del mes año anterior, respectivamente.

Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: Metepec, Jaltocán, Francisco I. Madero, Tezontepec de Aldama y Huautla.

## Visitaduría Móvil

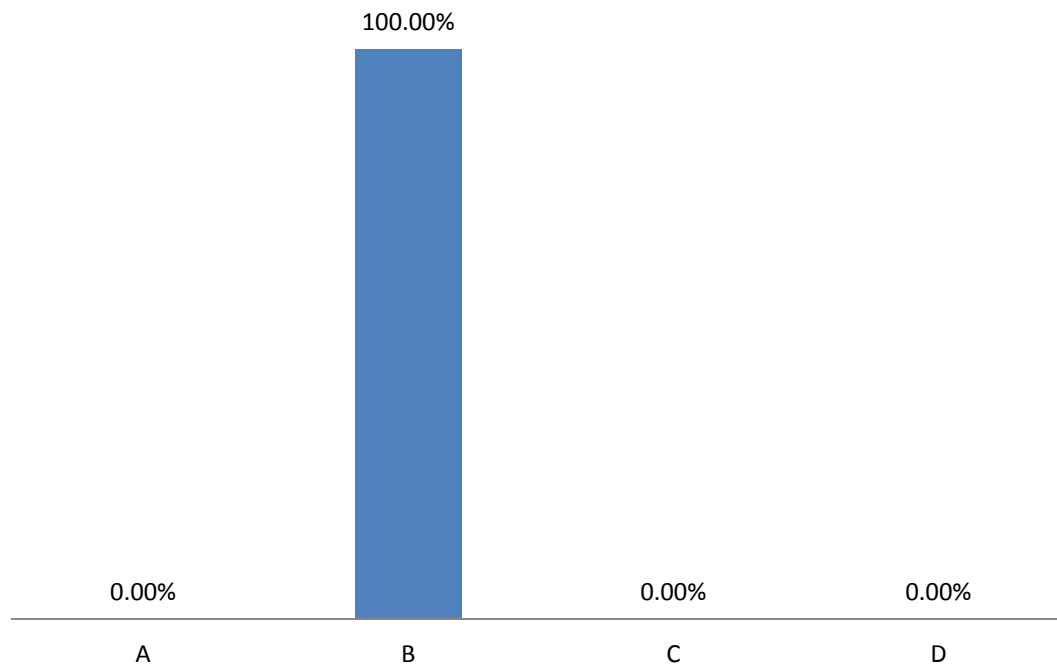




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma	
RELACION ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	6
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	6	6
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	0	1
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	1	0

Jacala de Ledezma



## Municipios atendidos:

- Chapulhuacán
- Jacala de Ledezma
- La Misión
- Pacula
- Pisaflores

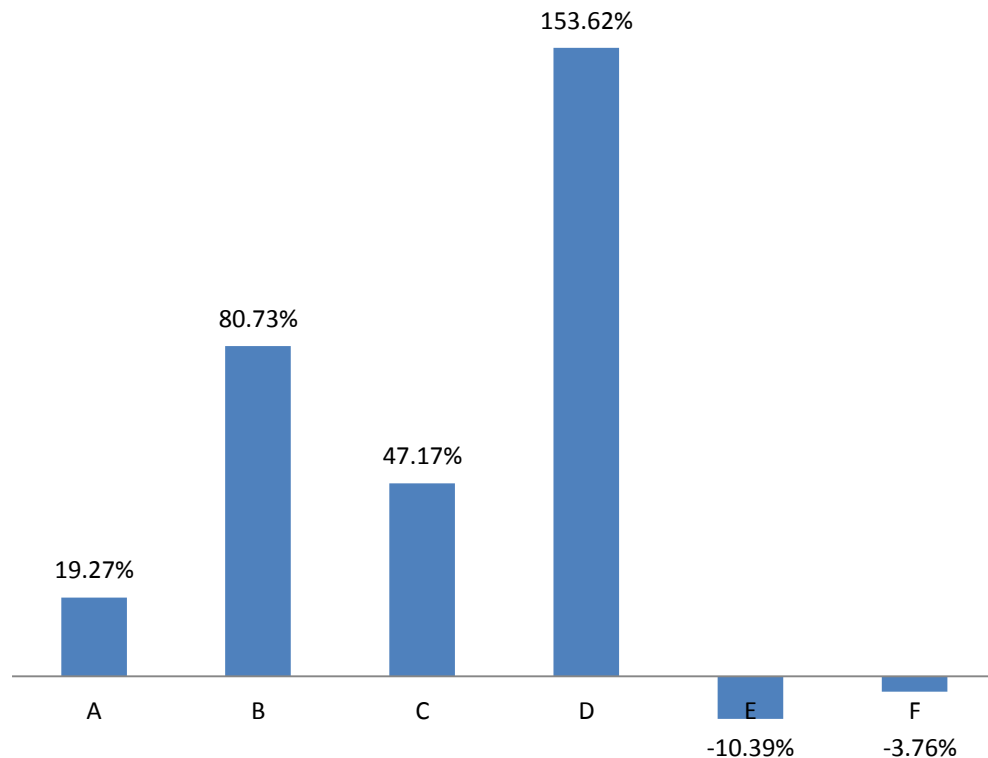
La Visitaduría de Jacala de Ledezma inició actividades el 1 de diciembre de 2015; por lo que el indicador E y F no son aplicables en este mes.



# Atención de quejas y orientaciones

## Visitaduría Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	69	358
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	289	358
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	50	106
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	106	69
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	69	77
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	358	372

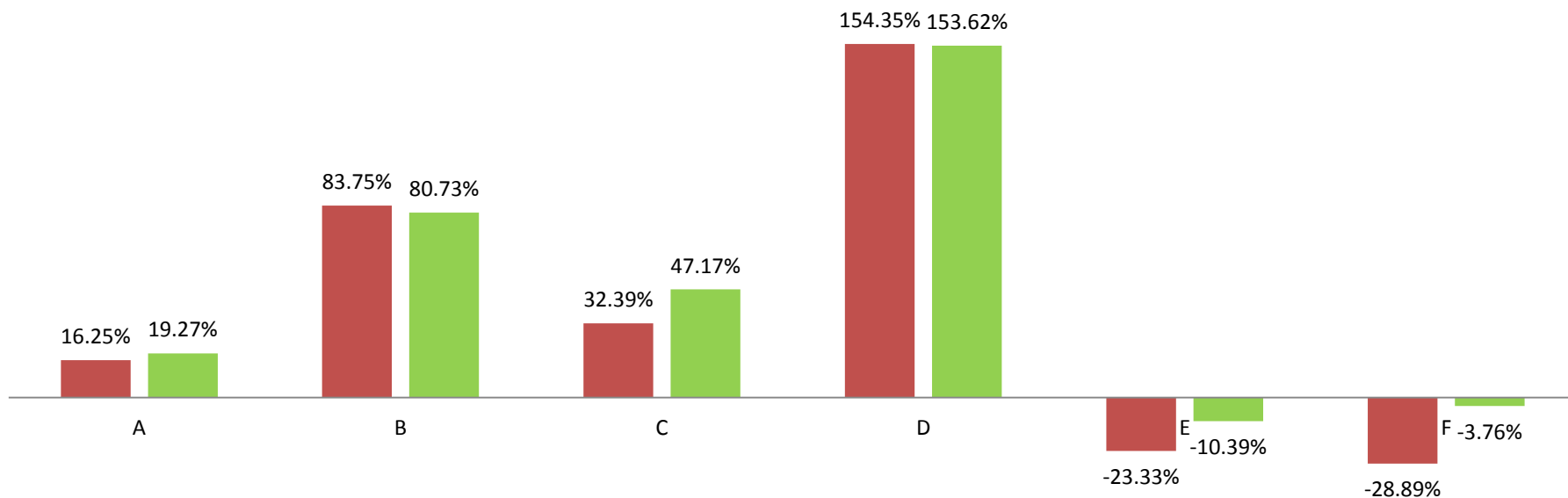




# Atención de quejas y orientaciones

## Comparativo

■ Visitaduría Jurídica Metropolitana ■ Visitaduría Jurídica Regional



- A: RELACIÓN ENTRE QUEJAS
- B: RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES
- C: QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES
- D: RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS
- E: QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR
- F: ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR

Indicadores septiembre 2016





# SECRETARÍA EJECUTIVA

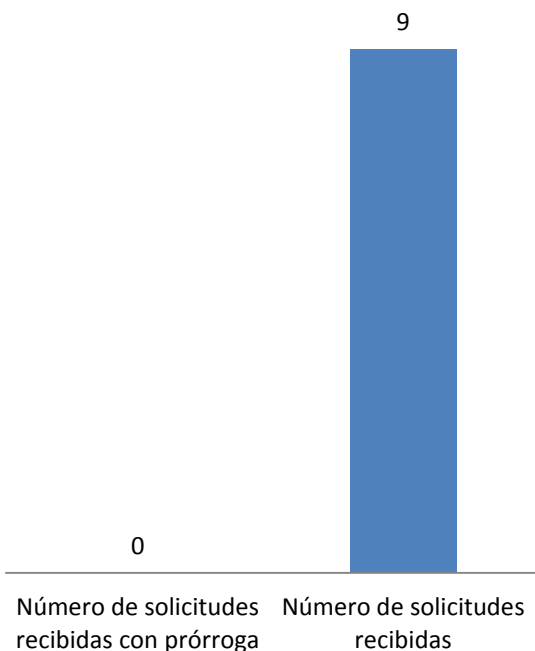


# • SOLICITUD DE INFORMACIÓN





# Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Aspectos del Consejo Estatal para la inclusión de las personas con discapacidad, si existe un programa para la atención de esas personas y presupuesto etiquetado para su ejecución.
2	Recomendaciones que haya emitido este organismo a la policía estatal, en el periodo comprendido de enero de 2011 a agosto de 2016.
3	Lista de Programas de prevención y promoción en materia de derechos humanos, así como el monto asignado para la ejecución de los mismos.
4	Recomendaciones a las policías estatales enero 2011 - agosto 2016.
5	Situación del proceso penal de extranjeros reclusos en CERESOS.
6	Solicito las denuncias realizadas ante la CNDH contra PEMEX, CFE y SEDATU.
7	¿Quiero saber a cuántas personas ayudan en el lapso de un año?
8	Solicito las denuncias realizadas ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos contra PEMEX, CFE y SEDATU.
9	¿Por qué el gobierno permite que los niños y ancianos continúen pidiendo dinero en la calle en vez de darles ayuda?

**Se recibieron 9 solicitudes de información; no se requirió prórroga en ninguna; se obtiene un indicador mensual de 0%.**



- **DIFUSIÓN DE MATERIALES**
- **ELABORACIÓN DE MATERIALES  
SOBRE GRUPOS PRIORITARIOS  
ESPECIALMENTE VULNERABLES**

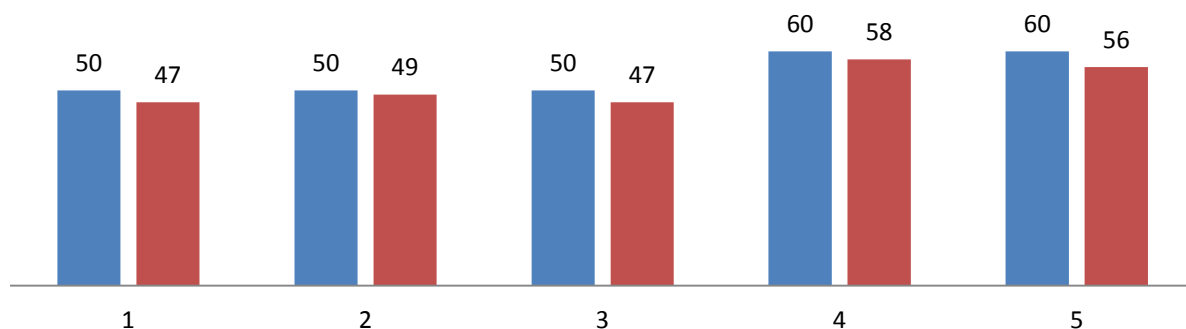




# Difusión de materiales (del 29 de agosto al 2 de octubre de 2016)

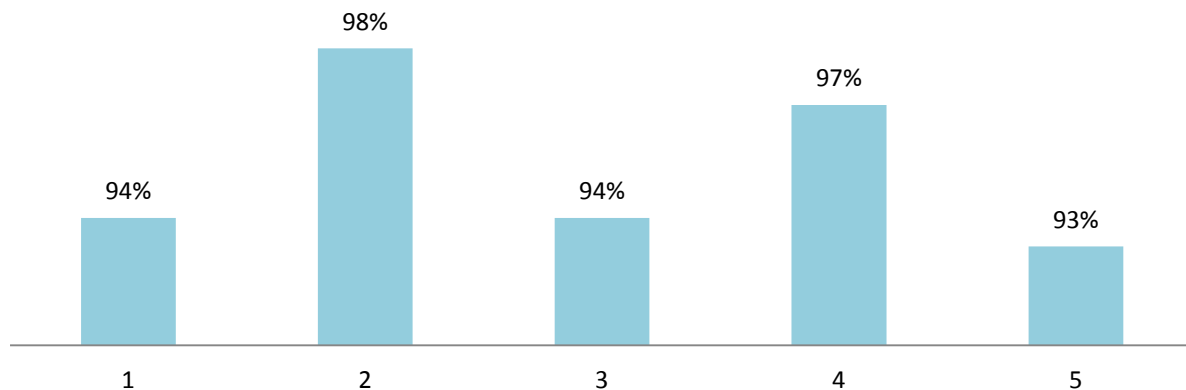
## Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



Se transmitieron 257  
materiales de los 270  
materiales programados  
para reproducir.

## % Cumplimiento semanal

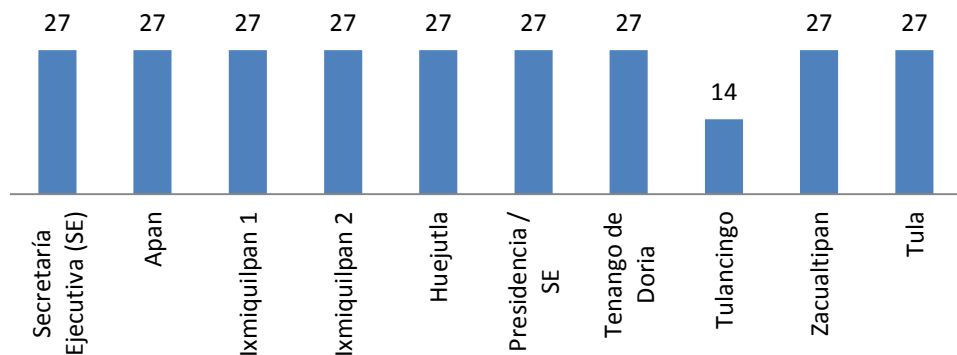


Indicadores septiembre 2016



# Difusión de materiales (del 29 de agosto al 2 de octubre de 2016)

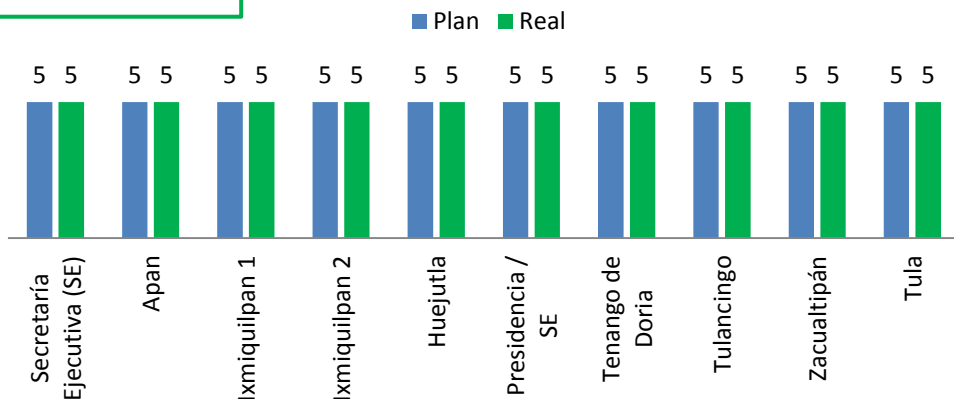
## Difusión de materiales por radiodifusora



Se obtiene **un indicador mensual del 95%:**

- Es importante resaltar que:
  - La Visitaduría de Tulancingo no transmite todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.

## Programas de radio



→ **Total: 50**

Indicadores septiembre 2016



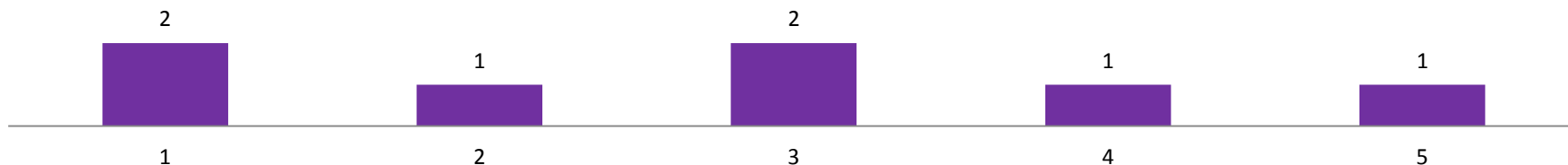


# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 29 de agosto al 2 de octubre de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 29 de agosto al 4 de septiembre	Discriminación	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) IV. Personas adultas mayores (1)
Del 5 al 11 de septiembre	Discriminación de las personas con discapacidad	V. Personas con discapacidad (1)
Del 12 al 18 de septiembre	Derechos Humanos VIH-SIDA	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) VII. Portadores de VIH (1)
Del 19 al 25 de septiembre	Discriminación y redes sociales	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1)
Del 26 de septiembre al 2 de octubre	Embarazo adolescente	VI. Protección a la familia (1)

## Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)



Indicadores septiembre 2016





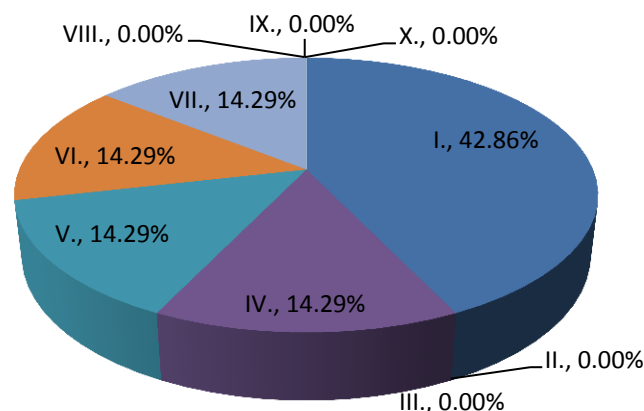
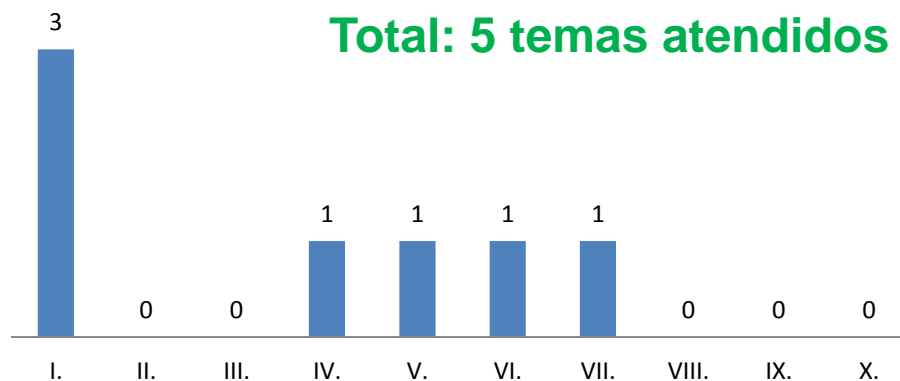
# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 29 de agosto al 2 de octubre de 2016)

Temas contenidos en los programas de promoción y difusión, en atención prioritaria a grupos especialmente vulnerables (Capítulo XV de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo)

- I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación
- II. Víctimas del delito
- III. Niñez
- IV. Personas adultas mayores
- V. Personas con discapacidad
- VI. Protección a la familia
- VII. Miembros de pueblos y comunidades indígenas
- VIII. Portadores de VIH
- IX. Personas discriminadas por su preferencia sexual
- X. Igualdad entre hombres y mujeres

Número de materiales por tema

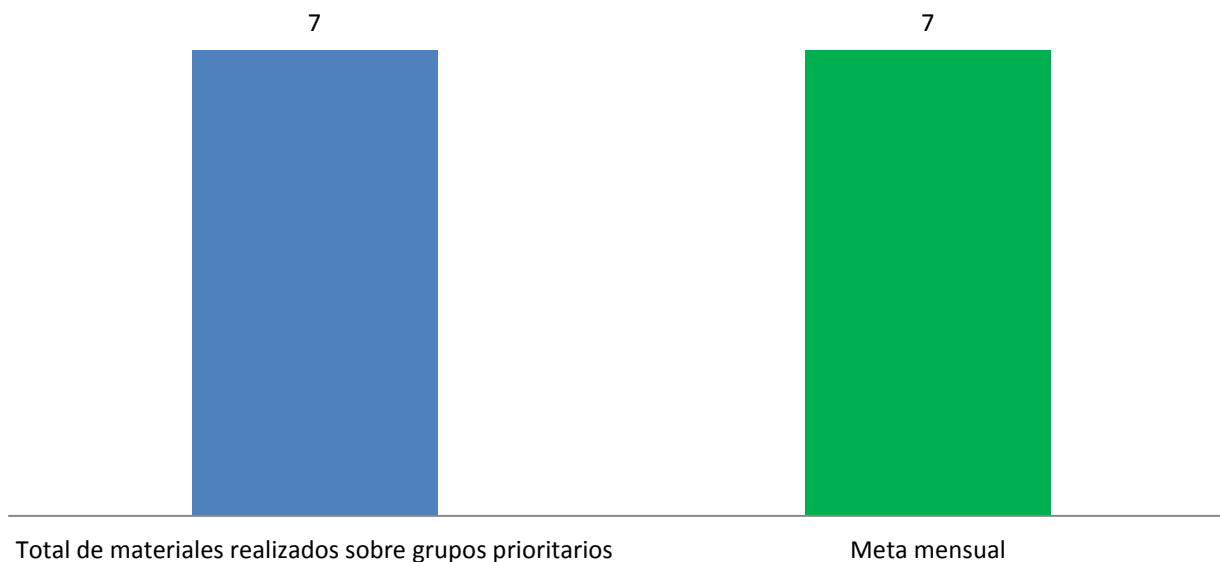




# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 29 de agosto al 2 de octubre de 2016)

## Indicador mensual



**Los materiales planeados y realizados fueron 7; obteniéndose un  
indicador mensual de 100%**



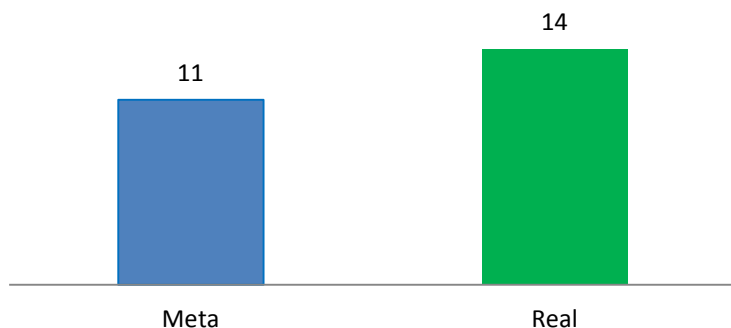
- **PRESENTACIÓN DE OBRA  
DE TEATRO GUIÑOL**





# Presentación de Obra de Teatro Guiñol

## Presentación de Obra de Teatro Guiñol

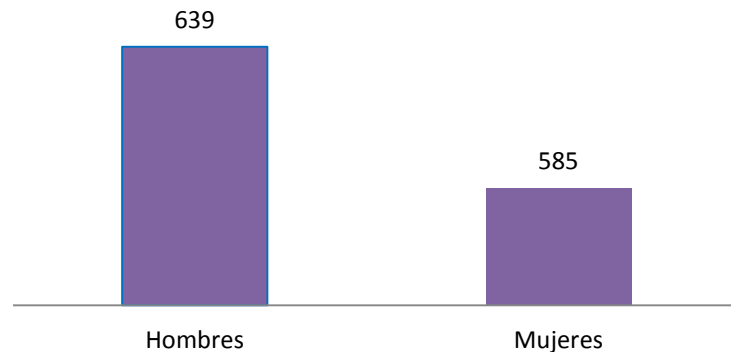


Se tiene como meta realizar 11 Presentaciones de Obra de Teatro Guiñol, y se realizaron 14, por lo que se obtiene un indicador del 127%.

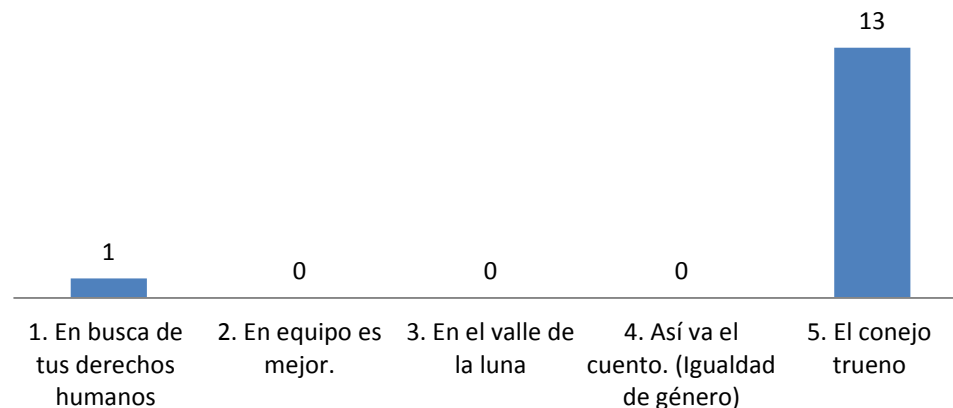
Se obtuvo un promedio de asistencia de 87 personas, considerando que se llevaron a cabo 14 presentaciones, con 1,224 asistentes.

Total de horas persona: 1,224

## Asistentes



## Obras de Teatro Guiñol por tema



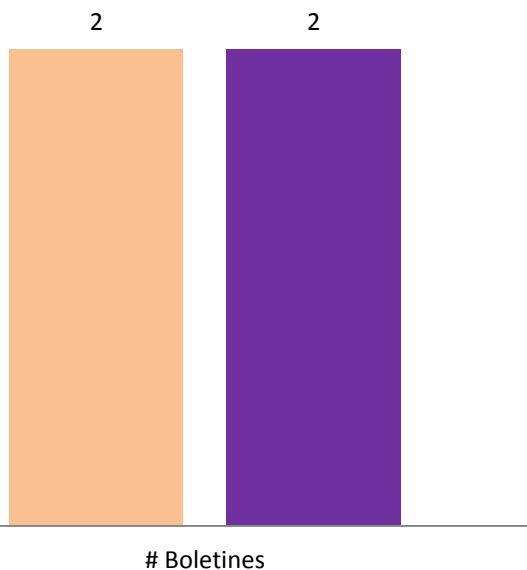


# • BOLETINES





■ Meta ■ Real



No.	Nombre del boletín
1	Ruta Hidalgo con Derechos capacita a más de 2000 personas en la región huasteca
2	Llega la CDHEH a 100 mil hidalguenses en un año

**Se tiene como meta generar 2 boletines, mismos que se elaboraron, por lo que se obtiene un indicador del 100%.**



# • BOLETINES PUBLICADOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN





# Boletines publicados en medios de comunicación

## No. Nombre del boletín

## Indicador

Ruta Hidalgo con Derechos capacita a más de 2000 personas en la región huasteca

1

- El Sol de Hidalgo
- El Sol de Hidalgo, Edición Regional
- Punto por Punto
- Zunoticia

■ Meta ■ Real

4

4

100%



Llega la CDHEH a 100 mil hidalguenses en un año

2

- Cursor en la Noticia
- Zunoticia
- Megalópolis
- El Sol de Hidalgo
- El Sol de Hidalgo, Edición Regional

■ Meta ■ Real

4

5

100%



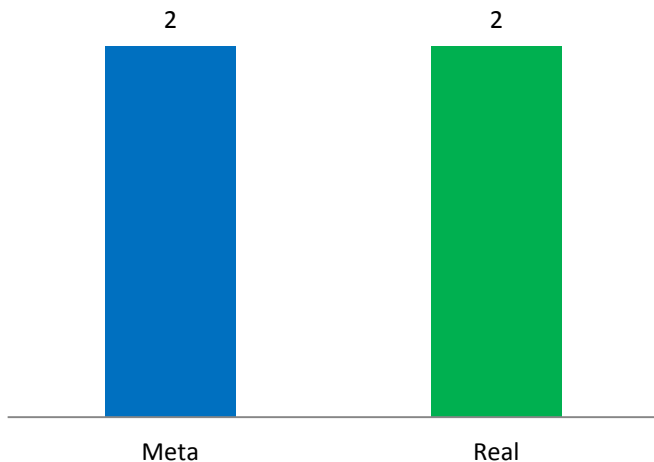
**De los 2 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.**



# • PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



# Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- [www.youtube.com/watch?v=\\_zmfuRqXrI0](http://www.youtube.com/watch?v=_zmfuRqXrI0)
- [www.youtube.com/watch?v=Z92jlu3Vvel](http://www.youtube.com/watch?v=Z92jlu3Vvel)

Se tiene como meta hacer 2 producciones del programa “Señal Humana”, mismas que fueron realizadas, por lo que se obtiene un indicador del 100%.

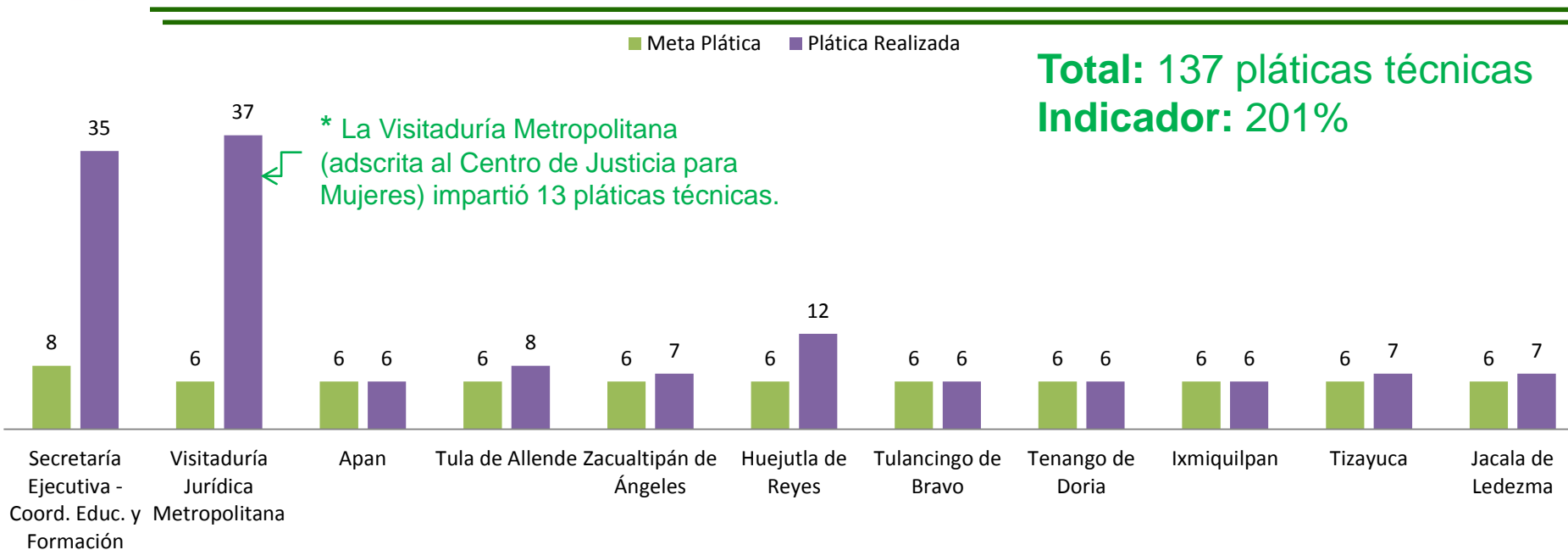


# SECRETARÍA EJECUTIVA Y VISITADURÍAS REGIONALES





- **PLÁTICAS TÉCNICAS**
- **PROMEDIO DE ASISTENCIA**
- **HORAS PERSONA**



**Total: 137 pláticas técnicas**  
**Indicador: 201%**

## Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación, Visitaduría Jurídica Metropolitana, Tula de Allende, Zacualtipán de Ángeles, Huejutla de Reyes, Tizayuca y Jacala de Ledezma.
- **Cumplieron:** Apan, Tulancingo de Bravo, Tenango de Doria e Ixmiquilpan.

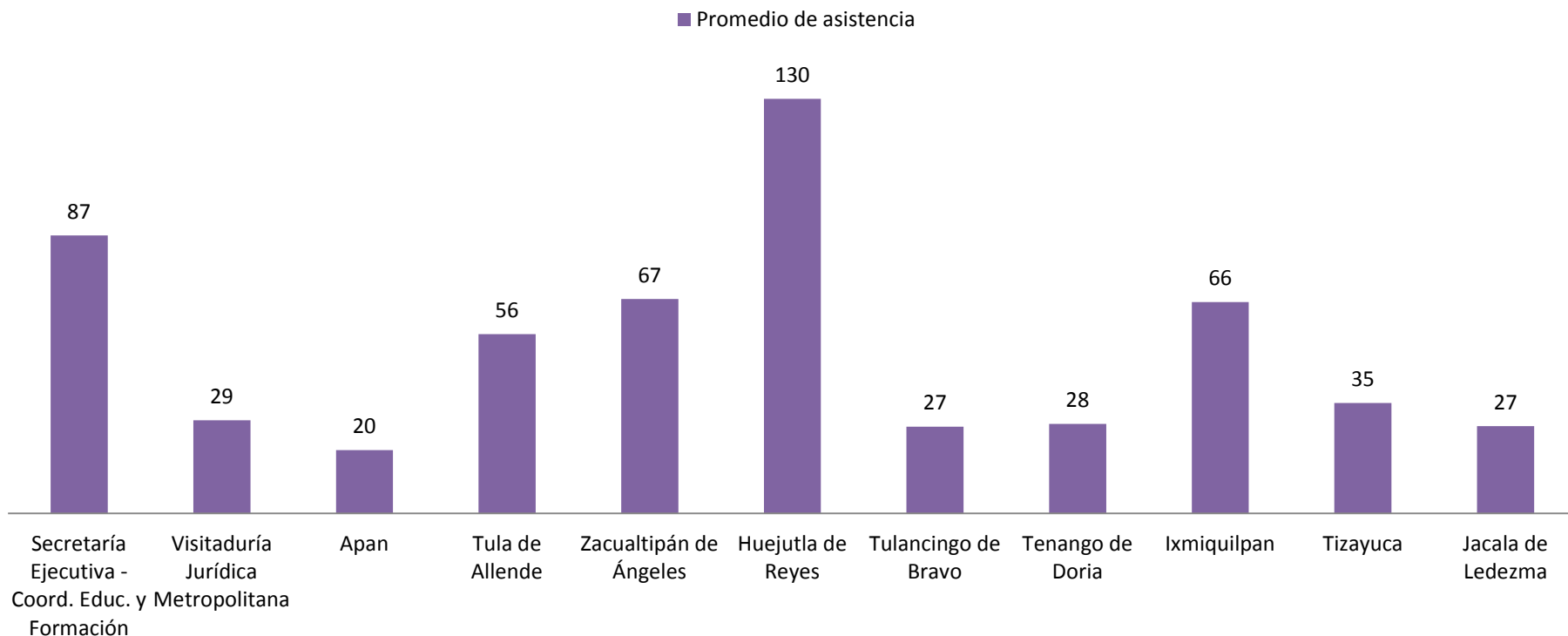
**Nota:** A partir del mes de septiembre de 2016, se informan por separado las pláticas técnicas impartidas por la Visitaduría Jurídica Metropolitana, que incluyen las impartidas por la Visitaduría Metropolitana adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.

**Indicadores septiembre 2016**





# Promedio de asistencia Pláticas Técnicas



**Se obtuvo un promedio de asistencia de 58 personas, considerando que se llevaron a cabo 137 pláticas técnicas, con 7,883 asistentes.**

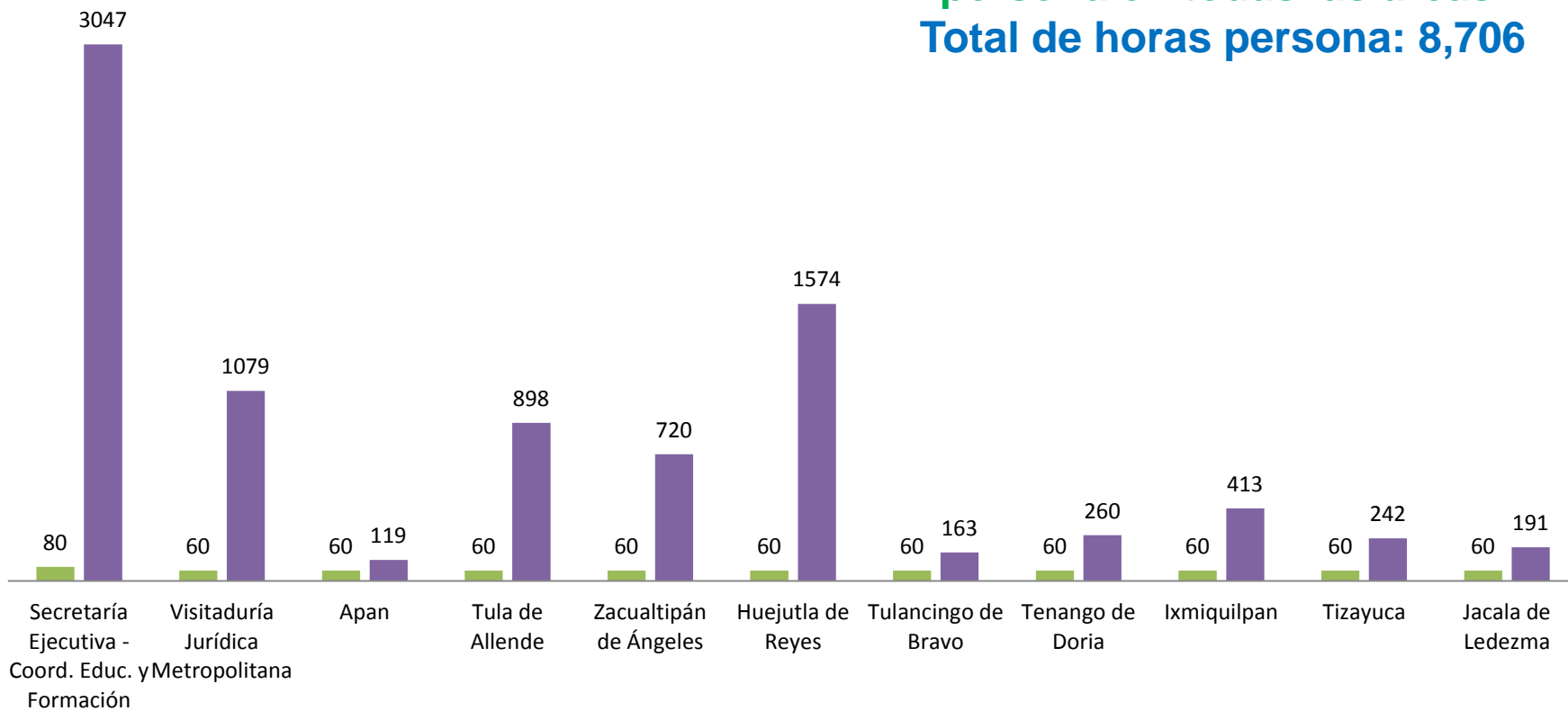
**7,883 asistentes, 3,701 fueron hombres y 4,182 mujeres.**



# Pláticas Técnicas Meta Horas Persona

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real

Se superó la meta de horas  
persona en todas las áreas.  
Total de horas persona: 8,706



Indicadores septiembre 2016





Comisión de  
Derechos Humanos  
del Estado de Hidalgo

# DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores septiembre 2016





- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN**



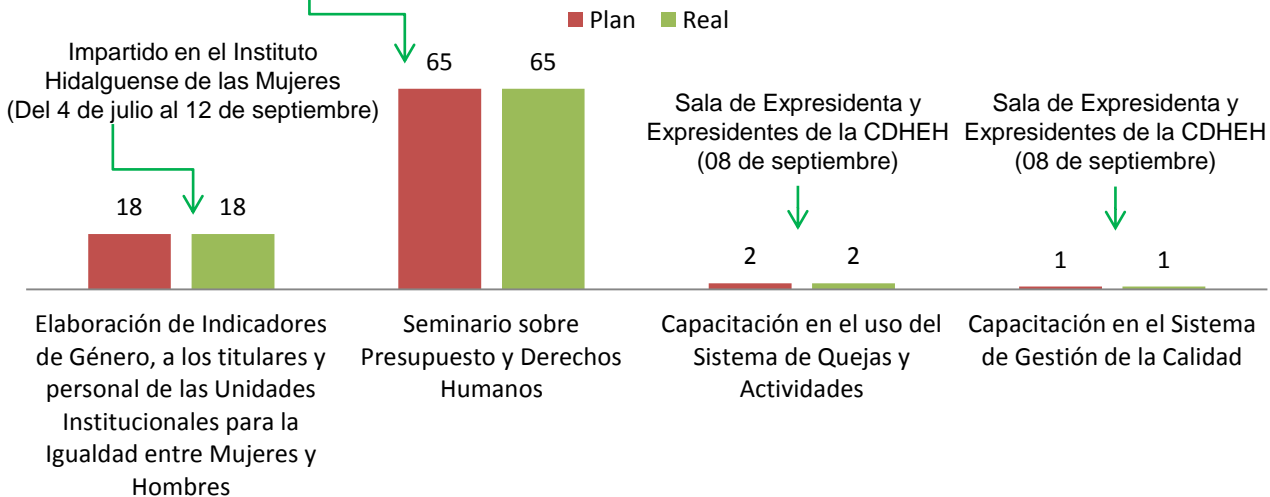
# Cumplimiento al Programa de Capacitación

## Horas - personas capacitación

No.	Curso	Plan			Prioridad A=Alta M=Media B=Baja	Instructor	
		Puestos que asisten	N° de Participantes	Duración en Horas		Interno	Externo
1	Elaboración de Indicadores de Género, a los titulares y personal de las Unidades Institucionales para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	Mandos Medios	3	60	A		X
2	Seminario sobre Presupuesto y Derechos Humanos	Mandos Medios	5	13	A		X
3	Capacitación en el uso del Sistema de Quejas y Actividades	Mandos Medios	1	2	A	X	
4	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Calidad	Mandos Medios	1	1	A	X	

Facultad de Economía Ciudad  
Universitaria, CDMX  
(22 y 23 de septiembre)

### Horas persona de Capacitación



**Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.**

**Total:**

- **Horas persona de capacitación: 86**
- **Participantes: 10**





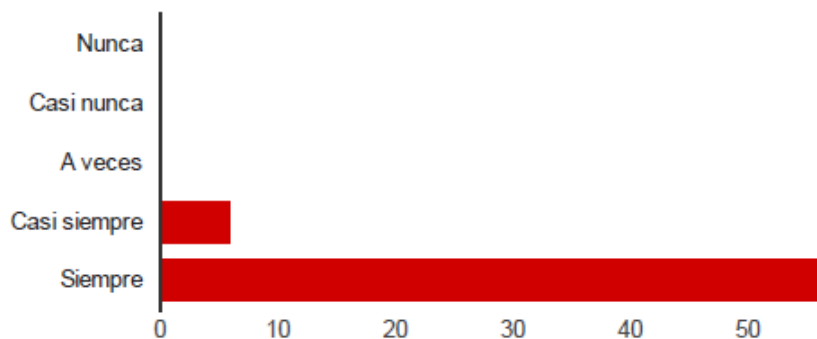
# • AMBIENTE LABORAL



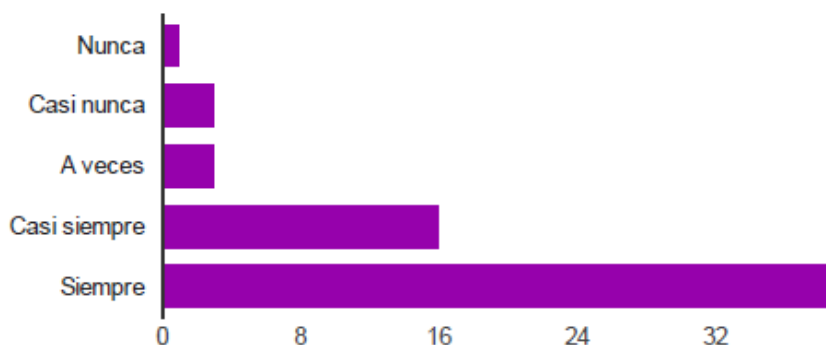




### Conozco la misión, visión, política, objetivos estratégicos y metas de la CDHEH [ALINEACIÓN ESTRATÉGICA]



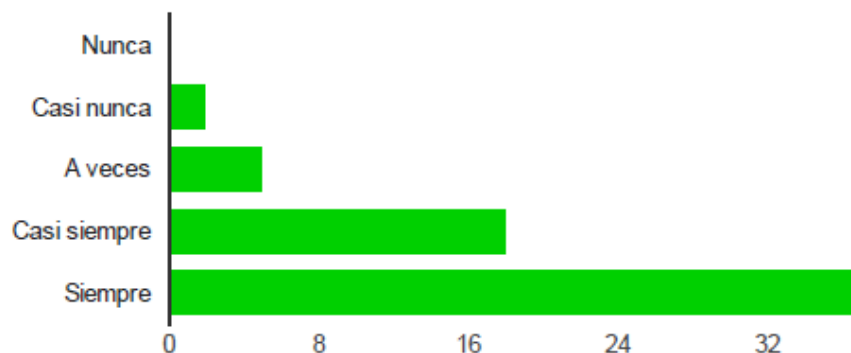
### Las y los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y de cómo lograrlo [ALINEACIÓN ESTRATÉGICA]



Nunca	1	1.6%
Casi nunca	3	4.8%
A veces	3	4.8%
Casi siempre	16	25.8%
Siempre	39	62.9%

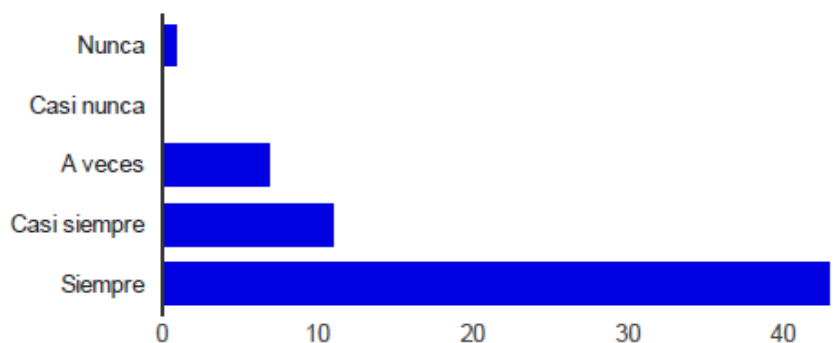


### Las y los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes [COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL]



Nunca	0	0%
Casi nunca	2	3.2%
A veces	5	8.1%
Casi siempre	18	29%
Siempre	37	59.7%

### Puedo hacer a las y los jefes cualquier pregunta razonable y recibir una respuesta clara [COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL]



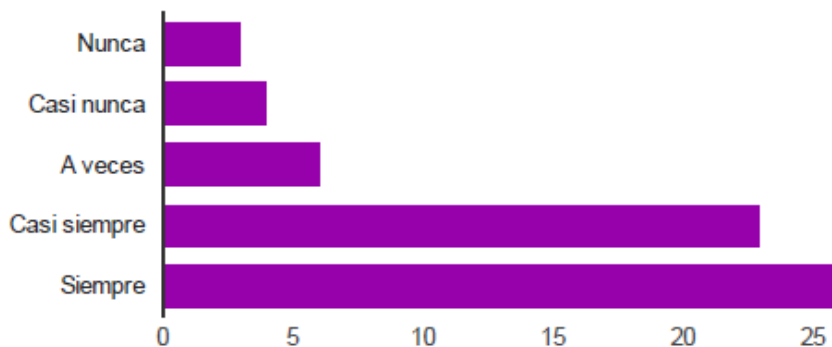
Nunca	1	1.6%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	11.3%
Casi siempre	11	17.7%
Siempre	43	69.4%



# Ambiente Laboral

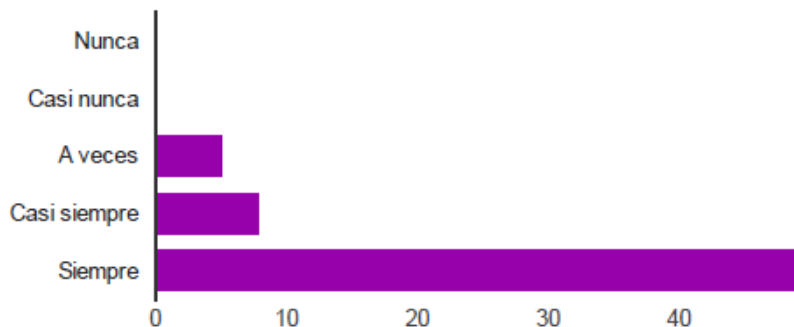
## Liderazgo, Compromiso y Orgullo

Aquí al personal se le delegan responsabilidades; las y los jefes confían en que el personal hace un buen trabajo sin supervisar continuamente [LIDERAZGO, COMPROMISO Y ORGULLO]



Nunca	3	4.8%
Casi nunca	4	6.5%
A veces	6	9.7%
Casi siempre	23	37.1%
Siempre	26	41.9%

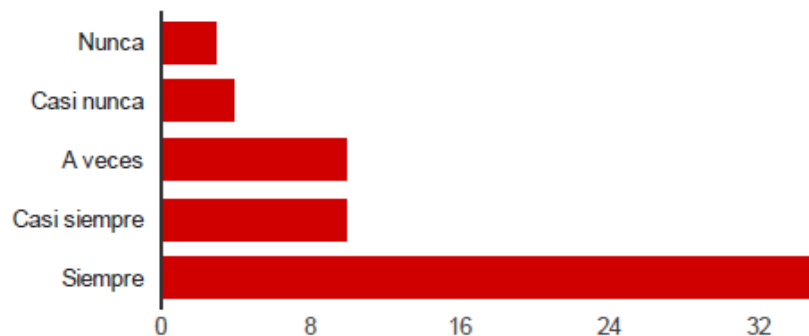
Este es un lugar amigable, donde se disfruta trabajar y deseo trabajar aquí por un largo tiempo [LIDERAZGO, COMPROMISO Y ORGULLO]



Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	8.1%
Casi siempre	8	12.9%
Siempre	49	79%

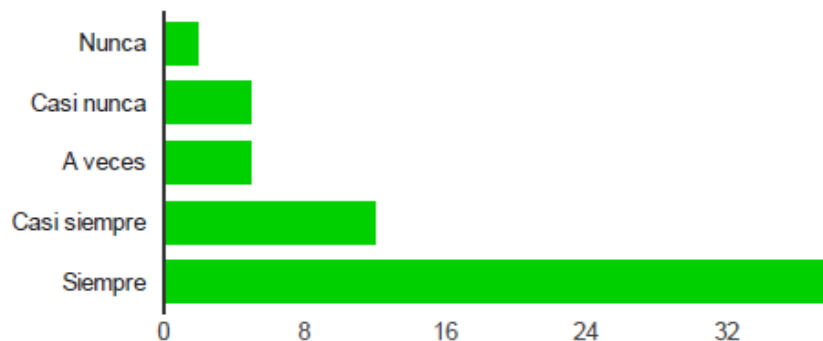


### Tenemos beneficios especiales y únicos en esta institución [MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO]



Nunca	3	4.8%
Casi nunca	4	6.5%
A veces	10	16.1%
Casi siempre	10	16.1%
Siempre	35	56.5%

### Las y los jefes demuestran un interés sincero en mi como persona, no sólo como empleado/a [MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO]

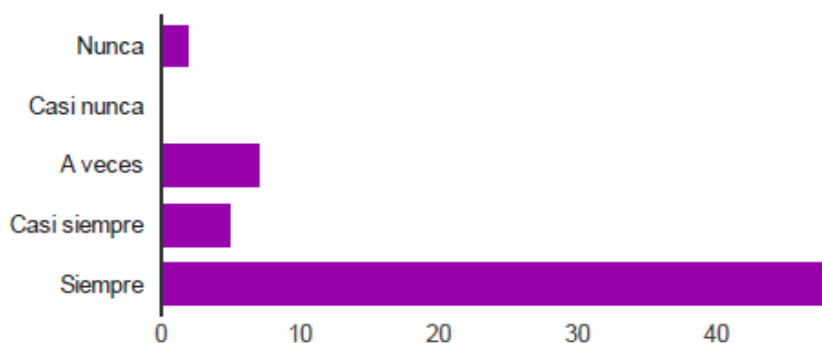


Nunca	2	3.2%
Casi nunca	5	8.1%
A veces	5	8.1%
Casi siempre	12	19.4%
Siempre	38	61.3%



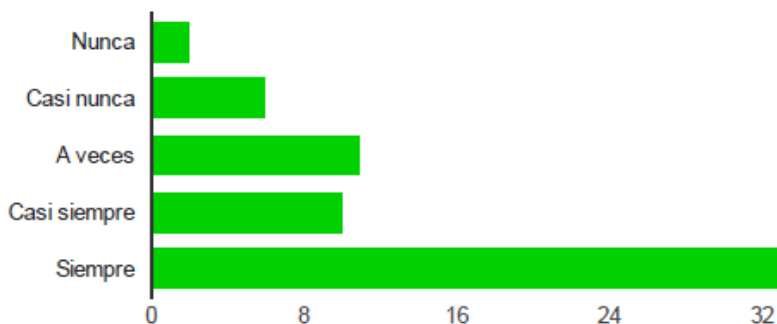


El personal es tratado justamente sin importar su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión o características físicas [EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN]



Nunca	2	3.2%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	11.3%
Casi siempre	5	8.1%
Siempre	48	77.4%

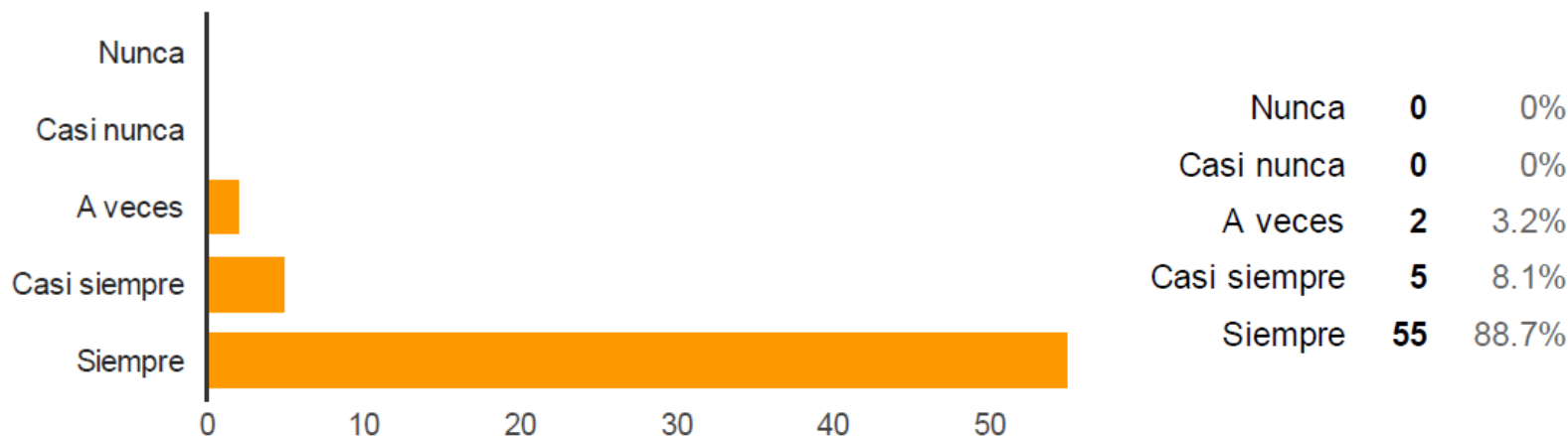
A las personas se les anima a que equilibren su vida laboral y su vida personal [EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN]



Nunca	2	3.2%
Casi nunca	6	9.7%
A veces	11	17.7%
Casi siempre	10	16.1%
Siempre	33	53.2%

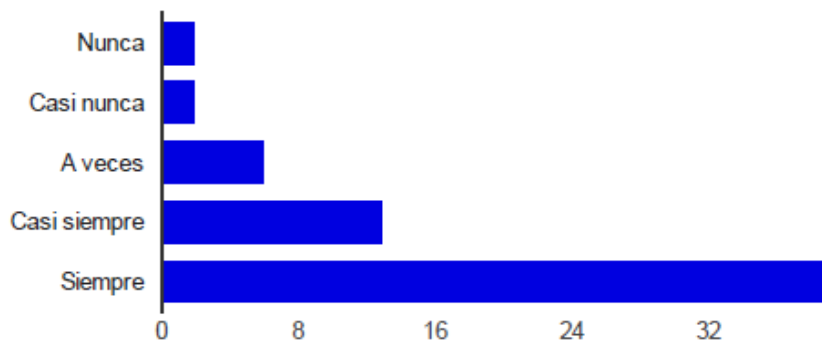


### En la Comisión se previene y, en su caso se sanciona el hostigamiento sexual



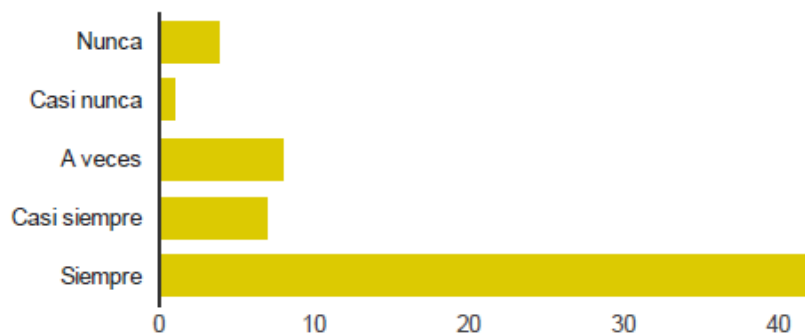


### Las y los jefes contratan personas de acuerdo a la cultura de la empresa [RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL]



Nunca	2	3.2%
Casi nunca	2	3.2%
A veces	6	9.7%
Casi siempre	13	21%
Siempre	39	62.9%

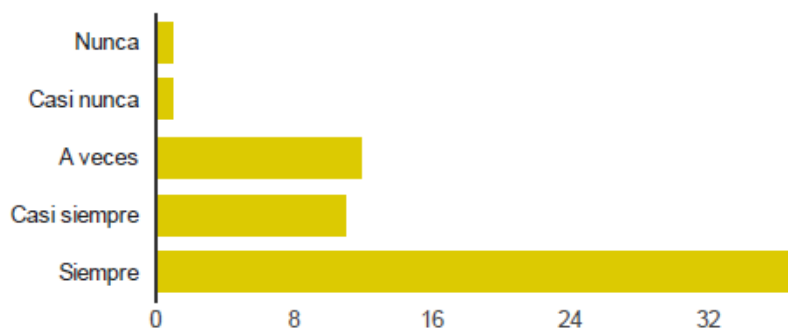
### A las personas se les paga justamente por el trabajo que hacen [RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL]



Nunca	4	6.5%	%
Casi nunca	1	1.6%	%
A veces	8	12.9%	%
Casi siempre	7	11.3%	%
Siempre	42	67.7%	%

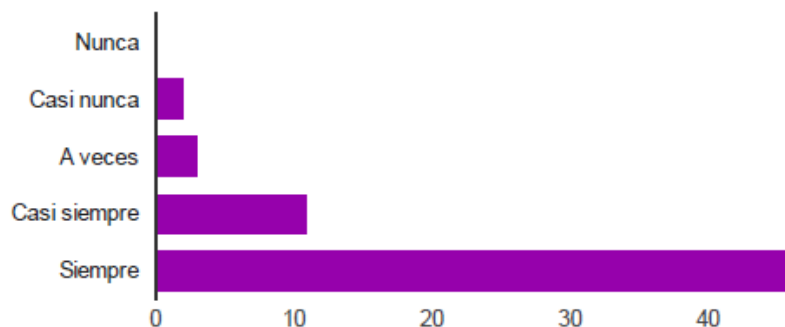


En esta institución existen buenas oportunidades de crecimiento [CAPACITACIÓN Y DESARROLLO]



Categoría	Contador	Porcentaje
Nunca	1	1.6%
Casi nunca	1	1.6%
A veces	12	19.4%
Casi siempre	11	17.7%
Siempre	37	59.7%

La formación recibida me ha ayudado a desarrollar nuevas habilidades [CAPACITACIÓN Y DESARROLLO]

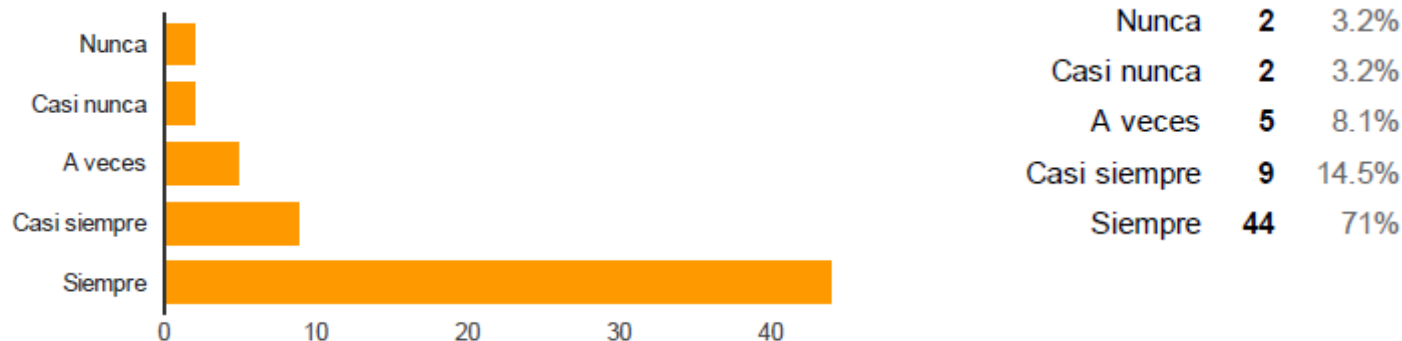


Categoría	Contador	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	3.2%
A veces	3	4.8%
Casi siempre	11	17.7%
Siempre	46	74.2%

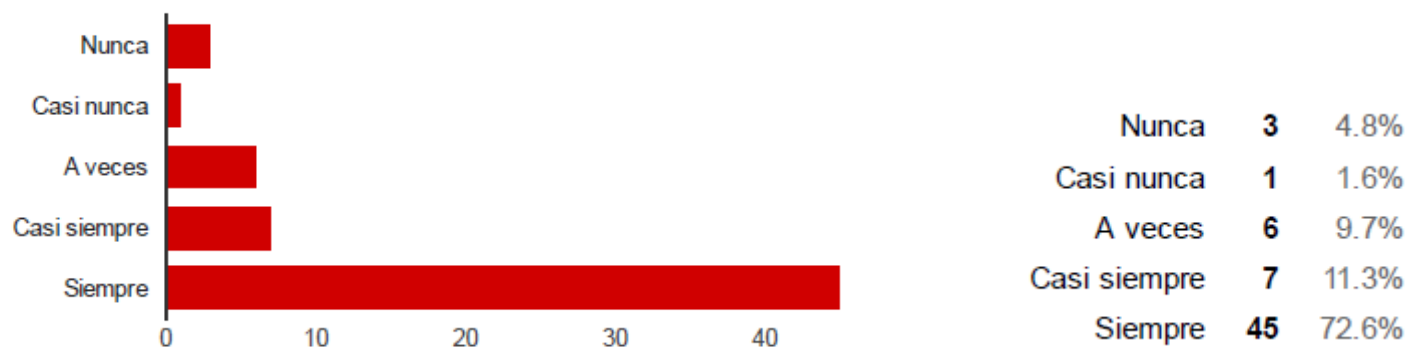




### Se evalúa el desempeño del personal de manera justa [EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO]

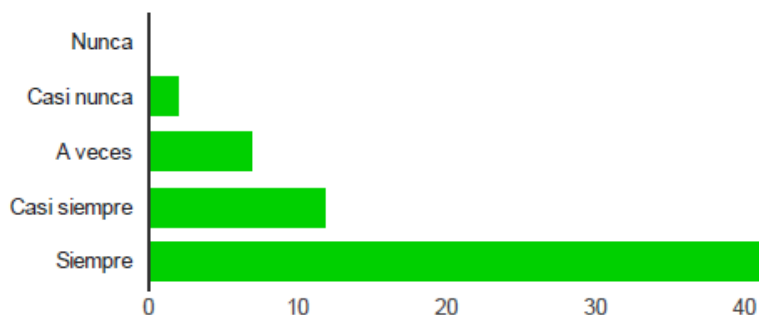


### Las y los jefes me proporcionan retroalimentación oportuna sobre mi desempeño [EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO]



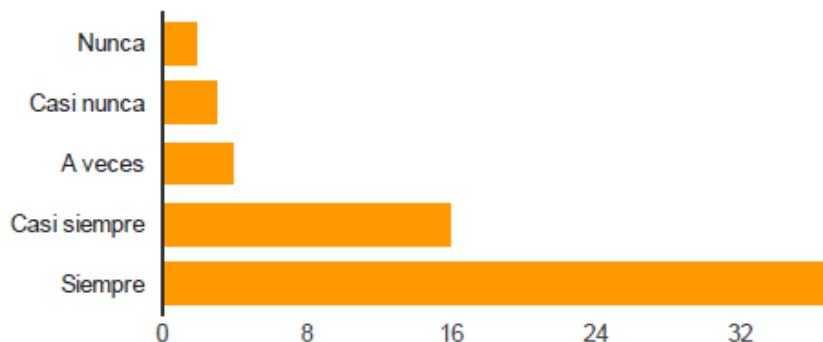


Me dan los recursos, materiales, equipo y herramientas necesarias para hacer mi trabajo [PROCESOS DE SOPORTE]



Nunca	0	0%
Casi nunca	2	3.2%
A veces	7	11.3%
Casi siempre	12	19.4%
Siempre	41	66.1%

Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad [PROCESOS DE SOPORTE]



Nunca	2	3.2%
Casi nunca	3	4.8%
A veces	4	6.5%
Casi siempre	16	25.8%
Siempre	37	59.7%



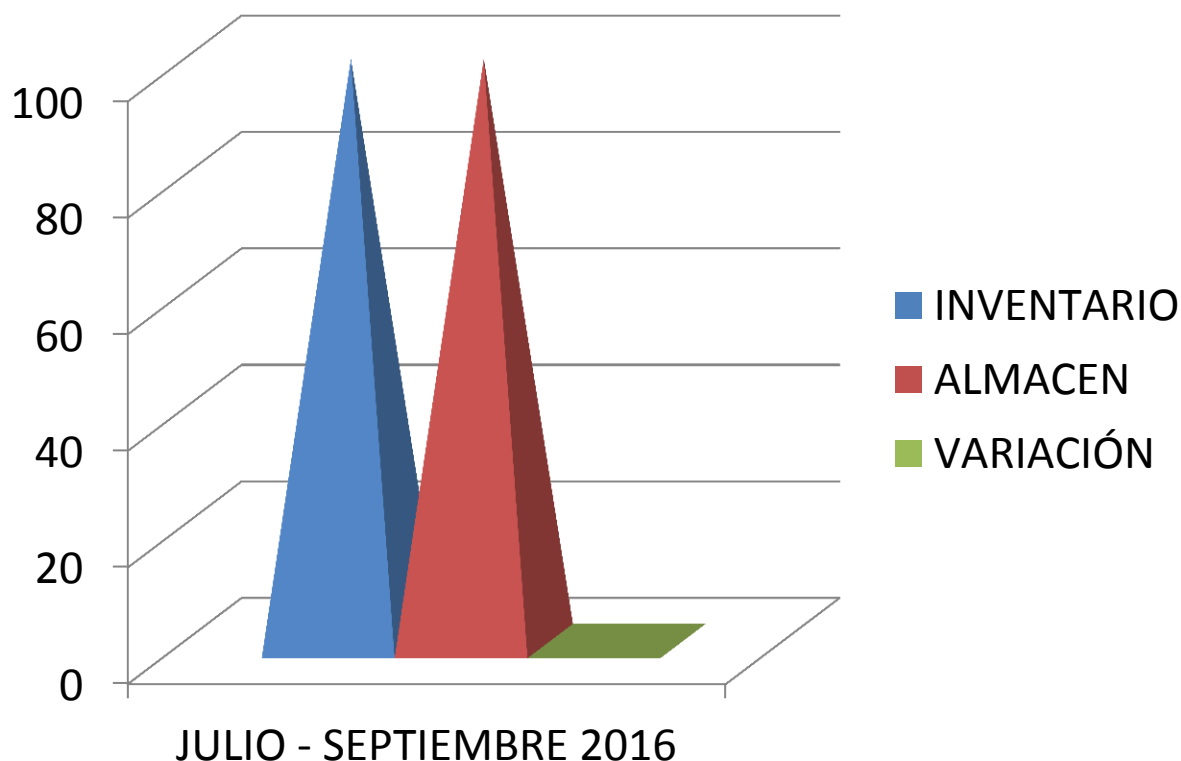
# • INVENTARIO



# Inventario (Julio a septiembre de 2016)

RESULTADO= INVENTARIO VS ALMACEN = 100%

VARIACIÓN= 0%



Se realizó la consulta de las existencias en la base de datos del programa ASPEL SAE y se comparó con los productos que se tienen físicamente en el almacén y no se encontraron diferencias.



# • CONTROL PRESUPUESTAL

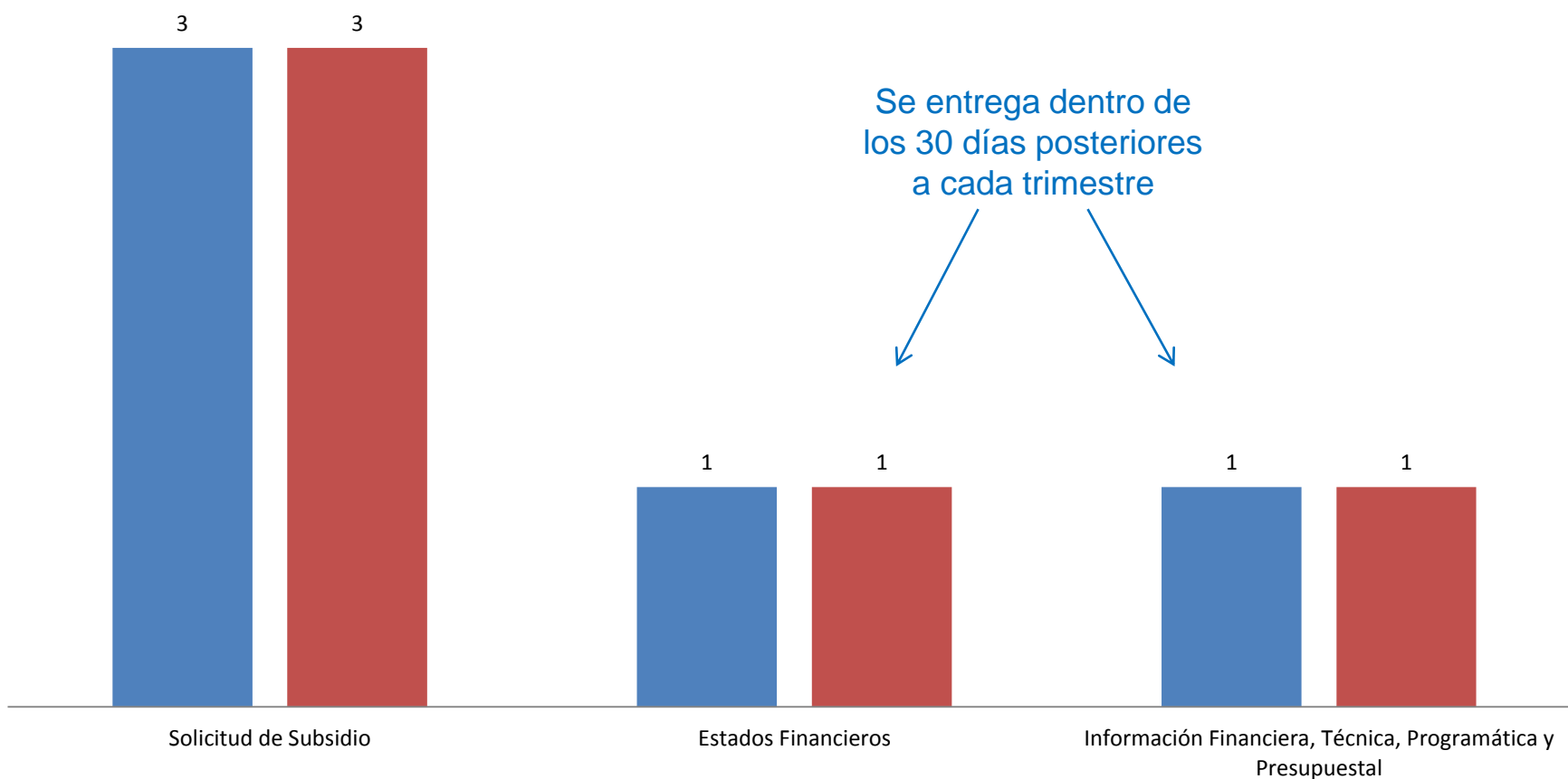




# Control Presupuestal (Julio a septiembre de 2016)

■ Plan (3er. Trimestre) ■ Real

La información fue entregada  
en tiempo y forma





- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS EN LA VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA Y REGIONAL**



# PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

a) Ponderaciones de cada respuesta de las preguntas:

¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarlo o ayudarla con su situación?	Valor asignado	Califique la atención del personal de recepción	Valor asignado
Nunca	0%	Mala	0%
		Regular	50%
Siempre	100%	Muy buena	100%

Califique la atención de la o el abogado:	Valor asignado	¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	Valor asignado	¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	Valor asignado	Califique la limpieza en las instalaciones.	Valor asignado
Mala	0%	No	0%	No entendí nada	0%	Inadecuadas	0%
Regular	50%			Regular	50%	Regular	50%
Muy buena	100%	Si	100%	Muy bien	100%	En buen estado	100%







# PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

b) Ponderaciones de cada pregunta para obtener la calificación final de satisfacción:

Pregunta	Valor asignado
Califique la atención de la o el abogado.	40%
¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	30%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	20%
Califique la limpieza en las instalaciones.	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



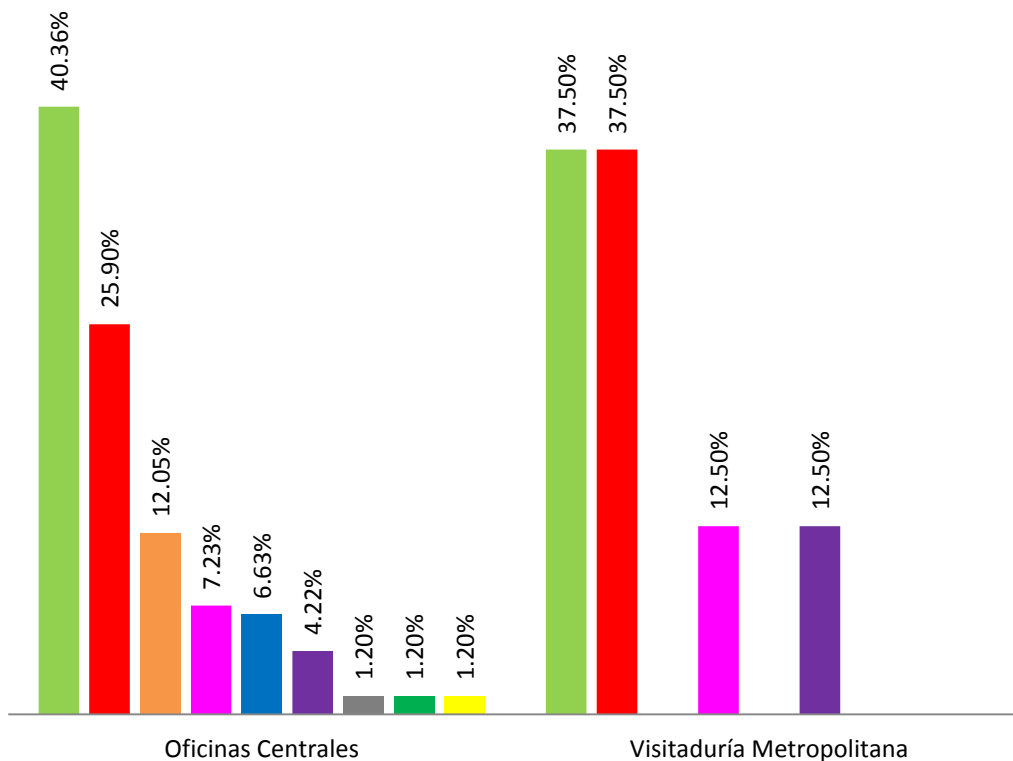


# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

### Visitaduría Jurídica Metropolitana

- Amigo(a) y/o familiar
- Televisión
- Otro
- Institución Pública
- Sin contestar
- Redes sociales
- Radio
- Periódico
- Página web



ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Oficinas Centrales	Institución Pública	Asuntos internos
		CDHEH
		Centro de Salud
		DIF
		Escuela
		Fundación Hidalguense
		Hospital General
		UAEH
	Otro	Abogado/a
		Anuncio
		Caminando buscando ayuda
		Conoce a la CDHEH
		Desconocido
		Médico
Visitaduría Metropolitana	Institución Pública	Municipal

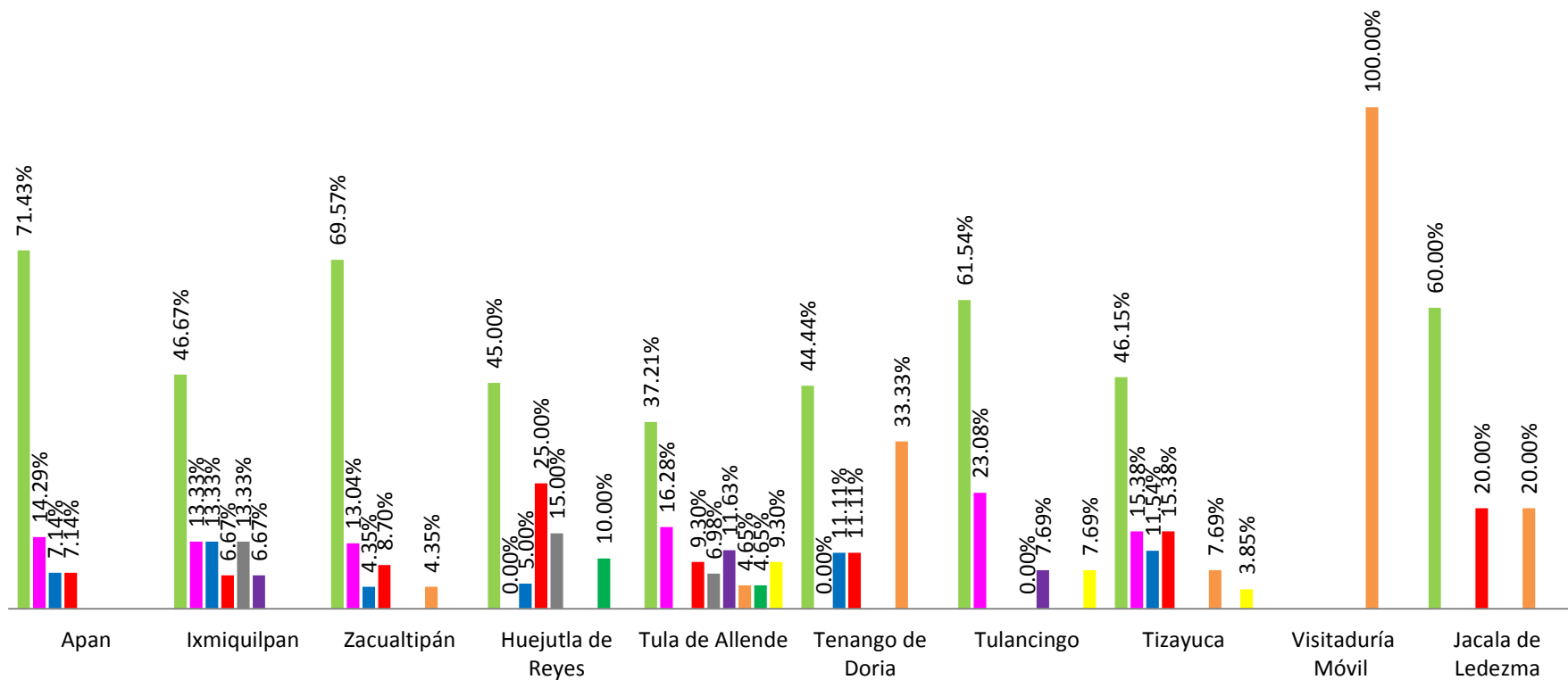


# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

### Visitaduría Jurídica Regional

Amigo(a) y/o familiar    Institución Pública    Sin contestar    Televisión    Radio    Redes sociales    Otro    Periódico    Página web





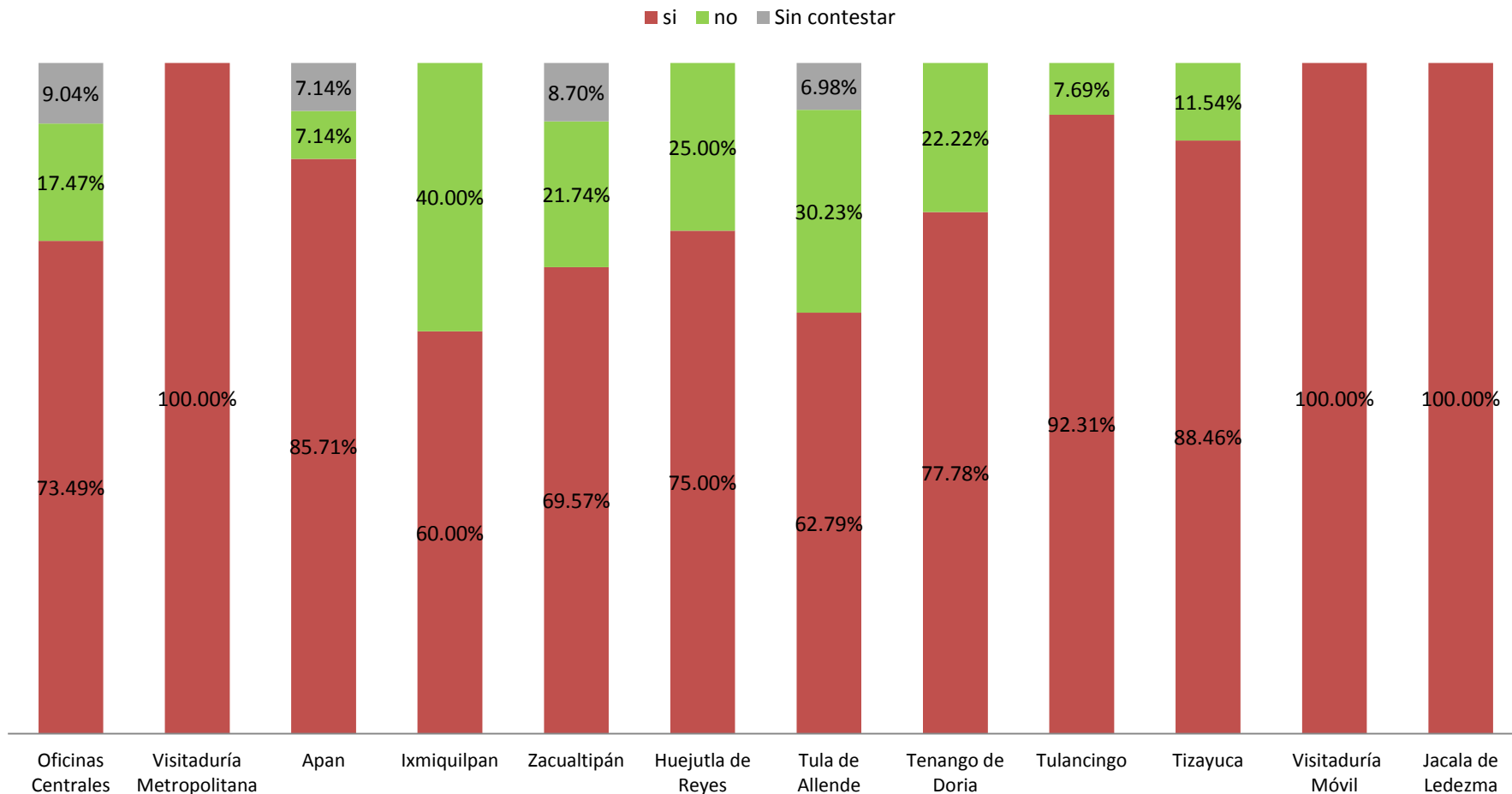
# Satisfacción de las y los usuarios

ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?	
Apan	Institución Pública	Conciliación Instancia de la Mujer	
Ixmiquilpan	Institución Pública	No se indica	
Zacualtipán	Institución Pública	Presidencia Municipal	
	Otro	Personal	
Tula de Allende	Institución Pública	Ministerio Público Presidencia Municipal Seguridad Pública UDR, Tepeji	
	Otro	Solicitud de informe	
Tenango de Doria	Otro	Abogado/a	
		Anuncio	
		Pase por casualidad	
		Conoce a la CDHEH	
Tulancingo	Institución Pública	No se indica	
Tizayuca	Institución Pública	Escuela Primaria Justicia Alternativa Presidencia Municipal UAEH	
		Otro	Pasaba por la calle
		Visitaduría Móvil	Otro
Jacala de Ledezma	Otro	Acudieron a mi comunidad	



# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?



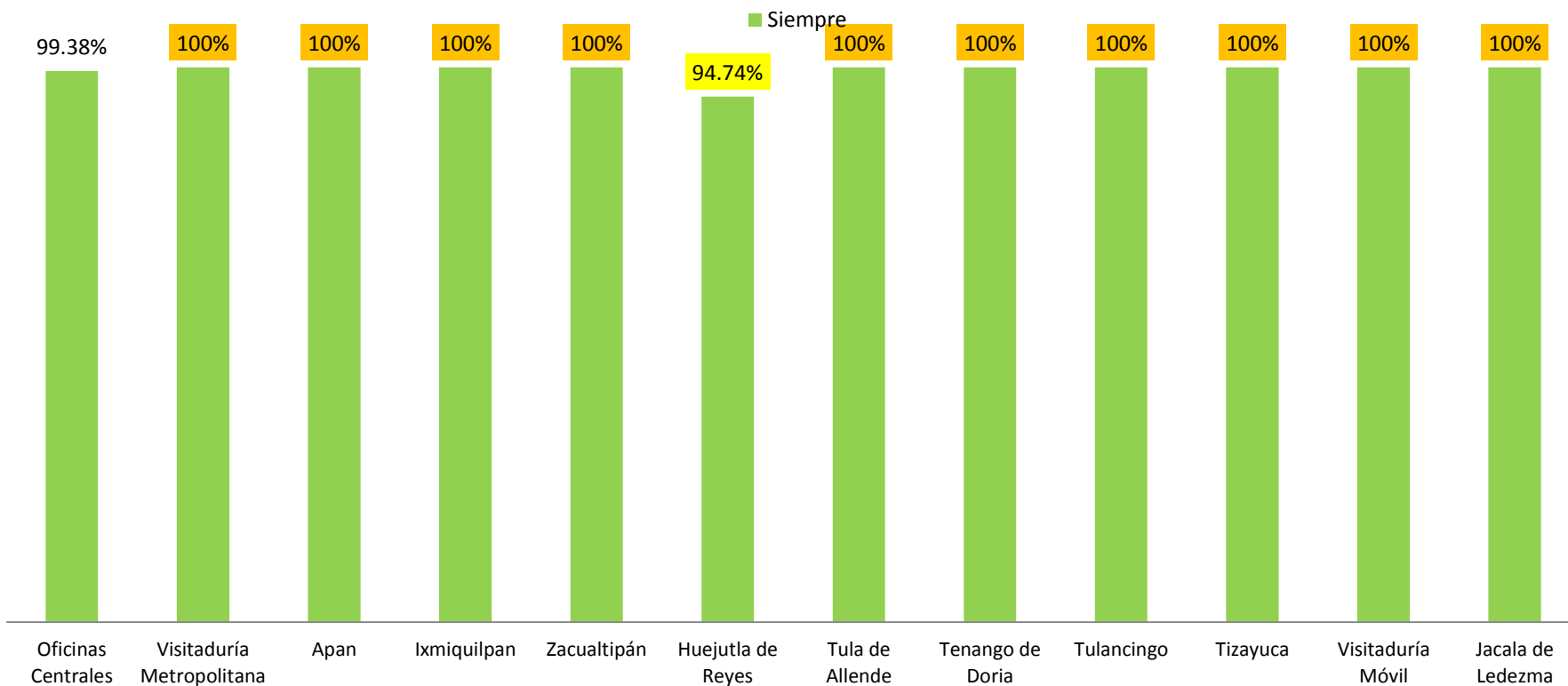
Indicadores septiembre 2016





# Satisfacción de las y los usuarios

¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarla o ayudarlo con su situación?



Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 94.74% y máxima de 100%.

**Nota:** Los resultados mostrados en la gráfica corresponden a la respuesta “Siempre” de la pregunta ¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarla o ayudarlo con su situación?.

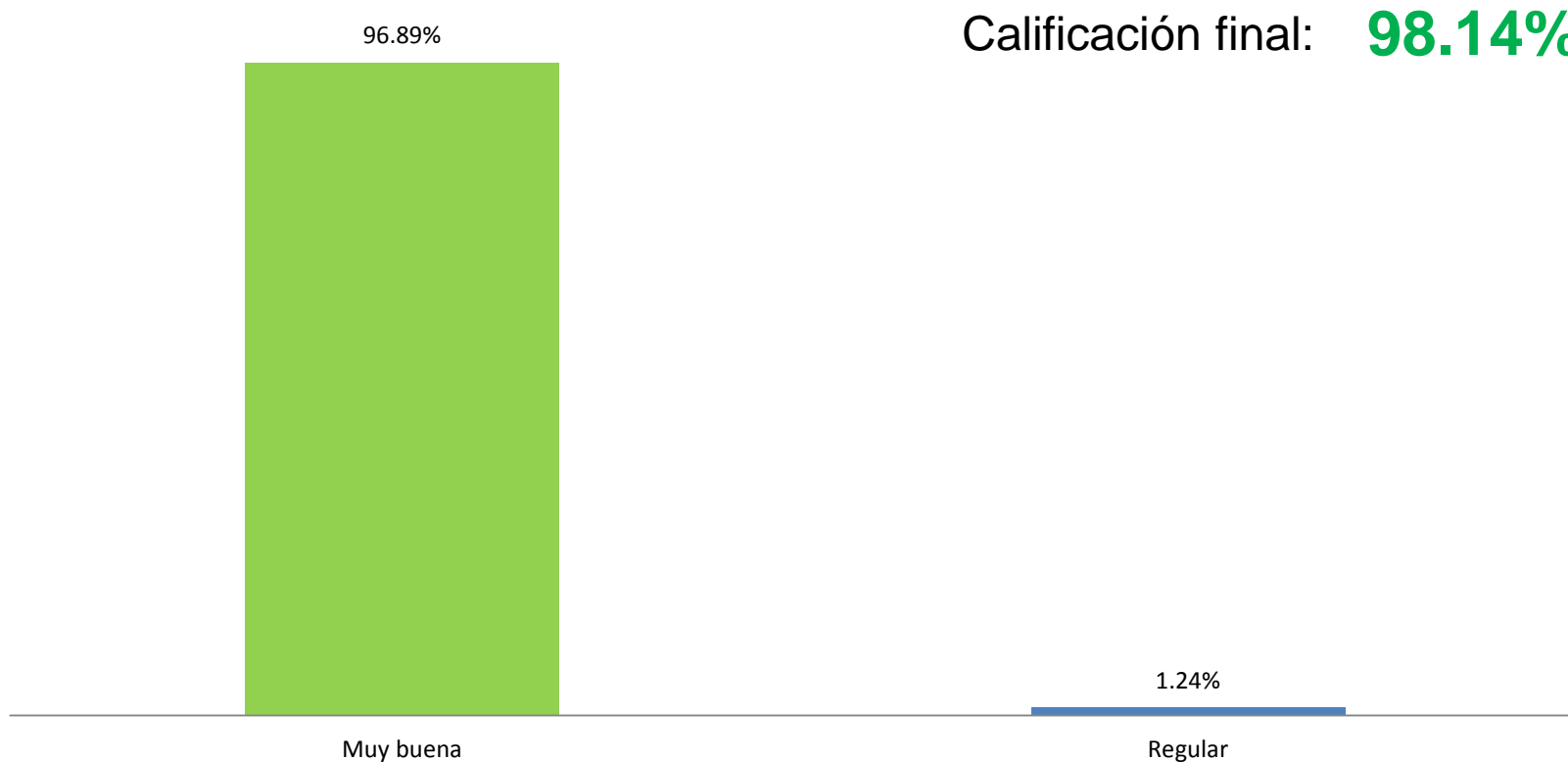
**Indicadores septiembre 2016**





# Satisfacción de las y los usuarios

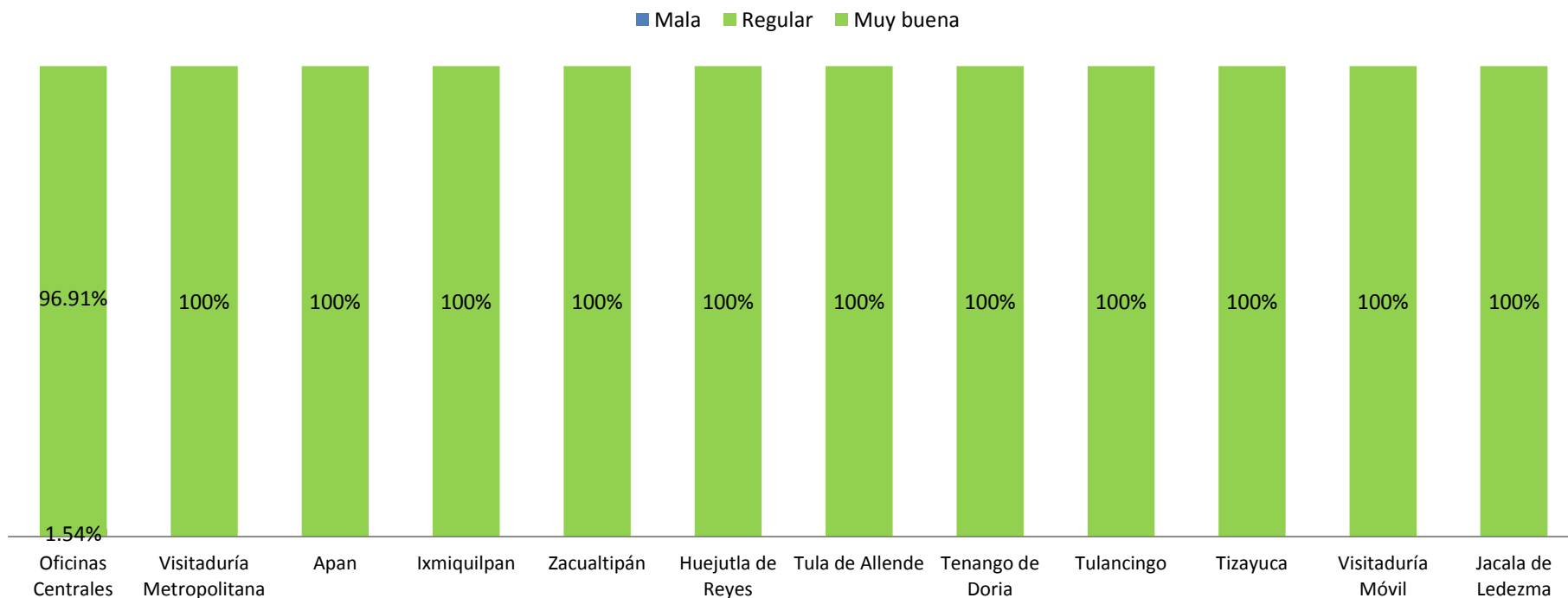
## Calificación de la atención del personal de recepción





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la atención de la o el abogado



### Calificación por área:

98.46%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

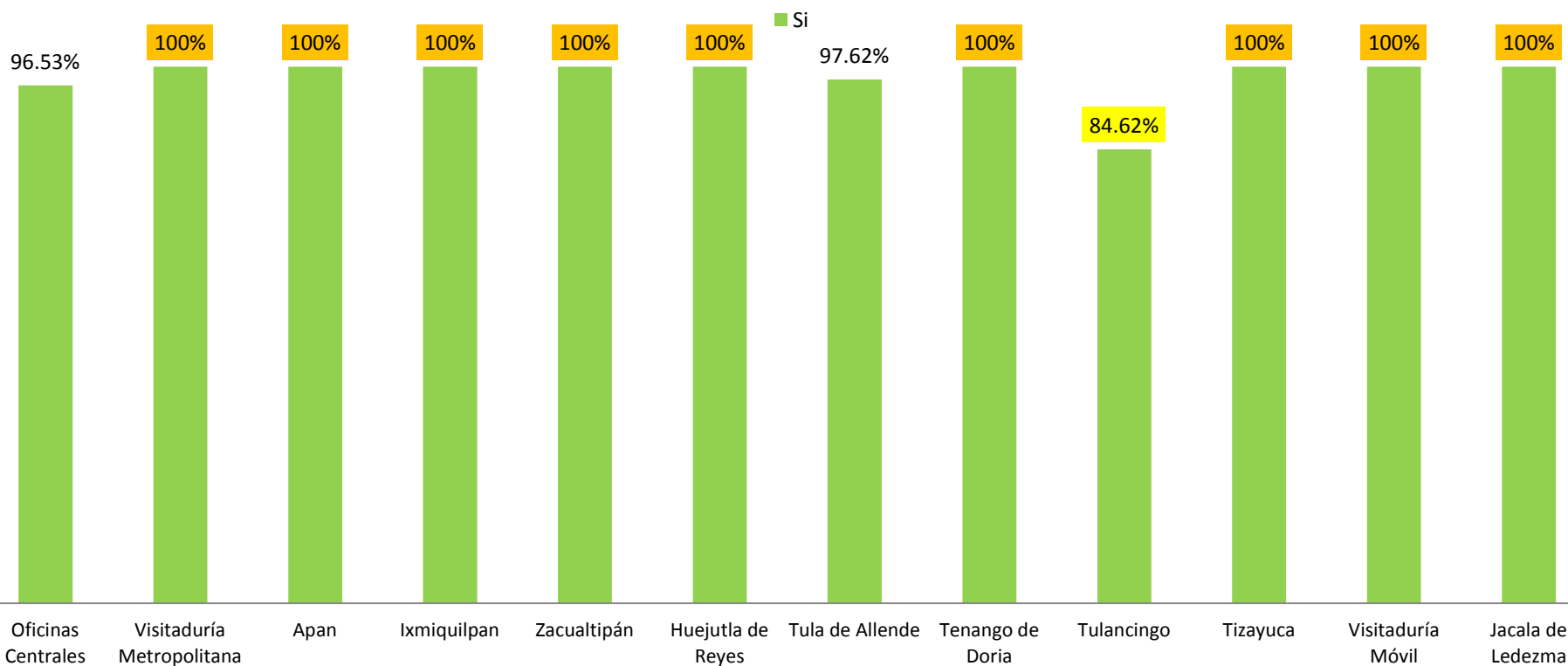
Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 98.46% y máxima de 100%.





# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿Quedó satisfecho/a con el servicio recibido?



Las calificaciones superaron el 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 84.62% y máxima de 100%.

**Nota:** Los resultados mostrados en la gráfica corresponden a la respuesta “Si” de la pregunta ¿Quedó satisfecho/a con el servicio recibido?.

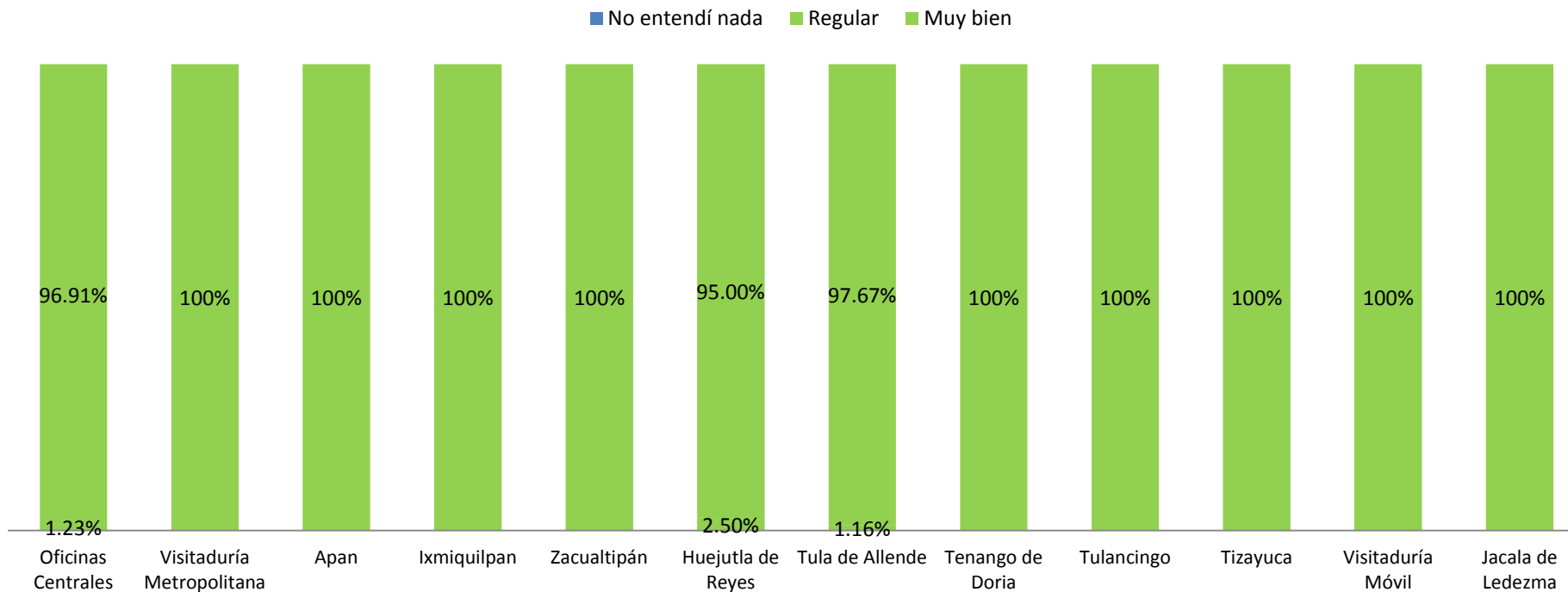
**Indicadores septiembre 2016**





# Satisfacción de las y los usuarios

¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?



Calificación por área:

98.15%	100%	100%	100%	100%	97.50%	98.84%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	--------	--------	------	------	------	------	------

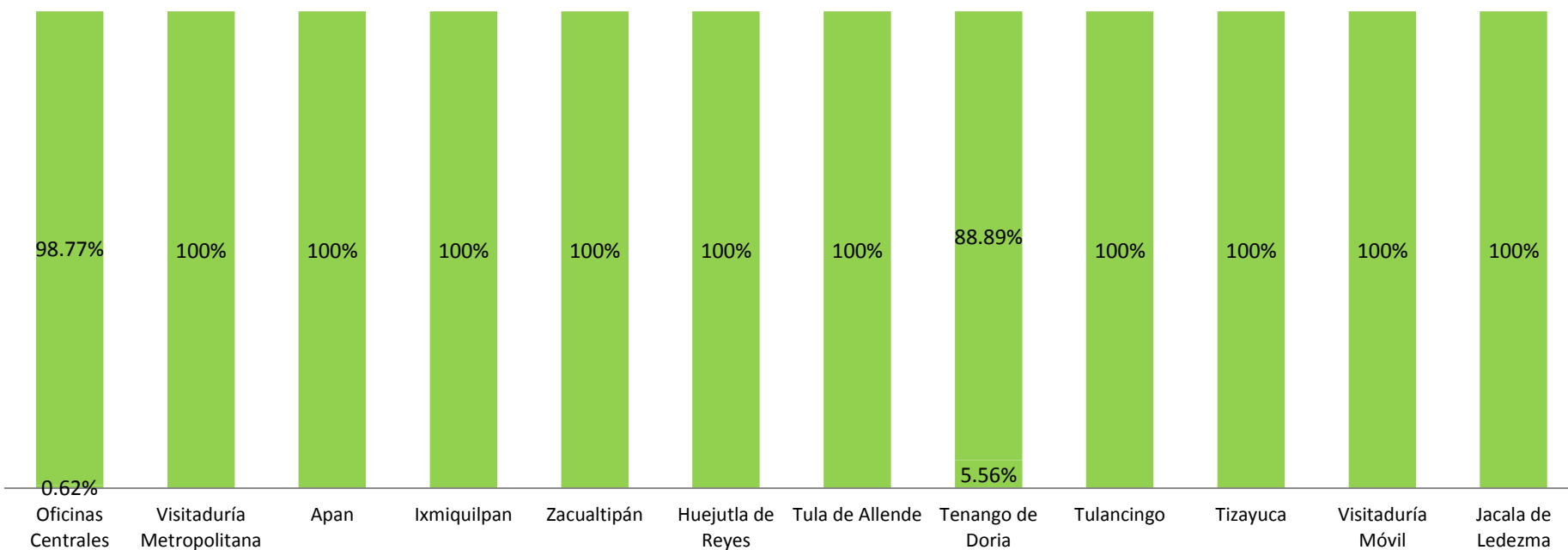
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 97.50% y máxima de 100%.



# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la limpieza en las instalaciones

■ Inadecuadas ■ Regular ■ En buen estado



### Calificación por área:

99.38%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94.44%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	------	------	--------	------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 94.44% y máxima de 100%.





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación mensual

Pregunta	Oficinas Centrales	Visitaduría Metropolitana	Apan	Ixmiquilpan	Zacualtipán	Huejutla de Reyes	Tula de Allende	Tenango de Doria	Tulancingo	Tizayuca	Móvil	Jacala de Ledezma	PROMEDIO
Calificación de la atención del personal jurídico (40%)	39.38%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	39.95%
Expectativas cumplidas (30%)	28.96%	30%	30%	30%	30%	30%	29.29%	30%	25.38%	30%	30%	30%	29.47%
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.63%	20%	20%	20%	20%	19.50%	19.77%	20%	20%	20%	20%	20%	19.91%
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.94%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	9.44%	10%	10%	10%	10%	9.95%
<b>Total</b>	<b>97.91%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99.50%</b>	<b>99.05%</b>	<b>99.44%</b>	<b>95.38%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99.27%</b>

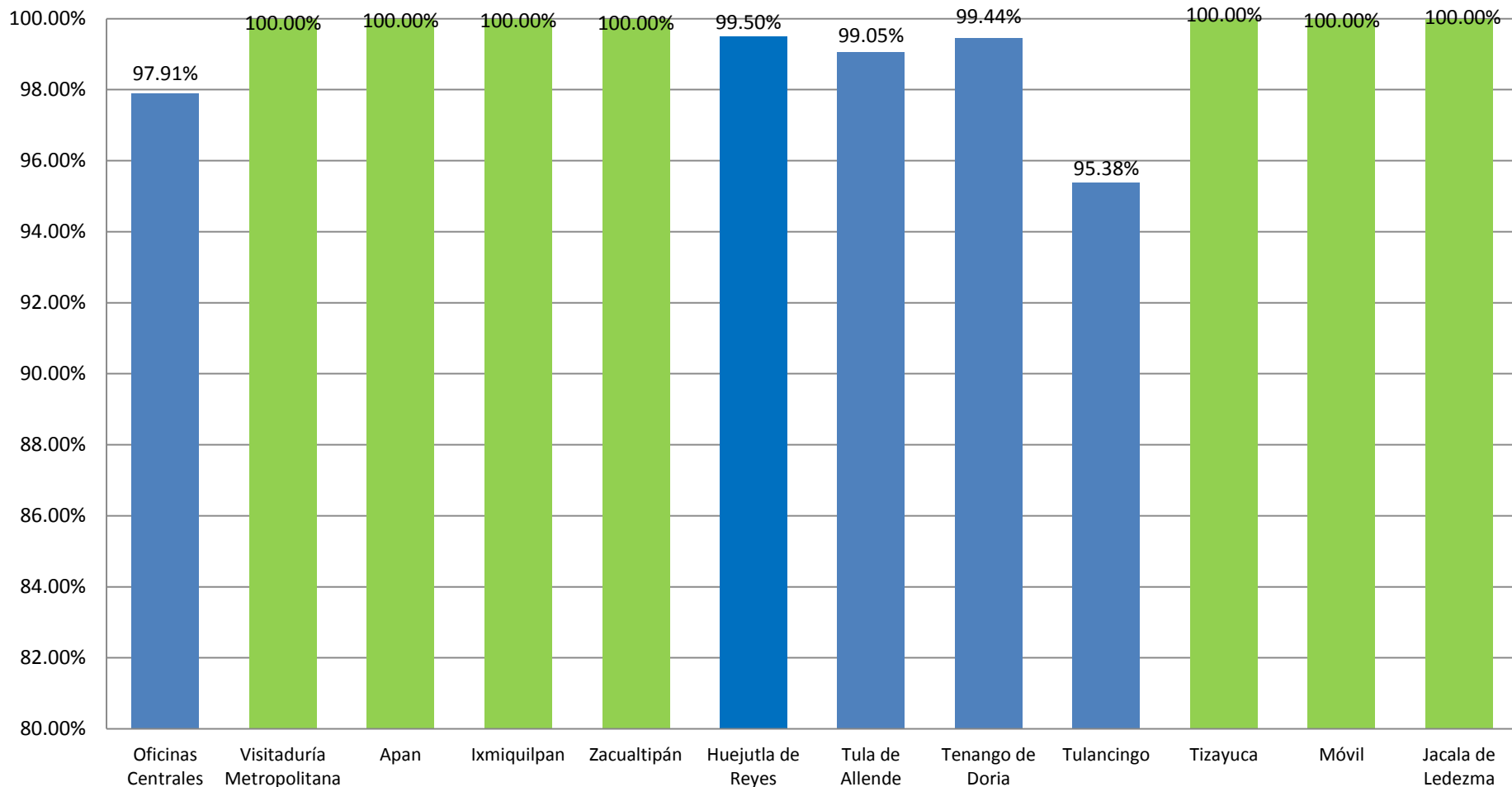
**CALIFICACIÓN PROMEDIO 99.27%**





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación mensual



Indicadores septiembre 2016

