



SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CIUDADANO DE LA COMISIÓN  
ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS, JALISCO

En Guadalajara, Jalisco, a las 18:15 horas del 20 de abril de 2015, en la calle Pedro Moreno 1616, colonia Americana, sede permanente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Jalisco, se celebró la sesión ordinaria del Consejo Ciudadano de este organismo, con la asistencia del presidente de la Comisión y del Consejo Ciudadano, Felipe de Jesús Álvarez Cabrián; consejeras y consejeros propietarios Silvia Aguayo Castillo, Angélica Jazmín Soto Gutiérrez, Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado, Luis Cisneros Ruvalcaba, Mauro Gallardo Pérez y Arturo Feuchter Díaz. Asimismo, la consejera y consejeros suplentes Araceli Sánchez Huante, Eduardo Francisco Mejía Lucatero y Raúl Isaías Ramírez Beas; así como el primer visitador general, Javier Perlasca Chávez, y el secretario técnico, Néstor Aarón Orellana Téllez.

**Propuesta de Orden del día.**

1. Lista de asistentes y declaración de quórum.
2. Aprobación de la propuesta de orden del día.
3. Lectura y aprobación de la minuta y acta de sesión ordinaria 329, por parte de las consejeras y consejeros titulares y suplentes en funciones de titulares que asistieron a ella.
4. Comentarios al informe de actividades de la Secretaría Ejecutiva.
5. Comentarios al informe mensual de quejas y estado procesal de las mismas.
6. Informe por parte del presidente de temas de trascendencia.
7. Seguimiento de asuntos pendientes.
8. Propuesta de temas a tratar.
9. Anuncios y descansos.
10. Propuesta de temas para conocimiento del Consejo.
11. Cierre de sesión.

**1) Lista de asistentes y declaración de quórum.**

Se hizo constar la presencia del presidente de la Comisión y del Consejo Ciudadano, Felipe de Jesús Álvarez Cibrián; así como las consejeras y consejeros propietarios Silvia Aguayo Castillo, Angélica Jazmín Soto Gutiérrez, Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado, Luis Cisneros Ruvalcaba, Mauro Gallardo Pérez y Arturo Feuchter Díaz. Asimismo, la consejera y consejeros suplentes Araceli Sánchez Huante, quien ejerció derecho a voto debido al



orden de suplencias; Eduardo Francisco Mejía Lucatero, quien ejerció derecho a voto de acuerdo al orden de suplencias; y Raúl Isaías Ramírez Beas. Con lo anterior, el consejero presidente declaró la existencia legal de quórum.

**2) Aprobación de la propuesta de orden del día.**

El Secretario Técnico dio lectura al orden del día correspondiente a la sesión ordinaria 330, mismo que se aprobó por unanimidad.

**3) Lectura y aprobación de la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 329, por parte de las consejeras y consejeros titulares y suplentes en funciones de titulares que asistieron a ellas.**

El Secretario Técnico puso a consideración la aprobación de la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 329, misma que se aprobó por unanimidad.

**4) Comentarios al informe de actividades de la Secretaría Ejecutiva.**

El Secretario Técnico puso a consideración tener por visto el informe de Secretaría Ejecutiva. Por ello, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó por unanimidad tener por visto dicho informe.

**5) Comentarios al Informe mensual de quejas y estado procesal de las mismas.**

El Secretario Técnico dio el uso de la voz al primer visitador general, maestro Javier Perlasca Chávez, quien expuso el informe en los siguientes términos: que del 1 al 31 de marzo ingresaron un total de 731 quejas, y en dicho periodo se archivaron 765 expedientes bajo las siguientes modalidades: 524 por acumulación; 0 archivo definitivo; 77 por conciliación; 15 por desistimiento; 34 por improcedencia; 8 por incompetencia; 12 por falta de interés; 25 archivo provisional; 21 enviadas a la CNDH; 1 enviada a otra Comisión de Derechos Humanos; 19 por falta de ratificación; 0 por no aceptación o incumplimiento a una recomendación; 24 por no tratarse de violaciones a derechos humanos; 0 por acuerdo de no violación; y se emitieron 5 recomendaciones. De igual manera, con relación a las orientaciones o atención a las personas que acuden a esta institución en el mismo periodo del 1 al 31 de marzo, se atendieron 650 personas bajo las siguientes modalidades: 459 fueron por comparecencia, 149 por vía telefónica, 42 por escrito.



**6) Informe por parte del Consejero Presidente de temas de trascendencia.**

El secretario técnico anunció que se tenían registrados por el consejero presidente dos temas: uno referente al resultado del diagnóstico realizado a los Servicios Médicos Municipales de zona metropolitana o llamados también puestos de socorro; y dos, los avances en la elaboración de los manuales de servicio y de operaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; por ello, deba el uso de la voz al presidente.

El doctor Felipe de Jesús Álvarez Cibrián señaló con relación al primer tema, que nos acompañaba el doctor César Alejandro Orozco Sánchez, segundo visitador general y encargado junto con su personal de realizar el diagnóstico, por lo que solicitaba al visitador hiciera una exposición ejecutiva del tema al Pleno del Consejo Ciudadano.

En uso de la voz, César Orozco comentó que en cumplimiento a los acuerdos del Consejo Ciudadano y por así instruirlo el presidente la institución se procedió a la preparación y ejecución de un diagnóstico de los servicios médicos municipales, específicamente las unidades médicas de emergencia dada las diversas inconformidades de los ciudadanos que se difundían en distintos medios de comunicación; ante ello, se trabajó en la preparación de la metodología con el apoyo en todo momento del consejero Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado dada su profesión de médico, así como con el apoyo de la consejera Alejandra Cham Trewick quien era ingeniera química; además del personal del área médica, psicológica y de dictaminación de la propia Comisión Estatal de Derechos Humanos. En ese orden de ideas, se estableció que el diagnóstico se enfocaría en cuestiones que permitieran identificar si existían algunas malas prácticas o deficiencias médicas que hubiesen traído como consecuencia la violación al derecho a la salud, así como detectar qué carencias en insumos e infraestructura se tenían en los puestos de socorro. De igual manera, se delimitó el ámbito de acción del diagnóstico específicamente a los municipios de Guadalajara, Tlaquepaque, Tlajomulco, Tonalá y Zapopan. Un punto más de consenso en las reuniones de trabajo fue establecer como objetivo fundamental vigilar el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales en la materia, por lo que se realizó un análisis de tres normas oficiales mexicanas que regulan la actuación de los servicios médicos municipales, concretamente la norma 237 del año 2004 sobre la regulación de los servicios de salud y atención pre hospitalaria de las unidades médicas; la norma 004 que habla sobre el expediente clínico y una norma más del año 2012 que hablaba sobre educación en la salud para la organización y funcionamiento en las residencias médicas.



De igual manera, se acordó tener como insumos metodológicos de manera general recabar información documental; es decir, preguntar a los distintos ayuntamientos en qué situación se encontraban las unidades médicas y qué presupuesto tenían asignado, cuantas ambulancias tenían, etcétera; asimismo, se planteó una supervisión a las unidades médicas, así como realizar entrevistas a usuarios de los servicios de urgencias, al personal médico y a los directivos; y hecho lo anterior, se procedería a la concentración y análisis de la información para pasar a la argumentación, conclusiones y propuestas. Continuó diciendo César que una vez concluido el tema de la metodología se procedió a inspeccionar las cinco unidades médica en Guadalajara conocidas como Dr. Jesús Delgadillo Araujo, Dr. Leonardo Oliva, Dr. Francisco Ruíz Sánchez, Dr. Ernesto Arias y Dr. Mario Rivas Souza. En Zapopan se revisaron las cinco unidades conocidas como Unidad Norte, Unidad Sur, Unidad Villa Guadalupe, Unidad Federalismo y Unidad Santa Lucia. En Tlaquepaque fueron dos, Unidad Central y Unidad la Guadalupana. En Tlajomulco dos, la ubicada en la cabecera municipal y Urgencias del Valle. En Tonalá solo se tiene una la cual se visitó.

Señaló el segundo visitador general que la Comisión Estatal de Derechos Humanos finalizó el documento con conclusiones generales sobre situaciones que se advirtieron en todas las unidades médicas o puestos de socorro, éstas fueron en el siguiente sentido: las unidades de servicios de urgencias desde hacía algunos años habían cambiado su vocación original de atender servicios médicos de urgencias, pues actualmente un aproximado del 80% de servicios eran de consulta ordinaria, además se observó la falta de personal y deficiencias en los insumos, la falta de manuales de organización, guías y protocolos, así como la falta de coordinación entre las unidades de servicios médicos y el llamado SAMU (sistema de atención medica de urgencias) que está a cargo del Gobierno del Estado a través del área de prevención de accidentes de la Secretaría de Salud. Refirió César Orozco que esa falta de coordinación entre las unidades médicas y SAMU generaba que en muchas ocasiones los pacientes permanecieran varias semanas sin ser regulados o canalizados a hospitales para una mejor atención médica.

De igual manera al entrevistar a empleados de esas unidades y los usuarios se coincidió en la falta de insumos como medicamento, instrumental médico en quirófanos, falta de personal, particularmente enfermeras y camilleros entre otras carencias. En ese orden de ideas, dijo César que se pidió a los presidentes municipales involucrados, ordenaran dentro del personal a su cargo un programar de mantenimiento general de todas las



unidades médicas, pues si bien se tenía un programa básico; éste no era suficiente para subsanar la problemática real que se tenía, de igual manera se pidió subsanar las carencias de equipamiento médico de cada una de las unidades y se actualizara y modernizara lo que se tenía. Asimismo, se pidió que se considerara la adquisición de por lo menos una ambulancia nueva para cada unidad médica con las especificaciones que establece la norma oficial mexicana; además, se pidió que se ordenara la elaboración, implementación y difusión de los manuales, protocolos o guías de trabajo, pues si bien era cierto que en algunas unidades médicas se tenían los documentos; éstos eran poco socializados entre el personal y algunos textos estaban desordenados, por tanto se pidió contar con el protocolo que establece la norma oficial mexicana número tres del 2013, referente al manejo que se debe dar a una persona desde el momento en que ingresa a un puesto de socorros; es decir, los pasos a seguir por el personal médico para conocer de manera rápida el historial médico del paciente cuando esté consciente o llegue acompañado de otras personas, pues con ello se puede determinar si quien requiere la atención médica padece alergias o alguna enfermedad crónica como diabetes o hipertensión arterial.

Finalmente, el segundo visitador general precisó que con todo lo expuesto esperaba haber sintetizado y dado un panorama general de los resultados del diagnóstico a las unidades médicas de urgencias, ya que el documento íntegro se encontraba publicado en la página de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. El secretario técnico recordó que el diagnóstico se había entregado de manera electrónica a cada integrante del Consejo Ciudadano.

Mauro comentó que efectivamente había recibido el documento electrónico y por ende lo revisó, por lo que le parecía un trabajo con buena metodología y bien elaborado por parte del personal de la segunda visitaduría general, pero además le parecía que las y los consejeros que estuvieron acompañando el desarrollo de dicha supervisión también desempeñaron un papel muy importante de representación y representatividad del Consejo Ciudadano, pues además eran personas con conocimientos en el tema que se desarrollaba. Agregó que solo como una aportación y observación, le parecía que en el municipio de Tlajomulco debía crearse de manera urgente por lo menos una unidad médica de urgencias dada la tasa poblacional tan alta que tenía hoy en dicha dicho municipio.

Araceli expresó que era importante que la Comisión pudiera dar un seguimiento a todos los puntos señalados en el diagnóstico con el fin de evaluar el grado de cumplimiento por



parte de las autoridades pues el tema de la salud era delicado.

Silvia comentó que el diagnóstico era un documento valioso y bien elaborado, pero quería precisar que no solo en el tema de falta de camilleros había problemas, pues lo mismo ocurría con el personal médico y enfermeras, lo que se traducía en una atención deficiente a los pacientes incluso en el trato pues las personas trabajaban bajo un estrés muy fuerte. Además, dijo Silvia que era importante que el personal que se contratara tuviera un perfil adecuado, sobre todo las personas que debían estar en las áreas de primer contacto con los ciudadanos o enfermos, pues muchas ocasiones su labor la desempeñaban de manera poco profesional. Finalmente señaló que era importante planear un diagnóstico al interior del estado o por lo menos hacerlos por región pues la realidad era que había más carencias que lo encontrado en la zona metropolitana.

El consejero Carlos expuso que en este momento lo importante debía ser dar un seguimiento al diagnóstico y generar una retroalimentación que permitiera conocer cómo se recibía por parte de los presidentes municipales el documento y hasta donde se podría mejorar, cumplir o subsanar las observaciones que se les hacían por municipio; e incluso, que ese trabajo se continuara con los munícipes que en el ya próximo proceso electoral fuesen electos, pero desde luego el tema se abordar con ellos una vez que entraran en funciones, pues quizás pudieran tomar el diagnóstico como uno de sus pilares para su proyecto municipal; por ello, pedía al consejero presidente considerara la viabilidad de que quizás en el mes de diciembre cuando iniciara una nueva administración municipal se pudiera posicionar el tema del diagnóstico con los presidentes municipales para que de entrada se enteraran de la existencia del documento y por ende de su responsabilidad en atenderlo.

Raúl felicitó al consejero Carlos Ortiz Vázquez del Mercado por ser quien propuso la elaboración del diagnóstico pero además apoyó en el desarrollo del mismo con su experiencia como médico y conocedor del manejo en los puestos de socorro; asimismo, felicitó al personal de la segunda visitaduría general que realizó el trabajo de campo pues le parecía un documento valioso; por ello, coincidía en lo expuesto por Carlos en términos de que se debía dar un seguimiento para verificar avances y mejoras, pues era evidente que la sociedad necesitaba y exigía gobiernos e instituciones que puedan garantizar una esperanza de vida, pues en este momento era evidente que las unidades médicas de urgencias tenían grandes carencias.



El segundo visitador general comentó que en las entrevistas realizadas a los usuarios de las unidades médicas, pocos fueron los que se quejaron del personal; e incluso, se pudo advertir como las enfermeras y los mismos médicos dan todo su esfuerzo y hacen uso de su ingenio para con poco hacer mucho, y con ello hacen lo que está a su alcance a favor de los pacientes. Agregó que incluso se pudo advertir un sentimiento de injusticia laboral muy fuerte entre los empleados debido a los bajos sueldos y las grandes responsabilidades que tienen, donde incluso el personal médico y de enfermería debe llevar a su jornada laboral su propio equipo de trabajo. En cuanto al personal administrativo de las unidades médicas si se está considerando en el diagnóstico el tema de que se tengan los perfiles idóneos para ello.

En otro tema, el consejero presidente solicitó al Secretario Técnico expusiera lo relacionado con los avances en la elaboración de los manuales de servicio y de operación de la institución. Por ello, el secretario informó que por instrucciones del presidente se había conformado un equipo de directores que estaba trabajando los manuales, por lo que incluso previo a la sesión se les había entregado en electrónico los avances de dichos manuales, por lo que era importante precisar que el documento más avanzado era el de servicios. Preciso el secretario técnico que la idea de hacerles llegar los avances era justamente para mantener informado a las y los consejeros de lo que se estaba trabajando, por lo que de ninguna manera se trataba de un documento final para votación; sino que, era a manera de información y desde luego para opinión y aportaciones que retroalimentaran los documentos, por lo que cualquier duda, comentario e incluso propuesta que enriqueciera los proyectos de manuales se podían enviar a la Secretaría Técnica vía electrónica para considerarlas en las reuniones de trabajo del cuerpo directivo.

Silvia señaló que desde que recibió los documentos electrónicos le quedó claro que se trataba de avances pues conocía del tema y de antemano sabía que elaborar manuales no era una tarea sencilla pues implicaba mucho trabajo y orden para lograr un buen documento.

El consejero presidente comentó que en efecto la elaboración de manuales era un trabajo de semanas e incluso meses, y la realidad era que en la Comisión Estatal de Derechos Humanos se tenían algunos manuales pero no todos los que ahora de acuerdo a las cuestiones de transparencia se debían tener, y por ello era que se estaba trabajando para estar acordes a lo que la transparencia en el estado exigía a las instituciones públicas, por



lo que el compromiso era continuar con el envío de avances a los integrantes del Consejo Ciudadano para que llegado el momento de someter a votación el texto final de los manuales de operaciones y de servicios dicha votación se diera de manera ágil e informada.

#### **7) Seguimiento de asuntos pendientes.**

El Secretario Técnico anunció que se tenían registrados los temas referentes al diagnóstico a puestos de socorro en zona metropolitana, así como lo referente al borrador de lineamientos para las sesiones de Consejo Ciudadano, y finalmente lo referente al observatorio para conocer la percepción ciudadana de los derechos humanos en Jalisco.

En cuanto al primer tema, el Secretario señaló que se armonizaba con lo expuesto por el Segundo Visitador y por ende se tenía agotado el mismo. El consejero Carlos Ortiz dijo estar de acuerdo en lo expuesto por el Secretario. En otro tema, se precisó que lo referente al borrador de los lineamientos para sesiones se posponía para la sesión de mayo pues la consejera Sabrina y el consejero Óscar no estaban presentes en la sesión.

Por lo que ve al tema del observatorio para conocer la percepción ciudadana de los derechos humanos a través de las redes sociales de las que disponía la Comisión Estatal de Derechos Humanos, la maestra Livier González Brand, Directora de Comunicación Social quien estaba presente en la sesión, a solicitud del consejero presidente procedió a realizar una presentación del proyecto y precisó que fue un trabajo realizado en conjunto por el área a su cargo, así como por el Instituto de Investigación y Capacitación en Derechos Humanos, además del consejero Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado, por lo que ahora se hacía la presentación de un documento terminado y consensuado por todos los participantes. Se explicó que el programa consistiría de dos etapas, la primera educativa con el fin de que los ciudadanos que libremente quisieran contestar las preguntas de la encuesta se dieran cuenta realmente qué tanto conocían sobre la materia de los derechos humanos, y como el ejercicio sería elegir una respuesta si ésta fuese errónea de inmediato se desplegaría la respuesta correcta, y al final de la encuesta se estaría invitando a la persona a recibir un curso básico de derechos humanos con su correspondiente constancia expedida por el Instituto de Investigación y Capacitación de la Comisión. La segunda etapa consistiría en preguntar ya en concreto sobre temáticas de derechos humanos que permitieran conocer de manera empírica la percepción de la ciudadanía sobre la protección o respeto por parte de las autoridades estatales o municipales de tal o cual derecho humano, y ello finalmente daría a la Comisión Estatal de Derechos Humanos alguna idea de cómo la ciudadanía percibía el tema; es decir, aún siendo un ejercicio





empírico daría datos o señales de lo que la gente sentía o percibía y con ello incluso la Comisión podría en su momento informar a la sociedad lo que se tenía trabajado sobre esos temas que preocupaban a los ciudadanos, y en su momento hasta poder incidir ante las autoridades para que se corrigieran algunas prácticas administrativas por dar un ejemplo de lo que se podría obtener con el ejercicio que se estaba exponiendo.

El consejero Carlos Ortiz comentó que era un tema importante y práctico que permitiría a la Comisión Estatal de Derechos Humanos contar con datos duros aún siendo empíricos de lo que la gente vivía y percibía en la vida cotidiana, y con ello incluso la Comisión podría reorientar algunas acciones institucionales, pues por mencionar un ejemplo con ese ejercicio se podría conocer cuál era el derecho humano que la gente percibía más violentado, ya que ese dato ni siquiera se conocía y podía resultar que de cien personas para el 20 por ciento fuese la salud, para un 10 por ciento la educación y para el resto; es decir, el 70 por ciento la libertad de expresión, y eso sería un dato empírico arrojado por una base de datos duros, pero insistía que exponía solo un ejemplo.

Con lo anterior, las y los consejeros manifestaron el consenso sobre el tema expuesto por Livier y Carlos, y expresaron su beneplácito por ver concluido el trabajo de equipo y con ello dejar de manifiesto la aportación que hacía el Consejo Ciudadano a la institución.

**8) Propuestas de temas a tratar.**

El Secretario Técnico anunció que no había temas registrados en este rubro.

**9) Anuncios y descansos.**

No hubo.

**10) Propuesta de temas para conocimiento del Consejo.**

El Secretario Técnico anunció los datos de redes sociales de la institución, y se recordó que la sesión ordinaria del mes de mayo sería el día 18 de dicho mes.

**11. Cierre de sesión.**

A las 20:00 horas del 20 de abril de 2015, se agotó la sesión y se inició la redacción de la presente acta para su posterior firma ante la presencia del Secretario Técnico, quien dio



fe.

Felipe de Jesús Álvarez Cibrián  
Presidente

Silvia Aguayo Castillo  
Consejera Propietaria

Mauro Gallardo Pérez  
Consejero Propietario

Angélica Jazmin Soto Gutiérrez  
Consejera Propietaria

Arturo Feuchter Díaz  
Consejero Propietario

Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado  
Consejero Propietario

Araceli Sánchez Huante  
Consejera Suplente  
en funciones de propietaria

Luis Cisneros Ruvalcaba  
Consejero Propietario

Eduardo Francisco Mejía Lucatero  
Consejero Suplente  
en funciones de propietario

Néstor Aarón Orellana Téllez  
Secretario Técnico



**Resumen de acuerdos tomados en sesión ordinaria 330**

<b>1/330/2015</b>	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó el orden del día.
<b>2/330/2015</b>	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 329.
<b>3/330/2015</b>	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó tener por visto el informe de la Secretaría Ejecutiva.