

II.2 Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos

El 2008 significó la afirmación y el fortalecimiento de muchos de los proyectos del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Entre ellos destaca la puesta en marcha del Sistema Integral de Gestión de Información (Siigesi), herramienta que ha potenciado la capacidad de servicio de la , y con ello mejorado la calidad de respuesta que se brinda a las personas. Su implementación tuvo un impacto considerable en los procedimientos y en los programas de actividades de todas las áreas que conforman el Programa de Defensa, tales como: la adecuación del procedimiento de recepción de las y los peticionarios, evaluando y perfeccionando las labores de la Unidad de Recepción y Trabajo Social; el desarrollo del programa de contención y la aplicación del modelo de investigación, que implicó la adecuación y revaloración de procedimientos para una mejor asignación de las quejas de acuerdo con la especialización de cada Visitaduría General; el trámite más eficiente de la documentación relativa a los expedientes de queja; por mencionar sólo algunos.

Un logro destacable es el desarrollo del instrumento de medición de la calidad de la atención a las y los usuarios proporcionada por el Programa de Defensa, el cual entró en operación en agosto con el objetivo de ser un indicador confiable de las características y percepción de servicios, en temas como el nivel de respuesta a la expectativa de las personas que acuden a la institución en todas su sedes y áreas del Programa de Defensa; la atención por parte del personal; la condición de las instalaciones; el nivel de satisfacción de las y los usuarios, etc. Este nuevo instrumento de medición de la calidad del servicio requirió el desarrollo de indicadores, formatos de llenado, procedimientos, lineamien-

* En los Anexos incluidos en el de este informe anual se encuentra la siguiente información detallada y estadística de las labores y actividades que la Dirección General de Quejas y Orientación realizó durante el periodo que se informa: Anexo 1. Quejas presuntamente violatorias de derechos humanos.

tos, así como una base de datos que permite almacenar y sistematizar el contenido de las encuestas, proporcionando, además, facilidades para la explotación de los datos y la elaboración de sus estadísticas. Con este instrumento, la [] dispondrá de información para diseñar e implementar programas de mejora de calidad cuantificables y, por tanto, capaces de alcanzar niveles de eficiencia que le permitan responder con acierto a su vocación más importante, el servicio eficaz a quienes habitan y transitan por la ciudad de México.

La revisión de nuestros procedimientos trajo consigo la reestructuración del instrumento para obtener y registrar los perfiles sociodemográficos de las personas que acuden a la []. Como resultado de esta valorización se replantearon todos los indicadores y procedimientos a fin de optimizarlos, mejorando el monitoreo de los aspectos sociales y demográficos de las y los usuarios que acuden a la institución en cualquiera de sus oficinas. Esto demandó crear un nuevo catálogo para la clasificación de las variables, la construcción de un nuevo sistema informático, la definición de lineamientos, manuales y programas de capacitación y la homologación de criterios para su correcta aplicación. Todo ello con un solo objetivo: contar con indicadores que permitan ubicar, de forma precisa, las características de las personas que han sufrido la vulneración de sus derechos humanos. Obviamente, en última instancia, lo anterior debe traducirse en políticas y programas específicos, acordes a las particularidades de los distintos sectores que acuden a la [] en busca de asistencia.

Otro ámbito de destacar es el relativo a la Oficina de Información Pública. Por segundo año consecutivo, la puntualidad y alto desempeño en la atención de las solicitudes recibidas por el área, le valió a la [] el obtener varios reconocimientos, entre los cuales están los siguientes:

De acuerdo con la valoración del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal:

- 1^{er} lugar a nivel Distrito Federal en el índice de cumplimiento, en tiempo y forma, de los requerimientos del Info- [] para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal ([]) y de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal ([]).
- 1^{er} lugar a nivel Distrito Federal, en el índice global del cumplimiento de las obligaciones de transparencia (nueva []).
- 1^{er} lugar a nivel Distrito Federal, en el índice compuesto de mejores prácticas de transparencia 2008.
- 1^{er} lugar a nivel Distrito Federal, en el índice de los artículos 12 y 13 de la anterior [].
- 2^o lugar a nivel Distrito Federal, en el índice de acceso a la información.
- 3^{er} lugar a nivel Distrito Federal, en el “Reconocimiento a Innovaciones en Materia de Transparencia de los Entes Públicos del Distrito Federal 2008”, con [].

el trabajo denominado Acciones para la capacitación a las y los funcionarios y promoción ciudadana en materia de transparencia y acceso a la información pública y rendición.

Otro de los logros a resaltar fue la activa participación de las áreas que conforman el programa en la elaboración del *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*. A partir del banco de datos de las quejas se elaboraron informes estadísticos sobre temas relativos a libertad de expresión; acceso a la información; integridad, libertad y seguridad personales; personas privadas de su libertad; personas con discapacidad, indígenas, entre otros. Así, mediante el uso de la información estadística institucional relativa a la atención de las y los usuarios, se adicionaron elementos para el diagnóstico de la situación real del respeto de los derechos humanos en el Distrito Federal. De esta forma se coadyuvó a la elaboración del documento que se ha constituido como un referente para el cumplimiento de las obligaciones del Estado y que busca contribuir a la transformación tanto política como social en materia del respeto a los derechos humanos en la ciudad de México.

El informe anual 2008 concerniente al Programa de Defensa presenta de manera sucinta los resultados de las labores realizadas por la [] en materia de atención a las usuarias y los usuarios de los servicios de competencia y no competencia.

Para efectos de exposición, los resultados de gestión se desarrollan en lo general de acuerdo con el flujo de atención. Con ésta lógica, a modo de contar con un panorama general, primeramente se incluye un apartado donde se da cuenta del total de servicios brindados por la Dirección General de Quejas y Orientación ([] y []) y, posteriormente se abordan los resultados concernientes a cada una de las áreas de trabajo que la integran.

En el primer apartado, se presentan los datos globales de los servicios proporcionados por la [] y [] . A este respecto, en 2008 se brindaron 39 365 servicios, de los cuales 25 122 fueron de no competencia y 14 243 de competencia. Se incluyen desgloses de la información por vía de entrada, donde se observa que las usuarias y los usuarios de los servicios de la [] , prefieren presentar sus problemáticas de manera personal o vía telefónica, ya que del total de servicios proporcionados, 34 406 fueron formulados por alguna de estas vías; y del lugar donde se proporcionó la atención, se aprecia que a través de las Unidades Desconcentradas Norte, Oriente, Poniente y Sur, se brindó 25.3% del total de servicios de competencia y no competencia.

En un segundo apartado se incluye la información relativa a los servicios de no competencia de la [] . Sin menoscabo de los servicios donde procede la radicación de una queja, puede decirse que las labores de orientación y canalización son actividades fundamentales en la vida de la institución. Esto no sólo por una razón cuantitativa —los servicios de no competencia significaron, en 2008, 63.8% del total de 39 365 servicios brindados—, sino también por el impacto que significa en materia de promoción de la cultura de los derechos humanos.

La información concerniente a estos servicios se presenta dividida en dos grandes rubros:

1. *Unidad de Recepción y Trabajo Social.* Donde destacan los servicios brindados a personas en situación de crisis, con problemas de salud mental y los derivados de la atención a la infancia, que incluye las labores de la Estancia Infantil, antes El Rinconcito. Adicionalmente, se da cuenta de otras actividades relevantes, sobresaliendo las relativas a la divulgación a través del folleto *Por tus Derechos*.
2. *Atención y orientación.* Incluye particularidades de los 25 122 servicios de no competencia, como vía de entrada, tipos de servicios brindados y lugar de atención, incorporando desgloses por sexo de las y los usuarios. Se brinda especial atención a los servicios de canalización, al monitoreo de medios de comunicación y remisiones a otros organismos públicos de defensa de derechos humanos en el país, encontrándose apartados especiales para cada caso. Además, se incluye a modo actividades destacadas, una serie de casos que ameritaron atención y seguimiento especiales, con resultados positivos para las personas involucradas.

En el tercer apartado se reporta la información relativa a los 14 243 servicios de competencia brindados en el año, donde se contemplan la admisibilidad de la queja, con 13 136 servicios y la información pública, con 1 107 servicios. Para efectos de presentación, el apartado se divide dos rubros:

En el primero se desglosan los datos correspondientes a los 13 136 servicios de competencia ligados a la admisibilidad y registro de la queja. Se puede observar que durante 2008, a través de la Oficialía de Partes se recibieron un total de 57 237 documentos que fueron valorados, clasificados, registrados en el sistema y distribuidos en tiempo y forma a las áreas correspondientes. Además, se da cuenta de la atención a los asuntos remitidos por integrantes de órganos legislativos, los servicios de información brindados al interior y exterior de la y el monitoreo de medios masivos de comunicación. Específicamente, con relación a los servicios de competencia brindados (admisibilidad de la queja), se proporcionaron 13 136 (sin contemplar los derivados de las 1 107 solicitudes de información pública recibidas), donde se encontraban involucradas como agraviadas un total de 18 150 personas y 657 colectivos. De estos servicios, derivó el registro de 7 814 quejas que involucra a 12 091 personas como agraviadas y a 494 colectivos. Para estos datos se incluyen desgloses por sexo de las usuarias y usuarios involucrados, lugar donde se brindó la atención, vías de entrada y condición de las usuarias y los usuarios involucrados. Adicionalmente, se da cuenta de las 4 861 medidas precautorias gestionadas, y que se relacionan con las quejas, con desgloses por tema y autoridades a las cuales fueron dirigidas; la calificación de las quejas registradas; particularidades de las investigaciones de oficio y de las quejas que involucran a colectivos o grupos como agraviados; y los 28 recursos de inconformidad recibidos en el año.

En el segundo rubro se reportan las labores de competencia correspondientes a la Oficina de Información Pública (). A través de ésta, durante 2008 se recibieron un total de 1 107 solicitudes, que significan 71.6% más que las 645 formuladas en 2007. Aquí se incluyen desgloses según el tema sobre el que versaron las peticiones; sexo y escolaridad de las y los solicitantes; vía de entrada de las solicitudes; y los órganos y áreas de la a las que se turnaron para su atención. Adicionalmente, se reportan las acciones de capacitación llevadas a cabo por la y actividades relevantes en materia de transparencia y acceso a la información.

Finalmente, como un cuarto apartado, se presentan los primeros datos derivados de las encuestas sociodemográfica y de medición de la calidad del servicio; ambas implementadas en el año que se informa. Para cada caso, la aplicación obedece a lógicas específicas, así:

Las encuestas sociodemográficas fueron aplicadas a un porcentaje de las usuarias y usuarios que acudieron de manera personal a las distintas oficinas de atención de la ; dependiendo esto de las particularidades en que se brindaba el servicio, específicamente, observando su pertinencia en consideración a la situación de cada usuaria o usuario.

El formulario para elaborar el perfil sociodemográfico de las y los peticionarios que acuden a la se aplicó a 10 660 personas, de las cuales 54.3% son mujeres. El apartado correspondiente incluye datos relativos al sexo, nacionalidad, edad, estado civil, vivienda, dependientes económicos, servicios de salud, limitaciones físicas, dialecto o lengua, educación, ocupación, ingresos, medio por el que se enteraron y llegaron a la y parentesco con la persona o personas agraviadas. Es preciso decir que no en todas las encuestas se responde a la totalidad de las preguntas, por lo que para cada uno de los reactivos se presenta un número distinto de respuestas.

En el caso de la medición de la calidad del servicio, a cada persona que acude a las distintas áreas que conforman el Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos, se le entrega una boleta para que externé, mediante respuestas a diferentes reactivos, su percepción de la calidad del servicio recibido.

El instrumento de medición de calidad del servicio del Programa de Defensa, se aplicó a partir del 18 de agosto de 2008. De esta fecha a 31 de diciembre del mismo año, se entregaron 6 028 boletas, de las cuales 3 526 fueron depositadas en las urnas dispuestas para su acopio. Como ya se expresó no todas las boletas depositadas son respondidas totalmente, por tanto, para el análisis de la información se consideraron 3 465 boletas que contienen respuestas para al menos un reactivo. El apartado incorpora datos respecto al trámite que se realizó, la problemática expuesta, la utilidad del servicio brindado, el tiempo de atención, el trato recibido, las instalaciones y el nivel de satisfacción, desglosando la información por sexo, edad y lugar de atención.

2.1 Servicios proporcionados

La **CDHDF** tiene entre sus funciones el atender a las personas que acuden a este organismo en busca de una solución u orientación a problemáticas que les afectan directa o indirectamente.

En nuestra ciudad existen sectores de la sociedad en situación de indefensión debido a que no conocen cuáles son sus derechos ni los medios o mecanismos para hacerlos valer, por ello, la **CDHDF** a través de la **CDHDF** y **CDHDF**, proporciona un conjunto de servicios que en primera instancia ofrecen la posibilidad de determinar si el asunto planteado es del ámbito de competencia de esta institución.

Por otra parte, aún cuando la solicitud realizada pudiera ser considerada fuera del ámbito de nuestra competencia, las personas pueden recibir servicios adicionales concernientes en orientaciones o canalizaciones que les proporcionen los elementos necesarios para atender su planteamiento, así como las opciones para solucionarlo y de ser el caso, la asesoría para la elaboración de escritos o la realización de remisiones en los asuntos que se refieren a presuntas violaciones a derechos humanos que son competencia de otros organismos estatales; además, se les proporciona información general sobre el tema de los derechos humanos. Lo anterior agrupa lo que denominamos servicios de no competencia.

En el caso de que la solicitud interpuesta refiera una presunta violación a los derechos humanos, es atribución de nuestra institución intervenir ante la autoridad para evitar la consumación del acto violatorio. Son estos, entonces, los servicios de competencia.

De esta manera, una persona puede recibir más de un servicio: su queja puede ser radicada, asignada y turnada a la visitaduría general correspondiente, además, puede ser orientada para atender un problema derivado, o bien, canalizada a la institución competente para atender y/o resolver sobre aspectos en los cuales la **CDHDF** no es competente (bolsa de trabajo, servicios médicos, etcétera).



En la **CDHDF** se determina si el servicio a proporcionar a las personas es de competencia o de no competencia para la **CDHDF**.

La **Unidad Ejecutiva de Atención al Ciudadano** es la encargada de proporcionar los servicios antes mencionados; donde la prioridad es asegurar a las personas una atención adecuada, respetuosa e integral.

A través de esta Dirección General, la **Unidad Ejecutiva de Atención al Ciudadano** otorgó durante 2008 un total de 39 365 servicios, 0.1% mayor a los servicios brindados durante 2007. Este incremento constituye la segunda cifra más alta de servicios proporcionados en la historia de la **Unidad Ejecutiva de Atención al Ciudadano**, y muestra de forma fehaciente que la tendencia de servicios otorgados por la institución se ha consolidado para ofrecer al menos 39 mil servicios por año.

Cuadro 2.1 Servicios proporcionados por la DGQoy, comparativo 2007-2008

Rubro de servicio	2007	2008	Diferencia (%)
Servicios de no competencia	24 686	25 122	1.8
Servicios de competencia	14 626	14 243	-2.6
Admisibilidad	13 981	13 136	-6.0
OIP	645	1 107	71.6
Total	39 312	39 365	0.1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Si consideramos el sexo de las personas que establecieron comunicación con la **Unidad Ejecutiva de Atención al Ciudadano** para plantear las problemáticas que les afectaban o afectaban a terceros, observamos las frecuencias del cuadro siguiente:

Cuadro 2.2 Servicios proporcionados por la DGQoy según sexo de las y los peticionarios, comparativo 2007-2008

Rubro de servicio	2007	Mujeres 2007	2008	Mujeres 2008	% Diferencia
Servicios de no competencia	24 686	14 977	25 122	14 655	-2.1
Servicios de competencia	14 626	7 857	14 243	7 773	-1.1
Admisibilidad	13 981	7 517	13 136	7 208	-4.1
OIP	645	340	1 107	565	66.2
Total	39 312	22 834	39 365	22 428	-1.8

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En el rubro de peticionarios, las mujeres son quienes recurren con mayor frecuencia a solicitar los servicios de la **Unidad Ejecutiva de Atención al Ciudadano**. Para 2008, de los 39 365 servicios brindados, 57% fue para mujeres; cabe destacar que éstas presentan un decremento de 1.8% respecto al porcentaje de peticionarias registrado en 2007.

Como se verá más adelante, en el rubro de agraviados la relación se invierte, ya que son los hombres quienes registran las incidencias mayores. Por lo tanto, tenemos a las mujeres como principales promotoras en la defensa de los derechos humanos, con un papel mucho más activo en este sentido, en gran medida como reflejo de su labor como protectoras del bienestar familiar.

Los servicios proporcionados fueron expuestos ante la por diversas vías, mismas que se desglosan en el cuadro siguiente:

Cuadro 2.3 Servicios proporcionados por la DGGO según vía de entrada, 2008

Vía de entrada	Servicios de competencia		Servicios de no competencia		Total	%
	Total	%	Total	%		
Personal	4 196	24.3	13 053	75.7	17 249	43.8
Telefónica	6 988	40.7	10 169	59.3	17 157	43.6
Escrito	1 745	62.7	1 037	37.3	2 782	7.1
Correo electrónico	455	51.0	437	49.0	892	2.3
Sistema Infomex	604	100.0			604	1.5
OIP			395	100.0	395	1.0
Tel-Info (teléfono del Info-DF)	124	100.0			124	0.3
Medios masivos de comunicación	75	97.4	2	2.6	77	0.2
Por actuación de la CDHDF	33	75.0	11	25.0	44	0.1
Fax	19	70.4	8	29.6	27	0.1
Correo	3	27.3	8	72.7	11	
Mensajería	1	33.3	2	66.7	3	
Total	14 243	36.2	25 122	63.8	39 365	100.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Como podrá observarse, las y los usuarios de los servicios que brinda la Comisión prefieren exponer sus asuntos de manera personal o por vía telefónica. Ambas vías de entrada significan 87.4% de los 39 365 servicios brindados en 2008. Lo anterior significa que las y los usuarios además, de procurar las vías más accesibles en términos de disponibilidad y economía, buscan un servicio personalizado, lo cual redundará en la posibilidad de recibir una atención y eventualmente solución, más oportuna, certera e integral.

Atendiendo al lugar donde se brindaron los distintos servicios que brinda la Comisión, se observan las frecuencias siguientes:

Cuadro 2.4 Servicios proporcionados según el lugar de atención de la CDHDF, 2008

Lugar de atención	Servicios de no competencia	Servicios de competencia			Total
		Admisibilidad	Oficina de Información Pública	Subtotal	
Sede central	17 899	10 401	1 107	11 508	29 407
Unidades desconcentradas	7 223	2 735		2 735	9 958
Unidad Sur	2 034	695		695	2 729
Unidad Norte	1 983	567		567	2 550
Unidad Oriente	1 835	587		587	2 422
Unidad Poniente	1 371	886		886	2 257
Total	25 122	13 136	1 107	14 243	39 365

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La cuarta parte de los servicios fueron otorgados en las oficinas de las unidades desconcentradas de la . Esto significa la consolidación del trabajo realizado por parte de las unidades. Lo anterior expone la intensificación del trabajo de los promotores ciudadanos en las delegaciones, cuya labor ha permitido ubicar a las oficinas desconcentradas como instancias adecuadas para recibir un acompañamiento apropiado para la atención de las problemáticas presentadas por las y los peticionarios.

Todas las unidades reportan frecuencias de servicios muy similares, destaca la Sur que presenta el porcentaje más alto con 27.4% de los 9 958 servicios que brindaron. El 72.5% de los servicios que se otorgaron a través de éstas, corresponde a asuntos de no competencia.



Las mujeres son quienes acuden con mayor frecuencia a solicitar los servicios que proporciona la CDHDF, representan 57.2% del total de personas atendidas.

Ahora bien, entendemos como colectivo a las personas que, sea de manera organizada o espontánea, se presentan como un grupo con problemáticas y demandas comunes, por ejemplo casos en los que la comunidad no cuenta con servicios como el agua, y como grupo demanda el suministro, en atención a su derecho al goce del bien. En estos casos, se dieron 759 servicios durante 2008. Esta cantidad es menor en 5.5% respecto a los servicios otorgados a colectivos de personas durante 2007.

La y recibe todos los requerimientos para que sea determinado el cauce institucional que seguirá la atención de la persona, sea como una queja ante la , o bien, como un trámite de servicio hacia otras instancias ante las cuales la ciudadanía pueda interponer la problemática expresada ante nuestro personal. A continuación se expone la situación de los servicios tanto de no competencia como de competencia otorgados en 2008.

2.2 Servicio de no competencia

La brinda atención durante las 24 horas todos los días del año. En horarios y días hábiles, la atención se proporciona mediante equipos de trabajo que atienden de manera personal y vía telefónica a las y los usuarios, tanto en el edificio sede como en las cuatro unidades desconcentradas. Para los días y horarios inhábiles, existe un equipo especial de guardia en las oficinas centrales, encargado de brindar la atención correspondiente.

A través de estos equipos, adscritos a la Dirección General de Quejas y Orientación, se atiende a la totalidad de las personas que establecen contacto vía personal o telefónica con la , para exponer sus problemáticas y buscar alguna solución.

En primera instancia, el área determina el curso de competencia de los asuntos atendidos. La atención personal o telefónica a quienes habitan o transitan por la ciudad de México, y que apelan a la , tiene como objetivo valorar si el problema de la persona es competencia de nuestra institución. En el caso de que no sea de nuestra competencia, se realizan una serie de acciones dirigidas a resolver el problema planteado, ya sea orientando jurídicamente o canalizando a la o el usuario ante la instancia adecuada para el ejercicio pleno de sus derechos.

En este apartado se abordan las actividades concernientes a los servicios de no competencia, divididos según el área encargada de brindarlos, a saber: Unidad de Recepción y Trabajo Social y Dirección de Atención y Orientación.

2.2.1 Unidad de Recepción y Trabajo Social

En 2007 fue creada la Unidad de Recepción y Trabajo Social (), misma que se integró con un equipo multidisciplinario que se desempeña como un primer contacto con las peticionarias y los peticionarios que acuden a nuestras instalaciones.

Este equipo multidisciplinario tiene como objetivo detectar y dar atención emergente a personas que acuden a la _____ en una situación de crisis emocional la cual impide poder brindarle una atención adecuada.

Entendemos por *crisis* un estado temporal de trastorno y desorganización en la persona que le impide abordar un problema particular atendiendo a procedimientos habituales o pertinentes. La crisis puede estar provocada por tres factores:

1. *La etapa de desarrollo.* Sentimientos de estrés que acompañan a las personas a lo largo de la vida y que hacen referencia a la evolución y a los diferentes estados madurativos de las personas y ciclos de vida.
2. *Circunstancial.* Cualquier acontecimiento que suceda en la vida de una persona en relación al medio social. Son imprevisibles y se escapan de nuestro dominio: enfermedad, hospitalización, muerte, accidentes, catástrofes (guerras, incendios), separaciones, divorcios, embarazos no deseados, cambios de estatus socioeconómicos. Por ende, estos acontecimientos pueden hacer surgir nuevos roles o responsabilidades adicionales, o pueden hacer cambiar la forma de vida o las relaciones con otras personas. Dichos eventos, generan una alteración tal que la persona está incapacitada de manera inmediata para protegerse y actuar en consecuencia para resolver el problema.
3. *Problemas de salud integral.* En este sentido, la persona ve limitada la posibilidad de atender un problema a causa de limitaciones físicas o problemas de salud, incluidos los de carácter mental.

En estos casos, como son problemas clínicos de salud física o mental, recurrimos a la certificación que haya realizado la instancia competente para ello, para considerarlo a efecto de otorgar los servicios de la _____. En los casos de peticionarias y peticionarios que no presentan un diagnóstico clínico, pero que por información colateral se presume un padecimiento de salud, para atender la problemática derivada de la violación de sus derechos humanos intentamos encontrar canales de apoyo con los familiares, así como con instituciones públicas y privadas.

En cualquier caso, basta que tengamos conocimiento de esta situación de vulnerabilidad para recurrir ante las instancias competentes a fin lograr la salvaguarda de la persona, buscando generar las condiciones que le permitan el goce del ejercicio de sus derechos. La situación crítica de la persona, sea temporal o no, de ninguna manera determina la procedencia o no de la queja por presuntas violaciones a derechos humanos. La interposición de una queja ante la _____ es un derecho en sí mismo, que no puede ser restringido por ninguna circunstancia.

De esta forma, el equipo de la _____ establece el primer contacto con todas las peticionarias y todos los peticionarios que acuden personalmente a solicitar la intervención de la _____ a fin de detectar aquellos casos que requieren atención por su situación de riesgo.

En todas estas situaciones, si procede, se identifica la necesidad de acudir a las instancias competentes para la atención de la problemática expuesta.

a. *Personas en situación de crisis*

En el periodo que se informa, del total de los peticionarios atendidos de forma personal por esta Comisión, en 312 ocasiones requirieron de una intervención especializada en función que se presentaba en situación de crisis (véase cuadro 2.5). Del total de personas que requirieron intervención en crisis, 60.9% fueron mujeres.

Posterior a la intervención profesional, se le brindó el servicio necesario en atención a su demanda, de los cuales 76.9%, es decir, 7 de cada de 10 atenciones se refirieron a asuntos de no competencia, de los cuales es de destacar que en 67.91% se requirió brindar una orientación verbal.

Solo en 12% del total de los casos atendidos se dio inicio a una investigación por presuntas violaciones a derechos humanos. Es decir, de cada 10 personas sólo una de éstas expuso hechos presuntamente violatorios a derechos humanos que dieron inicio a una investigación de queja.

Cuadro 2.5 Servicios proporcionados a usuarias y usuarios en situación de crisis, 2008

Tipo de servicio	Servicios proporcionados		Peticionarios (%)	Peticionarias (%)
	Total	%		
Servicios de no competencia				
Orientación verbal	163	52.2	41.1	58.9
Orientación con oficio	60	19.2	35.0	65.0
Remisión	6	1.9	16.7	83.3
Servicio de colaboración	4	1.3	25.0	75.0
Orientación verbal con solución inmediata	3	1.0		100.0
Respuesta a peticiones por escrito	3	1.0	66.7	33.3
Asuntos improcedentes*	1	0.3	100.0	
Servicios de competencia				
Suplencia de queja	38	12.2	34.2	65.8
Curso de queja	19	6.1	57.9	42.1
Aportación	5	1.6	20.0	80.0
Información sobre la CDHDF	4	1.3		100.0
Asesoría para formular escrito	4	1.3	75.0	25.0
Revisión de escrito	2	0.6	50.0	50.0
Total competencias/no competencias	312	100.0	39.1	60.9

*Asuntos improcedentes: son los asuntos donde no procede que nuestra institución pueda hacer algo, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

b. *Personas con problemas de salud mental*

Uno de los objetivos fundamentales de la es brindar atención a personas con posibles problemas de salud mental. La *salud mental* según la definición de la Organización Mundial de la Salud, es un estado de bienestar que permite a las personas desarrollar sus habilidades, afrontar los conflictos que se presentan en la vida cotidiana y trabajar. Es decir, la salud mental es la habilidad de poder gozar la vida y a la vez enfrentar los desafíos diarios, ya sea tomando decisiones, lidiando y adaptándose a situaciones difíciles o dialogando acerca de nuestras necesidades y deseos. De acuerdo a lo anterior, este grupo de población se encuentra en una situación de vulnerabilidad por ello se ha conformado un equipo multidisciplinario que proporcione atención adecuada a este grupo de población.

Se atendieron en la aquellos casos de peticionarios y peticionarias que requirieron de diagnóstico y tratamiento médico en instituciones federales de salud. Se contó con el apoyo de el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, el Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez y clínicas del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.

Es importante señalar que la ciudad de México no cuenta con instituciones de servicios de salud con especialización de psiquiatría.

Cuadro 2.6 Servicios proporcionados a usuarias y usuarios con problemas de salud mental, 2008

Tipo de servicio	Servicios proporcionados		Peticionarios (%)	Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF
	Total	%			
Servicios de no competencia					
Orientación verbal	570	68.8	62.8	37.2	2
Canalización con oficio	144	17.4	52.8	47.2	
Servicio de colaboración	13	1.6	38.5	46.2	
Respuesta a peticiones por escrito	13	1.6	61.5	38.5	
Remisión	10	1.2	60.0	40.0	
Orientación verbal con solución inmediata	4	0.5	50.0	50.0	
Respuesta a peticiones vía electrónica	2	0.2	100.0		
Servicios de competencia					
Suplencia de queja	36	4.3	44.4	55.6	
Información sobre la CDHDF	25	3.0	20.0	80.0	

Cuadro 2.6 Servicios proporcionados a usuarias y usuarios con problemas de salud mental, 2008 (*continuación*)

Tipo de servicio	Servicios proporcionados		Petitionarios (%)	Petitionerias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF
	Total	%			
Curso de queja	5	0.6	80.0	20.0	
Aportación	3	0.4	66.7	33.3	
Asesoría para formular escrito	1	0.1		100.0	
Expediente de colaboración	1	0.1		100.0	
Revisión de escrito	1	0.1	100.0		
Medidas preventivas	1	0.1		100.0	
Total competencia/no competencia	829	100.0	58.5	41.3	2

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Durante 2008, personal de la en su unidad sede y unidades desconcentradas proporcionó 829 servicios a petitionarios y petitionerias con estas características (véase cuadro 2.4). De los cuales 91%, es decir, 9 de cada 10, expresaron alguna problemática que no era competencia de este organismo, por ello se le brindó orientación y canalización a la instancia adecuada.

Es importante destacar que a 68.8 % de los casos se les proporcionó orientación verbal, ya que este grupo de población, por su condición, requiere de una escucha atenta y de elaboración conjunta de una estrategia para abordar la problemática que se les presenta y 17.4% se solicitó la intervención de otras instancias en virtud de que la situación expuesta refería hechos no violatorios a derechos humanos.

En algunos casos (1.6%), fue necesario solicitar la colaboración de instituciones de gobierno y de asociaciones civiles, a fin de que se les brindara atención inmediata a su salud mental, así como se garantizara el pleno respeto a sus derechos humanos.

Se realizaron 13 servicios de colaboración con oficio a instituciones de gobierno y asociaciones civiles, a efecto de que recibieran la atención necesaria a sus peticiones o para atender, de forma inmediata, sus padecimientos de salud.

c. Atención a la infancia

Derivado del trabajo que efectúan diversas áreas de la a favor de la educación, defensa y protección de los derechos de la infancia, y del espacio que ofrece la para el acompañamiento a las niñas y a los niños que acuden junto con los petitionarios y las petitionerias, se han implementado acciones tendientes a proteger a los niños y niñas que han sido detectados en situación de vulnerabilidad, violencia o abandono.



La CDHDF a través de la Unidad de Recepción y Trabajo Social cuenta con un espacio especialmente diseñado para brindar atención a las y los niños que acuden en compañía de sus padres.

Para ello, se ha hecho indispensable contar con la colaboración de dependencias del gobierno como: el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y la Procuraduría General de Justicia, ambos del Distrito Federal y dependencias federales y organizaciones de la sociedad civil.

Modelo de Detección e Intervención de Violencia Infantil

A partir del trabajo coordinado entre la Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos y la *CDHDF*, se implementó el Modelo de Intervención en Violencia Infantil (Modivi). Durante este período se han detectado 102 niños y niñas en los que se presupone están en una situación de riesgo, violencia o abandono.

De los casos se identificaron a 48 niñas y 54 niños. Asimismo, se concluyeron 21 seguimientos derivado de las acciones realizadas por la *CDHDF* y otras instituciones, en los que no se corroboró algún tipo de maltrato infantil. Del total de estos casos, en tan solo 20.5% de ellos, de la investigación realizada por este organismo y por las instituciones competentes, se desprende que no existieron elementos que señalaran la existencia de maltrato infantil.

La identificación de los niños y niñas fue mediante las actividades realizadas en La Casa del Árbol, actividades extramuros, remolques, el Programa de Juventud sin Violencia en Iztapalapa y en la Estancia Infantil ubicada en la *CDHDF*. Asimismo, mediante correos electrónicos, escritos, llamadas telefónicas y denuncias de manera personal sobre hechos que involucran esta forma de violencia, la *CDHDF* recibió a un conjunto de niños y niñas entre 1 y 17 años de edad donde la mayoría son del sexo masculino.



A través del Modivi, se han detectado casos de niños y niñas en situación de riesgo, violencia y abandono. Dicho modelo, se lleva a cabo gracias al trabajo conjunto que realiza la URTS y la Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos.

Cuadro 2.7 Casos detectados en los diferentes espacios de contacto de la CDHDF, 2008

Actividad en la que se detectó el caso	Asuntos detectados	
	Total	%
Correo electrónico	19	18.6
Cuéntalo (actividades en escuelas)	18	17.6
Actividades extramuros	12	11.8
La Casa del Árbol	11	10.8
Programa Juventud Sin Violencia en Iztapalapa	10	9.8
Personal	10	9.8
Llamada telefónica	6	5.9
Denuncia anónima o bajo reserva de datos	6	5.9
Estancia infantil ubicada en la URTS (antes El Rinconcito)	5	4.9
Remolques	5	4.9
Total	102	100

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social de la Dirección de Atención y Orientación.

En el trabajo con los niños y niñas identificados como presuntas víctimas de violencia se ha priorizado el interés superior del niño, por lo que se ha establecido contacto con los padres y madres o, en su caso, las personas al cargo del cuidado de ellos. De esta manera se intentó conocer el entorno social y afectivo para identificar los factores de riesgo y la forma en que se ha de intervenir conforme a la competencia y responsabilidad de este organismo.

Se llevaron a cabo 187 gestiones de trabajo social que comprenden visitas domicilia-
rias, contactos telefónicos y entrevistas directas y 33 visitas realizadas a escuelas y domi-
cilios, a efecto de recabar, corroborar información y dar seguimiento.

Durante este periodo fueron establecidos 107 contactos telefónicos, comunicación
a través del correo electrónico con los padres, madres, personas encargadas del cuida-
do, maestras y maestros, niños y niñas que acudieron a la Comisión o que están
involucrados en la formulación de las denuncias anónimas. Se registraron 48 entrevis-
tas directas con padres, madres o personas que cuidan a los niños y niñas que se
reportaron en situación de riesgo o vulnerabilidad, a efecto de involucrarlos para rea-
lizar alguna propuesta de solución a la problemática de violencia o abandono en que
se encontraban estos.

Por la gravedad y urgencia de los casos, y el riesgo para las niñas y niños, se trami-
taron 47 oficios de colaboración al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y
29 a la Procuraduría General de Justicia, ambas del Distrito Federal, en 28 casos están
involucradas ambas dependencias.

A efecto de proporcionar una adecuada canalización a la problemática de los niños
y las niñas atendidos en la en este tema, se enviaron solicitudes de apoyo a
diversas instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y del sector privado
que brindan servicios de orientación, atención psicológica, jurídica y de salud en
general para los niños y niñas y sus padres, madres o personas encargadas de su aten-
ción y cuidado buscando modificar modalidades de relación que repercutan positiva-
mente sus condiciones de vida.

Cuadro 2.8 Servicios de colaboración por concepto de casos de presunta violencia
contra niñas y niños remitidos por la CDHDF, 2008

Autoridad	Casos	%
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal*	47	55.9
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*	29	34.5
Por el Gusto de Saber A. C.	4	4.8
Facultad de Psicología de la UNAM	1	1.2
Asociación para el Desarrollo Integral de Personas Violadas A. C.	1	1.2
Centro de Salud de la Secretaría de Salud del Distrito Federal	1	1.2
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México	1	1.2
Total	84	100.0

* En algunos casos se remitió a dos instancias.

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social de la Dirección de Atención y Orientación.



Los niños y niñas que acuden a la Instancia Infantil de la CDHDF realizan actividades lúdicas relacionadas con los derechos humanos.

Espacio infantil

La atención proporcionada en el Espacio Infantil,¹ está planteada como un lugar de acompañamiento a las niñas y a los niños que acuden con las peticionarias y los peticionarios durante el tiempo de atención en otras áreas de defensa de la

Los objetivos de este servicio son:

- a) Brindar un espacio lúdico donde los y las niñas pudieran permanecer y realizar actividades recreativas y de información sobre los derechos.
- b) Evitar que las niñas y a los niños escuchen o revivan los hechos que los adultos denuncian con motivo de su queja.
- c) Reconocer a la Comisión como una instancia a la que se puede recurrir para solicitar apoyo en caso necesario.
- d) Favorecer que el personal ofrezca un servicio de calidad, reduciendo los factores distractores que puedan repercutir en su desempeño, motivando así que el peticionario o la peticionaria que acude en compañía de menores de edad pueda expresarse con amplia libertad.

De enero a diciembre de 2008 se atendieron a 194 niñas y niños entre los 10 meses y 15 años de edad. De ellos 56.7% fueron niñas, que participaron en diversas actividades, realizando dibujos, ensamble de piezas, modelado en plastilina y escuchando o leyendo cuentos. Los mayores participaron en juegos de mesa con temas relacionados a los derechos de la infancia.

¹ Antes “el Rinconcito”.

Atención a población en situación de vulnerabilidad

Es importante destacar, que en esta se recibió información o denuncias sobre personas en situación de vulnerabilidad social por su condición de adulto mayor, por padecer algún trastorno mental o encontrarse en situación de calle.

Se identificaron 21 casos en los cuales se efectuaron visitas a hospitales, domicilios y lugares de pernocta, encontrando conductas de violencia familiar y abandono de personas por parte de los familiares inmediatos.

Por lo que se solicitó la intervención Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y la Procuraduría General de Justicia, ambos del Distrito Federal, para que ante la vulnerabilidad en que se encuentran estas personas, atendieran puntualmente su situación.

d. Divulgación

Con la finalidad de proporcionar al público en general información sobre temas que no son competencia de , pero sobre los cuales solicitan frecuentemente nuestra intervención u orientación, fue elaborado el folleto *Por tus Derechos*, con un tiraje de 30 mil ejemplares trimestrales por folleto, los cuales se distribuyeron en eventos educativos y en las salas de espera de la . Los temas abordados fueron sobre salud mental, cultura e igualdad.

Dada la demanda sobre algunos temas en particular, se realizó la reimpresión de los números sobre *Violencia intrafamiliar*, *Violencia escolar*, *Medio ambiente sano* y *Derechos sexuales y reproductivos*.

Asimismo se realizaron dos polípticos, uno titulado *Derechos de las personas con problemas de salud mental* y el segundo sobre la *Averiguación previa*.

e. Vinculación con otros organismos e instituciones

Para proporcionarle a los peticionarios y las peticionarias una orientación y canalización lo más eficiente posible, se han realizado un trabajo de vinculación con instituciones gubernamentales y organismos de la sociedad civil.

Entre los más destacados se encuentran la Casa de Niñas del en Coyoacán; con directivos del Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez; Centro de Atención a Riesgos Victímales y Adicciones de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; la Red de Apoyo Humanitario A. C., Bufete Jurídico Consulmar S. C. y , línea Nacional de Apoyo, Consejo Psicológico e Intervención en Crisis por Teléfono.

En general encontramos una gran disposición de las instituciones y organismos para establecer relaciones interinstitucionales con la , materializadas en algunos casos con la celebración de convenios de colaboración para atender con sus servicios la creciente demanda social. Sin embargo, lamentamos la falta de respuesta por parte

de personal contactado de la Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado del Instituto Nacional de Pediatría.

f. Asistencia a cursos

En función de la profesionalización del equipo que conforma la y la necesidad de proporcionar servicios calificados, se participó en diversas actividades de capacitación específica tales como: el Diplomado en Violencia Familiar y Derechos Humanos, organizado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México; al Encuentro Regional Los Derechos de las Personas con Discapacidad y sus Familias; al Curso de Especialización en la Atención de Casos de Violencia Sexual en Adolescentes; 7° Seminario Internacional de Violencia familiar en el Distrito Federal y el 1° de Armonización Legislativa, al Segundo Seminario Internacional de Acceso a la Información; así como a las Jornadas Contra la Violencia: ¡Democracia en las Familias!

La participación en estos eventos, además, contribuyó a establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil que contribuyen a ampliar las posibilidades de atención de los casos que exponen las y los peticionarios que se acercan a la .

2.2.2 Atención y orientación

Para la ciudad de México el 2008 representó un importante avance en materia de protección a los derechos humanos, se dieron cambios como la despenalización de la interrupción legal del embarazo, la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, la Ley de Protección de Datos Personales, la Ley Protección a los No Fumadores, la Ley Ambiental del Distrito Federal, entre otros.

Lo anterior, supone que la defensa de los derechos humanos busca prevenir y combatir el abuso o mal ejercicio del poder. Si bien las quejas donde se constata la presunta violación de derechos humanos constituye un mecanismo de combate ante el abuso del poder, los servicios de no competencia representan un instrumento de prevención, al informar y orientar a las personas respecto a sus derechos y los medios para hacerlos exigibles.

Los servicios que brinda la están disponibles todos los días del año, durante las 24 horas. En horarios y días hábiles, la atención se centra en equipos que atienden a las personas que comparecen y a quienes exponen sus problemáticas vía telefónica, asistidos por medio del equipo que conforma la Subdirección de Atención Telefónica (Subatel). Además, existe un equipo especial de guardia que atiende días inhábiles y el horario nocturno, en este caso, el objetivo es atender a las y los peticionarios en el momento que lo requieran.



En algunos casos el personal de la DGGO realiza visitas a lugares de detención o visitas de supervisión a lugares donde se considere, que existe riesgo contra la seguridad de las personas.

A través de la y se atiende la totalidad de las solicitudes interpuestas de manera personal y telefónica. Determina, además, el curso de competencia de los asuntos atendidos. Asimismo, en algunos casos se realizan acciones de prevención como son las visitas a lugares de detención, o labores de supervisión en eventos donde se considere que existe riesgo contra la seguridad de las personas.

En este apartado se abordan las actividades que no corresponden a las atribuciones de la , pero que implican una serie de actividades para ofrecer a las usuarias y los usuarios soluciones que en muchas de las ocasiones derivan en la canalización ante las instancias competentes.

2.2.2.1 V

Con objeto de mejorar la atención proporcionada a las y los peticionarios, la ha llevado a cabo diversas acciones para facilitar a las personas el contacto con la institución, a continuación se detallan las diferentes vías de entrada con las cuales se posibilita el trámite de las peticiones interpuestas ante esta Institución.

Para 2008, de los 39 365 servicios proporcionados a personas, 25 122 correspondieron a asuntos donde no se cumple la competencia de la , lo cual equivale a 63.8% del total de servicios proporcionados en la y . Este tipo de servicios muestra un incremento de 1.8% respecto a 2007.

La tiene conocimiento de los diversos casos que atiende a través de diferentes medios de comunicación. Además de las peticiones formuladas de manera personal o telefónicamente, la Dirección de Admisibilidad e Información valora y turna a la Dirección de Atención y Orientación documentos que deberán ser atendidos con algún servicio de no competencia.

Cuadro 2.9 Servicios de no competencia proporcionados según vía de entrada, 2008

Vía de entrada	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF*
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Personal**	13 710	55.5	14 102	56.1	53.0	4
Telefónica***	10 976	44.5	11 020	43.9	65.1	17
Total	24 686	100.0	25 122	100.0	58.3	21

* Nota: Se consideran las gestiones iniciadas por la CDHDF por conocimiento de hechos o denuncias donde la persona no se identifica.

** Además de la presencia de la persona, se consideran en este apartado los rubros de prensa, mensajería, correo postal y escritos ante la Oficialía de Partes.

*** Incluye además del servicio telefónico, los casos de correo electrónico y fax, los turnados por la OIP y las originadas por supervisiones o visitas de personal de la CDHDF.

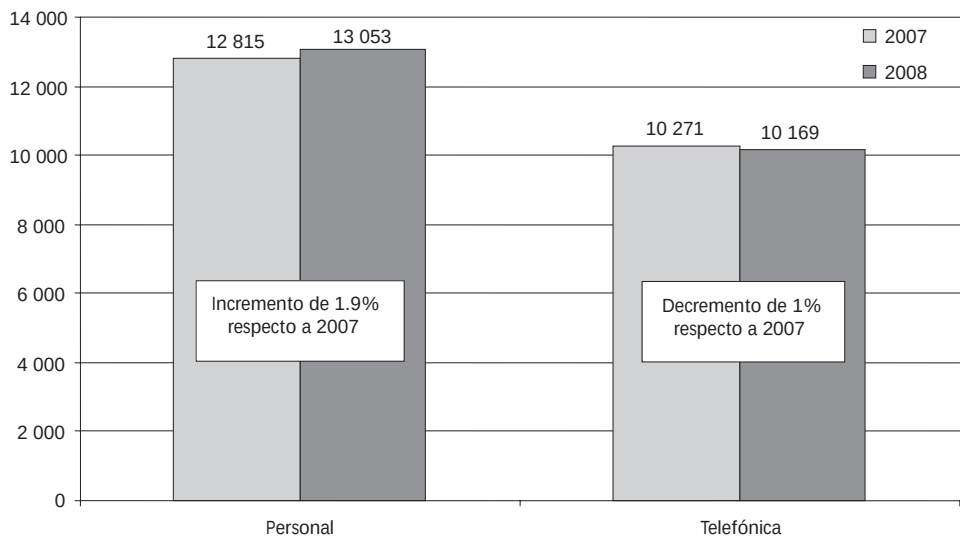
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.10 Vía de entrada de los servicios de no competencia, porcentaje de mujeres peticionarias y casos iniciados por personal de la CDHDF, 2008

Vía de entrada	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF*
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Personal	12 815	51.9	13 053	52.0	53.6	5
Telefónica	10 271	41.6	10 169	40.5	67.0	
Escrito entregado en Oficialía de Partes	880	3.6	1 037	4.1	46.2	2
Correo electrónico	427	1.7	437	1.7	46.0	2
OIP	269	1.1	395	1.6	38.2	10
Por actuación de la CDHDF			11		9.1	
Correo postal	11		8		37.5	1
Fax	6		8		37.5	1
Medios masivos de comunicación	3		2			
Mensajería	4		2		50.0	21
Total	24 686	100.0	25 122	100.0	58.3	

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.1 Comparativo de las dos principales vías de entrada de los servicios proporcionados



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

El 92.5% de los servicios proporcionados se realizaron de manera personal o vía telefónica. Esto contrasta con 75.4% que integra las atenciones personales y telefónicas en los servicios de competencia. Podemos considerar que quienes acuden con un problema no cuentan con información suficiente para solicitar servicios, ejercer derechos o pedir información a las autoridades competentes. En este sentido, las labores de orientación realizadas por la se convierten en servicios que coadyuven a que la o el ciudadano establezca con las autoridades una relación no de subordinación, sino participativa.

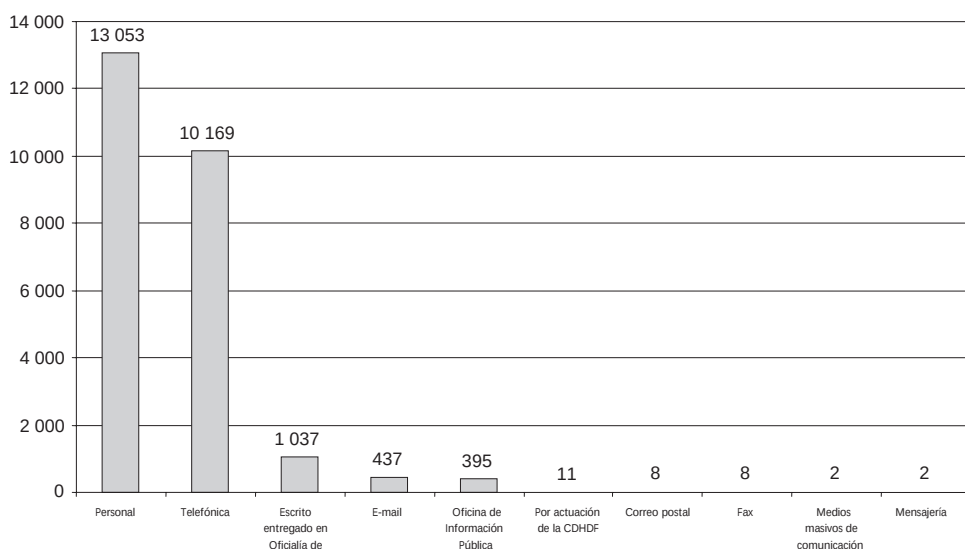
Asimismo, la busca que la atención sea cercana a las personas, no solamente en un sentido de espacios, a través de las vías de entrada, sino en un sentido de identificación, de apropiación, utilizando por ejemplo un lenguaje sencillo, teniendo como objetivo la comprensión de la ruta de acción para la solución a los casos expuestos por las y los peticionarios.

Destaca para el año que se informa el incremento en el número de los escritos entregados a Oficialía de Partes, el cual fue de 17.8%. Estos casos pasaron de una representación relativa de 3.6% respecto al total de servicios en 2007, a 4.1% para 2008. Otro incremento importante se observa en los servicios brindados a partir de problemáticas ingresadas a través de la . En el año 2007 se recibieron 269 asuntos por esta vía, alcanzando en 2008 un total de 395, lo que significa un incremento de 46.8 por ciento.

Cuadro 2.11 Servicios brindados a usuarias y usuarios según vía de entrada, 2008

Vía de entrada	Servicios de no competencia 2008		Usuarias, usuarios y colectivos de personas atendidos			
			Usuarias y usuarios		Colectivos	
	Total	%	Subtotal	Usuarias (%)	Subtotal	%
Personal	13 053	52.0	15 085	48.8	17	16.7
Telefónica	10 169	40.5	10 979	59.1	19	18.6
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 037	4.1	1 306	39.6	49	48.0
E-mail	437	1.7	492	46.7	13	12.7
OIP	395	1.6	395	38.2		
Por actuación de la CDHDF	11		11	81.8	1	1.0
Correo postal	8		7	57.1	1	1.0
Fax	8		11	27.3		
Medios masivos de comunicación	2		1	0.0	2	2.0
Mensajería	2		2	50.0		
Total	25 122	100.0	28 289	52.2	102	100.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.2 Vía de entrada correspondientes a servicios de no competencia, 2008

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Es importante observar que en los servicios de orientación las mujeres son quienes mayormente solicitan nuestra intervención. El teléfono es el medio al que más recurren para plantear sus problemáticas, esto en los casos donde proceden servicios de no competencia. Esta tendencia confirma nuestra interpretación de que la existencia de tal cúmulo de servicios de no competencia se debe a que la ciudadanía desconoce las atribuciones de autoridad y el procedimiento para el ejercicio de sus derechos ciudadanos ante ella.

2.2.2.2 S

Sin importar la vía de entrada de la atención a las personas que acuden a la ésta se inicia escuchando el planteamiento del problema, donde se determinará el tipo de servicio a otorgar. Ahora bien, cuando de la entrevista no se desprende ningún elemento que de lugar a un acto presuntamente violatorio a derechos humanos, es decir, del ámbito de no competencia de este organismo, se brindan una serie de servicios con la intención de que la persona sea orientada o conducida ante la instancia adecuada para el ejercicio pleno de sus derechos.

El curso que siguen los servicios de competencia se aborda en el inciso correspondiente. En lo que concierne a los servicios de no competencia, una vez valorado así, proceden diversos trámites, mismos que a continuación describimos.

Cuadro 2.12 Servicios de no competencia brindados y porcentaje de peticionarias, 2008

Tipo de servicios de no competencia	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF* (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Orientación verbal	15 521	62.9	17 437	69.4	59.8	
Orientación con oficio	6 202	25.1	4 411	17.6	57.3	
Remisiones	1 539	6.2	1 393	5.5	56.8	1
Respuestas a peticiones vía electrónica	512	2.1	658	2.6	40.7	
Respuestas a peticiones por escrito	362	1.5	459	1.8	35.2	1
Orientación verbal con solución inmediata	257	1.0	279	1.1	62.0	
Servicio de colaboración	86	0.3	253	1.0	69.2	19
Asuntos improcedentes**	152	0.6	115	0.5	60.9	

Cuadro 2.12 Servicios de no competencia brindados y porcentaje de peticionarias, 2008 *(continuación)*

Tipo de servicios de no competencia	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF* (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Curso de remisión			65	0.3	70.8	
Expediente de colaboración	55	0.2	45	0.2	42.2	
Aportación a remisión			7		71.4	
Total	24 686	100.0	25 122	100.0	58.4	21

* Nota: en este rubro se consideran las gestiones iniciadas por la CDHDF por conocimiento de hechos o denuncias donde la persona no se identifica.

** Asuntos improcedentes: son los asuntos donde no procede que nuestra institución pueda hacer algo, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Orientación

Una vez valorada la competencia del asunto planteado por las usuarias y los usuarios, el personal de la institución tiene la obligación de orientar a la persona acerca de la institución o servicios donde pudiese ser atendida. En ese caso, se le informa de manera verbal (en los casos de atenciones personales y telefónicas) y la atención brindada se registra en el sistema automatizado. En ocasiones la orientación no se limita a informar, sino que también se realizan gestiones ante la autoridad para informar de la situación de la persona. Estos casos son las atenciones donde se determina urgencia porque, de no ser atendida por la autoridad competente, estaría en riesgo la seguridad y/o integridad de la persona, como puede ser la atención en un hospital o para interponer una denuncia. En otras ocasiones, las personas son orientadas y se emite un oficio a la autoridad competente para que atienda en cumplimiento de la normatividad internacional y nacional de los derechos humanos la petición que nos ha sido dada a conocer: son las orientaciones con oficio o canalizaciones.

Respuesta a peticiones

Proceden de la valoración de escritos turnados por la Dirección de Admisibilidad e Información, provenientes de correos electrónicos o escritos tramitados en la Oficialía de Partes, o incluso solicitudes turnadas a la , que requieren ser respondidos para orientar a las personas acerca de la problemática planteada.

La legislación interior de la _____ establece que para los asuntos relativos a problemáticas de la competencia de otros organismos públicos defensores de derechos humanos, se debe turnar la instancia al organismo público defensor de derechos humanos estatal correspondiente, a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (_____) o al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Estos casos pueden tener origen en una atención personal, telefónica o por la revisión de documentación entregada. En estos asuntos, las personas pueden acudir para conocer el estatus que guarda el asunto remitido (curso de remisión) o bien, para aportar documentación a una remisión iniciada en nuestras oficinas.

Colaboración

Estos servicios se refieren a labores de colaboración con otros organismos defensores de derechos humanos u autoridades distintas a las del Distrito Federal. En el caso de que un organismo estatal o la _____ como parte de una investigación requieran realizar una diligencia, y no cuentan con la posibilidad de llevarla a cabo por sí mismas, solicitan la colaboración de nuestra institución para acudir a un centro de detención o resguardo, por ejemplo, para entrevistar a las personas. Son los expedientes de colaboración. Otra connotación tienen las solicitudes de servicio de colaboración, en donde sin existir queja alguna, al tener conocimiento de eventos que ocurren en otras entidades federativas o por ser del ámbito federal, se solicita la intervención del organismo público defensor de derechos humanos competente o de la autoridad responsable para que estén al tanto de esos eventos.

Asuntos improcedentes

Por último, existen ocasiones en que las ciudadanas y los ciudadanos no formulan solicitud específica alguna a la _____, ni procede acción alguna, pero son comunicaciones que nos dan a conocer asuntos en otros ámbitos de actuación. Son asuntos improcedentes porque no procede que la _____ pueda hacer algo, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento. En el caso de que ese asunto derivara en algún riesgo para los derechos humanos de quienes realizan la comunicación, procede tramitarlo como alguno de los servicios anteriores. En algunos casos, la comunicación recibida no es clara, pero contamos con remitente o persona con quien establecer contacto para conocer del asunto y poder determinar un tipo de servicio específico.

Las labores de orientación constituyen el principal servicio de no competencia. Durante 2008 significaron 87% del total de servicios de no competencia. Entre ellas,

destaca particularmente el caso de las orientaciones verbales, pues representa 69.4% del total de servicios de no competencia.

A diferencia de los casos donde procede un servicio de competencia, como veremos más adelante, en el caso de los servicios de no competencia las personas vienen a atender asuntos que le conciernen a ellas, y pocas ocasiones tienen que ver con otras personas. El promedio es de 1.1 usuarios o usuarias por cada servicio de no competencia brindado, ésto es que una de cada 10 personas que acuden en este ámbito lo hace además por una persona más. Asimismo, es de notar que si bien de forma general la mujeres presentan la mayor incidencia, esta es mayor a la de los hombres en tan sólo un 2.6 puntos porcentuales.

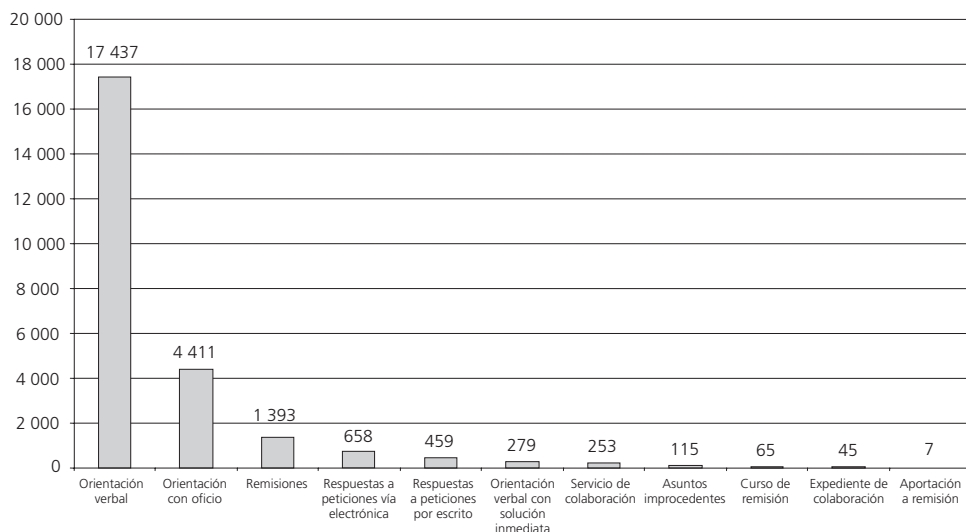
Cuadro 2.13 Servicios de no competencia generados según personas y grupos agraviados, 2008

Tipo de servicio de no competencia	Servicios de no competencia 2008		Usuarías, usuarios y colectivos de personas			
			Usuarías(os)		Colectivos	
	Total	%	Subtotal	% M	Subtotal	%
Orientación verbal	17 437	69.4	18 696	53.4	1	1.0
Orientación con oficio	4 411	17.6	5 342	53.1		
Remisiones	1 393	5.5	2 106	47.7	89	87.3
Respuestas a peticiones vía electrónica	658	2.6	676	41.3	1	1.0
Respuestas a peticiones por escrito	459	1.8	523	36.7	2	2.0
Orientación verbal con solución inmediata	279	1.1	347	47.8		
Servicio de colaboración	253	1.0	329	60.2	7	6.9
Asuntos improcedentes*	115	0.5	126	22.2	2	2.0
Curso de remisión	65	0.3	75	66.7		
Expediente de colaboración	45	0.2	60	31.7		
Aportación a remisión	7		9	77.8		
Total	25 122	100.0	28 289	52.2	102	100.0

*Asuntos improcedentes: son los asuntos donde no procede que nuestra institución pueda hacer algo, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.3 Servicios de no competencia, 2008



Fuente: CDHDF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.2.2.3 S

En el periodo que se reporta, las unidades desconcentradas brindaron 28.8% del total de servicios de no competencia. Por lo que hace a estos servicios, la Unidad Sur fue la que brindó el mayor número de servicios, con 2 034, que corresponden a 28.2% de los 7 223 servicios proporcionados por las unidades.

En segundo lugar tenemos a la Unidad Norte con 1 983 servicios que corresponden a 27.5% del total de servicios proporcionados durante 2008 por las unidades desconcentradas.

Cabe mencionar que, a partir de los hechos acontecidos en la discoteca *New's Divine*, ubicada en la delegación Gustavo A. Madero, demarcación que alberga a la Unidad Norte, la realizó una fuerte campaña de difusión de la presencia de la Unidad, con la finalidad de promover entre la población de dicha demarcación la denuncia de actos que vulneren sus derechos humanos.

Cuadro 2.14 Servicios de no competencia según lugar de atención de la CDHDF, 2008

Tipo de servicio de no competencia	Servicios de no competencia 2008											
	Oficina Sede		Unidad Sur		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente			
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Orientación verbal	17 437	69.4	12 119	67.7	1 418	69.7	1 547	78.0	1 255	68.4	1 098	80.1
Orientación con oficio	4 411	17.6	3 430	19.2	324	15.9	189	9.5	352	19.2	116	8.5
Remisiones	1 393	5.5	1 214	6.8	38	1.9	52	2.6	55	3.0	34	2.5
Respuestas a peticiones vía electrónica	658	2.6	435	2.4	87	4.3	55	2.8	52	2.8	29	2.1
Respuestas a peticiones por escrito	459	1.8	63	0.4	120	5.9	112	5.6	100	5.4	64	4.7
Orientación verbal con solución inmediata	279	1.1	223	1.2	30	1.5	4	0.2	18	1.0	4	0.3
Servicio de colaboración	253	1.0	226	1.3	7	0.3	1	0.1	3	0.2	16	1.2
Asuntos improcedentes*	115	0.5	99	0.6	6	0.3	8	0.4			2	0.1
Curso de remisión	65	0.3	38	0.2	4	0.2	15	0.8			8	0.6
Expediente de colaboración	45	0.2	45	0.3								
Aportación a remisión	7		7									
Total	25 122	100.0	17 899	100.0	2 034	100.0	1 983	100.0	1 835	100.0	1 371	100.0

*Asuntos improcedentes: son los asuntos donde no procede que nuestra institución pueda hacer algo, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.2.2.4 P

En 2008 se elaboraron 4 411 oficios de canalización de hechos que no eran competencia de este organismo. Por tal motivo fueron remitidos mediante oficio a las instituciones públicas y privadas competentes. Del análisis de la información resultante se realizó un desglose de las problemáticas planteadas por las y los peticionarios, el cual se refleja de forma temática de conformidad con el listado que se detalla posteriormente.

Cabe señalar que las instituciones con mayor número de canalizaciones son el sistema de procuración y administración de justicia, que no dejan de ser una necesidad básica en la defensa y exigencia de justicia que la población de la ciudad de México requiere; toda vez que se sufre una doble vulneración de sus derechos humanos.

Cuadro 2.15 Canalizaciones mediante oficio según temas, 2008

Temas	Total de canalizaciones 2007		Total de canalizaciones 2008			Diferencia %
	Total	%	Total	%	Peticionarias (%)	
Presentación legal gratuita	1 799	29.0	1 278	29.0	63.1	-29.0
Víctimas del delito	1 439	23.2	1 178	26.7	59.6	-18.1
Instituto de Apoyo al Empleo y Conflictos Laborales	659	10.6	463	10.5	50.5	-29.7
Organismos protectores de derechos humanos	760	12.3	400	9.1	57.3	-47.4
Instituciones de protección a usuarios de servicios diversos	232	3.7	152	3.4	50.0	-34.5
Instituciones de mediación y conciliación de conflictos entre particulares	183	3.0	135	3.1	60.7	-26.2
Instituciones de atención de servicios educativos	189	3.0	135	3.1	44.4	-28.6
Instituciones de seguridad social	228	3.7	124	2.8	31.5	-45.6
Instituciones de salud pública	157	2.5	119	2.7	52.9	-24.2
Instituciones de protección al adulto mayor	107	1.7	83	1.9	44.6	-22.4
Instituto de Atención a Personas Privadas de la Libertad	88	1.4	81	1.8	69.1	-8.0
Instituciones privadas	67	1.1	80	1.8	58.8	19.4
Instituto de Apoyo a Grupos Vulnerables	67	1.1	70	1.6	34.3	4.5
Instituto de Apoyo a la Mujer y Violencia Familiar	96	1.5	35	0.8	80.0	-63.5

Cuadro 2.15 Canalizaciones mediante oficio según temas, 2008 (*continuación*)

Temas	Total de canalizaciones 2007		Total de canalizaciones 2008			Diferencia %
	Total	%	Total	%	Peticionarias (%)	
Instituciones de atención de servicios educativos	60	1.0	31	0.7	71.0	-48.3
Instituciones de apoyo a la vivienda	50	0.8	27	0.6	40.7	-46.0
Instituciones de atención al transporte público	10	0.2	13	0.3	46.2	30.0
Instituciones de apoyo contra las adicciones	3		4	0.1	100.0	33.3
Asuntos agrarios y ambientales	8	0.1	3	0.1	33.3	-62.5
Total	6 202	100.0	4 411	100.0	57.3	-28.9

Fuente: CDHDF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La representación legal gratuita es el tema que tuvo mayor índice de canalizaciones de las y los peticionarios, con 1 278 solicitudes de apoyo a instancias como la Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario, y bufetes jurídicos gratuitos de universidades públicas.

En seguida están los casos relacionados con víctimas del delito, con 1 178 oficios en los cuales se solicita la intervención de la para realizar denuncias o que se atienda a las personas en su calidad de víctimas.



Las inspecciones llevadas a cabo por parte de los visitantes representan una gran herramienta en la protección y defensa de los derechos humanos.

En el tema de asuntos laborales se canalizó a un total de 463 peticionarias y peticionarios, resaltando los oficios dirigidos a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo. Las peticiones en este rubro comprendieron asistencia legal gratuita, juicios laborales y solicitudes de empleo, entre otras.

Los organismos públicos protectores de derechos humanos de las distintas entidades federativas, tanto del orden federal como local, agruparon un total de 400 canalizaciones, lo que propició ofrecer apoyo y alternativas de atención para las y los peticionarios que requirieron la intervención de los mencionados organismos, situación que se describió en el cuadro 2.15.

Cabe resaltar que la incidencia de problemáticas de violencia familiar redundó en gran número de canalizaciones a las diferentes instituciones de apoyo con un total de 35 peticiones, resultando de ello el género femenino como el más afectado.

Finalmente, el resto de las canalizaciones se agrupan por tema, a efecto de brindar un panorama general respecto a las instituciones a las cuales son enviados las y los peticionarios, dependiendo del asunto planteado:

- Instituciones de apoyo a grupos vulnerables
- Instituciones de atención a personas privadas de su libertad
- Problemas laborales, capacitación para el trabajo y bolsa de trabajo
- Instituciones de seguridad social
- Instituciones de salud pública
- Instituciones de apoyo contra las adicciones
- Instituciones de protección a personas adultas mayores
- Instituciones de apoyo a la vivienda
- Instituciones de protección a usuarios de servicios diversos
- Instituciones de mediación y conciliación
- Instituciones de atención al transporte público
- Instituciones de atención de servicios educativos
- Instituciones de atención de servicios culturales y deportivos
- Instituciones privadas
- Instituciones de asuntos agrarios y ambientales
- Instituciones de protección a usuarios de servicios diversos

Aunque disminuyó el número de canalizaciones en relación a 2007, la ciudadanía sigue refrendando su confianza en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, instancia en la cual depositan sus expectativas de solicitud de apoyo; por lo que el personal de la Dirección de Atención y Orientación se esfuerza y capacita cada día para responder con calidad y compromiso a la demanda de atención a las problemáticas planteadas por las y los peticionarios, haciendo uso de los estándares de internacionales, mismos que le dan un contexto de calidad en el servicio proporcionados por personal del servicio profesional en derechos humanos con que cuenta este organismo público autónomo.

2.2.2.5 V

De las 4 411 canalizaciones con oficio brindadas en 2008, una cuarta parte se dirigió a la Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Relativamente, la proporción de estos casos presenta un incremento respecto a 2007, ya que en dicho periodo representaron 22.2% del total de canalizaciones, en tanto para 2008 representan 25.3% del total canalizaciones en el año. A partir de este dato es evidente que la problemáticas que padece con más frecuencia los ciudadanos se relaciona con temas de procuración de justicia y por extensión, de victimización de las persona por actos que pueden ser considerados como delitos.

En seguida se encuentran la Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario y la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, que integran 14.9% y 8.8% del total de canalizaciones para 2008, respectivamente. Otra de las problemáticas que aqueja con mayor frecuencia a las usuarias y los usuarios deriva de la falta de recursos para poder solventar una asistencia legal profesional, necesaria para hacer frente a dificultades que requieren de un conocimiento legal especializado.

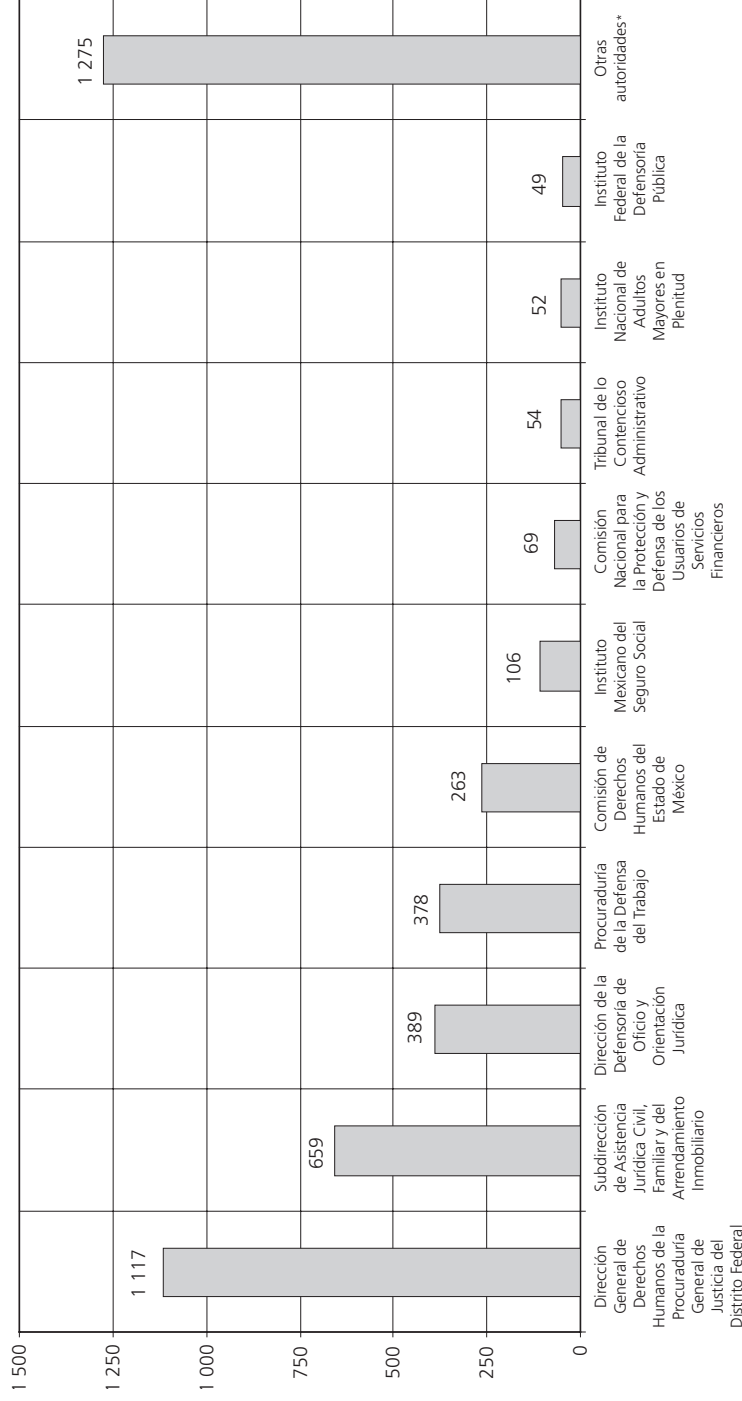
Cuadro 2.16 Principales instituciones a las cuales fueron dirigidas las canalizaciones emitidas por la CDHDF, comparativo 2007-2008

Institución	Total de canalizaciones 2007		Total de canalizaciones 2008		Peticionarias (%)
	Total	%	Total	%	
Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	1 375	22.2	1 117	25.3	59.1
Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario	1 002	16.2	659	14.9	69.2
Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	514	8.3	389	8.8	59.6
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	522	8.4	378	8.6	54.2
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	550	8.9	263	6.0	61.2
Instituto Mexicano del Seguro Social	169	2.7	106	2.4	31.1
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	114	1.8	69	1.6	47.8
Tribunal de lo Contencioso Administrativo	63	1.0	54	1.2	33.3
Instituto Nacional de Adultos Mayores en Plenitud	46	0.7	52	1.2	46.2
Instituto Federal de la Defensoría Pública	54	0.9	49	1.1	55.1
Otras autoridades*	1 793	28.9	1 275	28.9	53.2
Total	6 202	100.0	4 411	100.0	57.3

* Esta categoría agrupa 292 instancias de gobierno.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.4 Principales instituciones a las que se canalizó mediante oficio a las personas peticionarias, 2008



* Esta categoría agrupa 292 instancias de gobierno.

Fuente: CDHOF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.2.2.6 M

Las notas de medios o comunicados de prensa constituyen una herramienta básica de suma importancia para la defensa de los derechos humanos; representan un vínculo entre los hechos relevantes para la opinión pública que ocurren en la ciudad y son reportados por los diversos medios de comunicación.

En este caso la _____, mediante su área de Comunicación Social, sigue las noticias reportadas, filtra la información y con base en su contenido, son turnadas a las diversas áreas de la Comisión, para ser evaluadas y, en su caso, determinar si algún tipo de acción se puede implementar para conocer el contenido y alcance de los hechos que se plasmen en las mismas. Aunado al carácter informativo que posee.

En el caso de la _____ y _____, con esas notas se realizan gestiones ante las diversas autoridades del Distrito Federal, con la finalidad de conocer mayores detalles de lo acontecido o, en su caso, ampliar y actualizar la información que se tenga; y, en su caso, solicitar la intervención de las autoridades.

En ocasiones de estas notas de medios se desprenden hechos en los que es necesario realizar gestiones más específicas pues hay personas que están en riesgo, ya sea por la falta de atención en un servicio público o, en su caso, algún siniestro en la que las autoridades no se encuentren aparentemente interviniendo oportunamente en el mismo. La valoración oportuna y eficaz de las notas permite, además de una intervención inmediata, en su caso, el inicio de investigaciones de oficio de la Comisión.

La estrategia de intervención puede ser de diversas maneras. Ya sea mediante gestión telefónica con las autoridades para conocer si tienen conocimiento del hecho o suceso y, en su caso, conocer qué acciones están operando para su atención.



Gracias a las notas de medios o comunicados de prensa se ha logrado prevenir que ocurran actos violatorios a derechos humanos.

Cuadro 2.17 Notas de medios de comunicación evaluadas y gestiones de prevención con autoridades, 2008

Mes	Notas valoradas sin necesidad de gestión	Notas valoradas y otras en las que se inició investigación de oficio y/o queja	Notas valoradas en las que ameritó realizar gestión con autoridades	Total	Gestiones con autoridad en atención a llamadas telefónicas y correos electrónicos, escritos y otros de peticionarios(as)	Gestiones con autoridad y otras, en atención a las o los peticionarios que acuden a este organismo	Total
Enero	120		8	128	3		131
Febrero	118	1	8	127	5		132
Marzo	67	3	5	75	4		79
Abril	65	3	11	79	6	2	87
Mayo	79	7	9	95	14	6	115
Junio	103	5	6	114	3		117
Julio	111	4	2	117	6		123
Agosto	47	1	4	52	6	2	60
Septiembre	74		7	81	4	2	87
Octubre	79	4	10	93	7	2	102
Noviembre	49	1	10	60	6		66
Diciembre	63	2	7	72	10	1	83
Total	975	31	87	1 093	74	15	1 182

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En otras ocasiones con la finalidad de verificar que la intervención de estas autoridades sea adecuada, y en pleno respeto de los derechos humanos, se puede determinar la movilidad de una o un visitador orientador de la Comisión con el único fin de observar que no se lleguen a consumir posibles violaciones a derechos humanos y se estén aplicando las acciones adecuadas para su atención.

En otros casos, cuando hay un riesgo o peligro inminente, este organismo protector de derechos humanos solicita a las autoridades las medidas precautorias preventivas (sin expediente de queja).

En el inicio del segundo semestre de 2008 se pudo observar de julio a diciembre el desarrollo de diversas marchas en la ciudad, el seguimiento de los personajes involucrados del Caso *New's Divine*, el inicio del Hoy No Circula Sabatino; entre otras cosas.

De estas permitió la realización algunas medidas precautorias sin expediente de queja como el caso de elemento de la Policía Judicial del Distrito Federal que arrolló a unos transeúntes y que no se quería hacer responsable de los hechos; en el mismo supuesto con elementos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, en estado de ebriedad provocaron un accidente, información que se corroboró, en la que las autoridades ya se encontraban tomando cartas en el asunto para deslindar responsabilidades; entre los mas relevantes las notas relacionadas al caso Martí.

Por otra parte, la Comisión comenzó sus preparativos para celebrar sus 15 años de vida. Con motivo de esta celebración se emitió un boleto del metro conmemorativo, un boleto de la lotería nacional, entre otras actividades.



En 2008 la CDHDF cumplió 15 años y como parte de los festejos, se emitió un boleto de la lotería nacional.

En un caso sin precedente la Comisión presentó su informe relacionado al caso *New's Divine*; a raíz de esta situación, se comenzó un proyecto de mucha relevancia para la Comisión y la vida pública de la ciudad de México, relacionado con la policía que queremos, el cual está alcanzando dimensiones que no se tenían previstas; así como una participación importante de la sociedad civil, agrupaciones, universidades, y la policía misma del Distrito Federal, que en conjunto buscan alcanzar un objetivo común: mejorar la seguridad pública en la ciudad de México.

Se dio a conocer el seguimiento de algo que ya es tradicional en los eventos de la ciudad, como lo fue la 7ª Feria de los Derechos Humanos, en la que las personas que habitamos y las que no en la ciudad, tuvimos la oportunidad de conocer aún más este ámbito de los derechos humanos.

Tal y como se observará en el capítulo de Servicios de competencia, durante el año que se informa, a través de la y se elaboraron 2 008 medidas precautorias, 36 de ellas fueron medidas preventivas. Las medidas preventivas se elaboran sin que necesariamente exista un expediente de queja, esto con la finalidad de prevenir algún daño irreparable y una violación a derechos humanos, como lo establece al artículo 35 bis, fracción del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, que a la letra dice: “Solicitar y gestionar por instrucciones de la o del Presidente ante las autoridades competentes en caso urgentes las medidas precautorias, de conservación o de restitución necesarias u otras acciones, para evitar la consumación irreparable de violaciones a derechos humanos. Las mismas acciones podrán realizarse cuando la naturaleza del caso lo amerite y no se haya iniciado el procedimiento de investigación ante la Comisión”.

Asimismo, con apoyo de instrumentos internacionales como los principios de París que señalan: “La institución nacional será competente en el ámbito de la promoción y protección de los derechos humanos. 2. La institución nacional dispondrá del mandato más amplio posible, claramente enunciado en un texto constitucional o legislativo, que establezca su composición y su ámbito de competencia. 3. La institución nacional tendrá, en particular, las siguientes atribuciones: a) presentar, a título consultivo, al gobierno, al Parlamento y a cualquier otro órgano pertinente, a instancia de las autoridades interesadas o en ejercicio de su facultad de autosumisión, dictámenes, recomendaciones, propuestas e informes sobre todas las cuestiones relativas a la protección y promoción de los derechos humanos...”

Las medidas preventivas sin expediente de queja se han elaborado regularmente en atención a las notas de medios o de cualquier otro medio de información masivo en los que se reportan acontecimientos de diversa índole y hemos tenido la oportunidad de evitar que se estos culminen en eventos lamentables, tales como los ocurridos el 14 y 16 de marzo de 2008, cuando la Comisión tuvo conocimiento, mediante una nota informativa, la cual refería “Llaman a no agredir a emos en Querétaro. En la web convocan a rechazarlos en D. F. Como consecuencia de la movilización de más de 800

personas el viernes de la semana pasada, convocadas para no agredir a quienes se reivindican como emos, se prepara en Querétaro una nueva acción para este sábado para rechazar las agresiones y la intolerancia. Paralelamente, para este mismo sábado, pero en el Distrito Federal, también por internet se ha convocado a reunirse en la glorieta del Metro Insurgentes, para agredir a los emos que se reúnen en esa zona”.

De igual manera, la que se recibió el 27 de junio de 2008 por un medio electrónico que dice lo siguiente: “Con el fin de que esta ciudad siga manteniendo vigente la convivencia pacífica en un contexto de pluralidad ideología y diversidad social, les hago un atento y respetuoso llamado para que se tomen las

para evitar cualquier acto violento antes, durante y después de la Marcha del Orgullo (sic) de la ciudad de México, mañana sábado 28 de junio” la presente solicitud del grupo de (sic) se sustenta en que en se está distribuyendo vía Internet lo siguiente: Sabotear la marcha del orgullo lesbico gay en junio del 2008 en el . . . Nos vemos el sábado 28 de junio a 12 pm en el reloj chino (cerca del metro Cuauhtémoc) para nuestra marcha anti-gay y anti judía, de preferencia los asistentes deben llevar un paleacate para cubrir su rostro, para evitar represalias en su escuela o trabajo y pueden llevar los carteles que quieran asistan, su patria los necesita”.

En este tipo de acontecimientos, en los que se encuentra de promedio el derecho de manifestación, solicitamos a las autoridades correspondientes que se respete este derecho con la finalidad de brindar la asistencia necesaria a los manifestantes y se evite el empleo de la fuerza y se tomen las medidas de disuasión, de sensibilización y de diálogo con ambos grupos de personas, esto tendiente a fomentar un ámbito de tolerancia y respeto a las diferentes ideologías y sus manifestaciones, recurriendo a cualquier otro medio no violento para salvaguardar su integridad psicofísica.



Al tener conocimiento de las agresiones ocurridas en Querétaro hacia los emos, la CDHDF implementó un operativo para salvaguardar la integridad de los jóvenes que acuden a la glorieta de Insurgentes como punto de reunión.



La marcha del orgullo LGBT de la ciudad de México se llevó a cabo sin contratiempos; personal de la CDHDF estuvo presente.

También podemos mencionar otro caso ocurrido el 6 de noviembre de 2008, en el que este organismo tuvo conocimiento, por medio de una nota informativa proveniente de un medio de comunicación la cual decía: “Se reporta un fuerte olor a gas en la zona de Polanco, específicamente en las calles de Hegel, Horacio, Homero y Ferrocarril de Cintura hay movilizaciones de cuerpos de emergencia buscando de dónde proviene la fuga; los trabajadores del lugar, como restaurantes, plazas comerciales y diversos edificios están siendo desalojados para evitar algún accidente; se menciona que algunas personas están pidiendo apoyo de los cuerpos de emergencia porque ya se están sintiendo mal”. Por ello este organismo realizó un documento oficioso dirigido a las autoridades correspondientes, con la finalidad de prevenir siniestros que pudieran significar la pérdida de vidas humanas o riesgos a la integridad física de las personas que habitan o transitan en dicho lugar, así como para evitar o atender los riesgos provocados por dicho acontecimiento y se atendieran, con prontitud, los eventos de emergencia, siniestro o desastre que pudieran estarse presentando en el lugar. Como en estos casos y otros más, la intervención de esta Comisión ha podido evitar la consumación de daños irreparables y violaciones a derechos humanos.

2.2.2.7 Remisiones

Las remisiones de casos a otros organismos públicos defensores de derechos humanos constituyen otra de las labores en materia de servicios de no competencia de primordial importancia, ya que en cierta medida su cubren los que pudieran ser vacíos para brindar apoyo en la solución de problemas que por cuestiones de traslado son particularmente difíciles de atender para las personas. Durante 2008 se presentó una disminución

del número de remisiones respecto a 2007 (1 540), al registrar 1 393, un decremento equivalente a 9.5%. La se mantiene como el principal organismo destinatario de remisiones, al acumular cuatro de cada cinco del total de remisiones del periodo.

Cuadro 2.18 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos, comparativo 2007-2008

Organismo	Remisiones				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	1 226	79.6	1 139	81.8	56.7	0.1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	194	12.6	156	11.2	61.5	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Oaxaca	8	0.5	14	1.0	28.6	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	10	0.6	12	0.9	66.7	
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	21	1.4	12	0.9	50.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	12	0.8	8	0.6	50.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Sonora	1	0.1	6	0.4	16.7	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Chiapas	1	0.1	5	0.4	40.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Guerrero	4	0.3	5	0.4	80.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Michoacán	6	0.4	4	0.3	100.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	1	0.1	3	0.2	66.7	
Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luís Potosí	1	0.1	3	0.2	33.3	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Baja California Sur			3	0.2	33.3	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Querétaro	1	0.1	3	0.2		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos	5	0.3	2	0.1	50.0	
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato	6	0.4	2	0.1	50.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Sinaloa			2	0.1	50.0	

Cuadro 2.18 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Organismo	Remisiones				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco	9	0.6	2	0.1	100.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas	2	0.1	1	0.1	100.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala	6	0.4	1	0.1		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz	11	0.7	1	0.1	100.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche	1	0.1	1	0.1	100.0	
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua	1	0.1	1	0.1	100.0	
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León	1	0.1	1	0.1		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Zacatecas	2	0.1	1	0.1		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Durango			1	0.1	100.0	
Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Civil Ciudadana del Estado de Baja California			1	0.1		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila	2	0.1	1	0.1		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima	1	0.1	1	0.1		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Nayarit	2	0.1	1	0.1	100.0	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tabasco	1	0.1				
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán	1	0.1				
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Baja California	3	0.2				
Total	1 540	100.0	1 393	100.0	56.7	0.1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 1 393 remisiones tramitadas en 2008 se encuentran involucradas un total de 2 111 personas. Esto implica que en promedio, en cada remisión, están involucradas 1.5 personas. Asimismo, se encuentran involucrados 46 grupos, de los cuales 84.8%, corresponde a remisiones dirigidas a la .

Cuadro 2.19 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos y personas atendidas, 2008

Organismo	Remisiones 2008		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total	%	Usuarías, usuarios		Colectivos	
			Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Comisión Nacional de Derechos Humanos	1 139	81.8	1 686	48.7	39	84.8
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	156	11.2	267	47.9	4	8.7
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Oaxaca	14	1.0	25	28.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	12	0.9	18	55.6		
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	12	0.9	14	50.0	2	4.3
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	8	0.6	16	6.3	1	2.2
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Sonora	6	0.4	8	37.5		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Chiapas	5	0.4	5	20.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Guerrero	5	0.4	5	80.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Michoacán	4	0.3	7	71.4		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Baja California Sur	3	0.2	4	25.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	3	0.2	13	38.5		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de San Luis Potosí	3	0.2	3			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Querétaro	3	0.2	5	20.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos	2	0.1	4	50.0		

Cuadro 2.19 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos y personas atendidas, 2008 (continuación)

Organismo	Remisiones 2008		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total	%	Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Sinaloa	2	0.1	5	40.0		
Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato	2	0.1	3			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Jalisco	2	0.1	2	100.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche	1	0.1	2	50.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Chihuahua	1	0.1	1	100.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Durango	1	0.1	1	100.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas	1	0.1	2	50.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala	1	0.1	5	20.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz	1	0.1	1	100.0		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas	1	0.1	1			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Nuevo León	1	0.1	1			
Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Civil Ciudadana del Estado de Baja California	1	0.1	1			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Nayarit	1	0.1	1			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima	1	0.1	4			
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila	1	0.1	1			
Total	1 393	100.0	2 111	47.7	46	100.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las remisiones también las mujeres presentan la proporción mayor como peticionarias (56.7% del total de usuarios), e integran la proporción menor como afectadas, ya que de las 2 111 personas registradas como involucradas, 47.7% son mujeres.

Cuadro 2.20 Remisiones a otros organismos públicos defensores de derechos humanos donde las peticionarias y peticionarios refirieron tener un domicilio distinto al Distrito Federal, 2008

Estado donde habita	Remisiones				Peticionarias (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Estado de México	337	74.2	283	76.1	54.4
Hidalgo	6	1.3	12	3.2	33.3
Oaxaca	8	1.8	12	3.2	41.7
Jalisco	8	1.8	8	2.2	25.0
Michoacán	5	1.1	6	1.6	66.7
Veracruz	17	3.7	6	1.6	16.7
Morelos	8	1.8	6	1.6	66.7
Quintana Roo	1	0.2	5	1.3	60.0
Guerrero	3	0.7	5	1.3	60.0
Puebla	10	2.2	4	1.1	50.0
Chiapas	5	1.1	4	1.1	50.0
Guanajuato	9	2.0	3	0.8	33.3
Baja California Sur	1	0.2	3	0.8	33.3
Tlaxcala	4	0.9	3	0.8	
Tabasco	4	0.9	2	0.5	
Tamaulipas	3	0.7	2	0.5	
Nuevo León	3	0.7	2	0.5	
Nayarit	3	0.7	1	0.3	
Sinaloa	2	0.4	1	0.3	100.0
Zacatecas	1	0.2	1	0.3	100.0
San Luis Potosí	1	0.2	1	0.3	100.0
Coahuila	2	0.4	1	0.3	
Sonora			1	0.3	
Chihuahua	4	0.9			
Baja California	3	0.7			
Colima	2	0.4			
Querétaro	2	0.4			
Durango	1	0.2			
Yucatán	1	0.2			
Total	454	100.0	372	100.0	50.8

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Finalmente, del total de remisiones generadas en 2008, en una cuarta parte las peticionarias y los peticionarios manifestaron tener su domicilio en entidades distintas al Distrito Federal. De este segmento de peticionarias y peticionarios, 76.1% refirió como lugar de residencia el Estado de México. En cierto sentido esto indica que el impacto de la [redacted] no se limita exclusivamente al Distrito Federal, sino que trasciende a la zona metropolitana. En el hecho se encuentran implicados al menos dos supuestos, uno tiene que ver con la información insuficiente que tienen las peticionarias y los peticionarios respecto a los servicios y competencia de la [redacted]; y el otro con el posicionamiento de la Comisión como la mejor opción para la solución de las problemáticas que aquejan a quienes habitan o transitan en el Distrito Federal.

2.3 Servicios de competencia

La Dirección General de Quejas y Orientación ([redacted] y [redacted]), es el área responsable de llevar a cabo los procedimientos relativos a la admisibilidad de los casos presentados por las [redacted] y los peticionarios. Una vez realizada la valoración de los mismos y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y Reglamento Interno de la [redacted], ésta determina los casos que pueden resultar materia de competencia de la Comisión, iniciando así el procedimiento de registro de los expedientes de queja.

Es importante mencionar que los procedimientos relativos a la admisibilidad de la atención de las usuarias y usuarios implica, entre otras labores, el manejo de un número considerable de documentación ingresada por las [redacted] y los peticionarios, autoridades, organismos, etc. Es atribución de la Dirección de Admisibilidad e Información la valoración, determinación y el registro de toda la documentación para turnarla según corresponda a las diversas áreas de la Institución y, específicamente en los casos de competencia, a las visitadurías generales. Otra labor relevante de la [redacted] y [redacted], resulta la de operar la base de datos Siigesi, a fin de proveer de información a todas las áreas de la Comisión, a autoridades e instancias externas, así como a las solicitudes de información pública relacionadas con la prestación de servicios a las personas.

En este apartado podremos observar los resultados de los procedimientos relacionados con la admisibilidad de la queja y la atención brindada a las solicitudes de información pública durante 2008.

Comparativo histórico anual de quejas registradas

En 2008 la cifra de quejas registradas es la tercera más alta de la historia de la [redacted]. Si para efectos de apreciar mejor la tendencia de incremento de las quejas, podemos dejar de considerar las quejas relativas al plantón en Reforma en protesta por los resultados electorales del año 2006 (pensando que las jornadas electorales no ocurren

anualmente), observaríamos que 2008 resultaría el segundo año con la cifra más alta de quejas registradas en la historia de esta Comisión.

Cuadro 2.21 Quejas registradas en la CDHDF por mes y año, 1993-2008

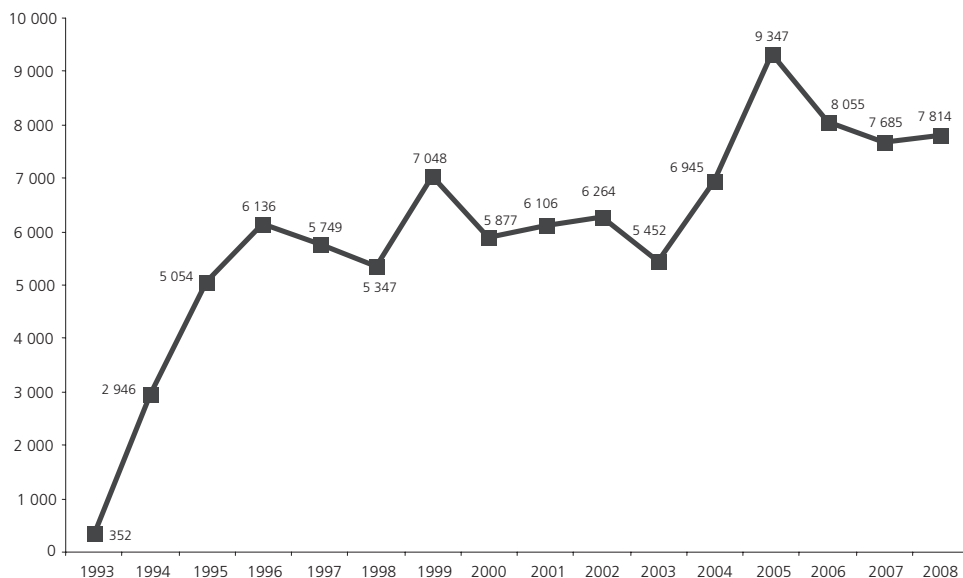
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total por año
1993	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	21	<u>331</u>	352
1994	103	147	177	185	283	265	241	274	291	331	<u>394</u>	255	2 946
1995	294	382	445	388	419	481	449	<u>501</u>	462	444	481	308	5 054
1996	404	478	469	427	590	447	470	493	486	<u>814</u>	616	442	6 136
1997	501	515	430	<u>622</u>	502	547	557	417	430	565	339	324	5 749
1998	407	368	471	434	<u>514</u>	486	433	430	405	502	459	438	5 347
1999	527	539	609	551	550	523	703	632	542	<u>717</u>	630	525	7 048
2000	461	532	<u>566</u>	561	523	553	527	502	377	477	466	332	5 877
2001	344	444	486	530	568	528	506	490	450	<u>753</u>	616	391	6 106
2002	467	517	452	588	576	496	490	512	610	<u>643</u>	515	398	6 264
2003	447	444	475	390	483	495	<u>514</u>	428	451	452	479	394	5 452
2004	376	465	658	538	561	619	611	<u>659</u>	614	654	614	576	6 945
2005	610	682	832	779	809	810	799	842	813	<u>928</u>	827	616	9 347
2006	665	597	764	636	680	598	533	<u>1 457</u>	702	552	464	407	8 055
2007	592	599	721	579	712	<u>726</u>	606	655	586	694	595	620	7 685
2008	575	595	546	630	642	647	<u>789</u>	640	714	702	660	674	7 814
												Total	96 177

XXX Corresponde la cifra más alta en el año.
*Nota: 904 de las 1 457 quejas registradas en agosto de 2006 corresponden al bloqueo de Avenida Paseo de la Reforma.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

El 2008 concluyó con un incremento de 1.7% en el número de quejas registradas, respecto a 2007. Si bien el primer semestre registró un decremento del 7.5% respecto al mismo periodo del año anterior, para el segundo semestre se presentó un incremento de 11.3% respecto al segundo semestre de 2007. Destacan los incrementos en los meses de julio, septiembre y noviembre. Cada uno de estos meses registra la segunda cifra más alta para el mismo mes en la historia de la Comisión. A su vez, en diciembre registra la incidencia más alta para el mismo mes en la historia de la Comisión. Podemos considerar que la ha consolidado una capacidad de atención por arriba de las 3 500 quejas durante los primeros seis meses de cada año y en complemento con el segundo semestre, se consolida una tendencia que describe una línea a

la alza. Sin duda, en el incremento que se registra para el segundo semestre del año que se reporta, los hechos del 20 de junio de 2008 en la discoteca *New's Divine*, en la delegación Gustavo A. Madero, tuvieron un impacto considerable, en especial la presentación de los resultados de la investigación realizada por la al respecto.

Gráfico 2.5 Tendencia 1993-2008 de quejas registradas



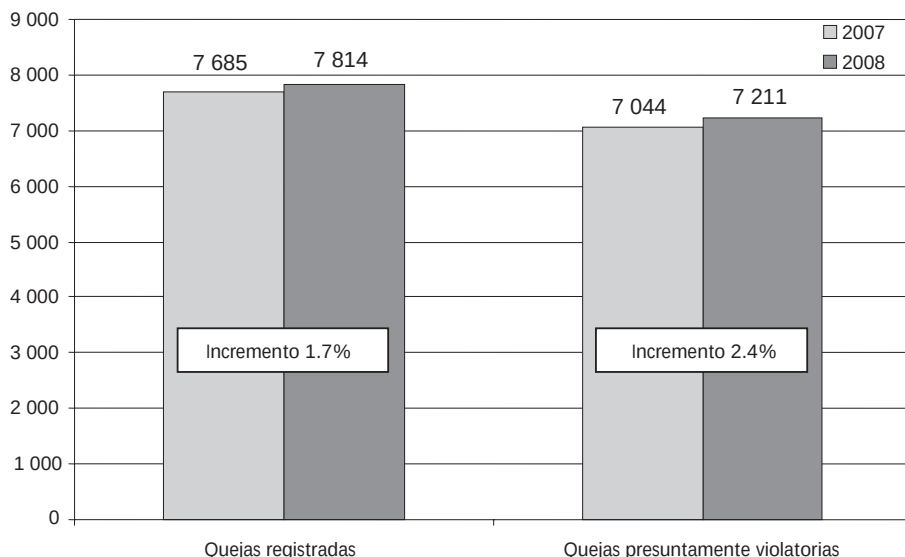
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Como ya se mencionó, históricamente el registro de quejas describe de manera general una línea ascendente. Aún y cuando después de repuntes importantes se observan decrementos igualmente considerables, la gráfica 2.15 muestra claramente una tendencia ascendente. Destacan los últimos cuatro años de labores (2005-2008) que registran incidencias muy por arriba de las 7 mil quejas, frecuencia que no se observa de 1993 a 2004; con la excepción de 1999, que apenas rebasa dicha cifra.

De esta forma en su Aniversario, la institución registró un promedio de 6 388 quejas por año (sin considerar el primer trimestre de labores de la), y considerando los últimos tres años, después de ocurrido el año más alto en el registro histórico de la quejas, consolida un promedio superior a las 7 850 quejas por año.

De las 7 814 quejas registradas en 2008 por la y , 7 211 fueron calificadas por las visitadurías generales como presuntamente violatorias de derechos humanos. Debe destacarse que en 2007, las quejas presuntamente violatorias de derechos humanos representaron 91.7% del total de quejas registradas, en tanto que para 2008, estas quejas significaron 92.3% de las 7 814 quejas registradas.

Gráfico 2.6 Total de quejas registradas y quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.1 Admisibilidad y registro de quejas

Dentro de la y , se encuentra la Dirección de Admisibilidad e Información, ésta área se encarga de recibir, registrar y valorar toda la documentación que llega a la institución, sea de usuarias y usuarios de nuestros servicios o de autoridades u otras instancias. De esta manera, remite comunicaciones para que sean valoradas como asuntos de competencia o destinados a la orientación de las personas. Tiene a su cargo la elaboración de informes y reportes sobre la gestión de asuntos en la . Además, brinda apoyo a las visitadurías generales para recibir la documentación de los expedientes, buscar antecedentes y monitorear el registro en el sistema de información.

Oficialía de Partes

Un área especialmente dinámica de la y es la Oficialía de Partes. La ley de la la constituye como única responsable de recibir oficialmente la documentación sustantiva de este organismo protector de derechos humanos. Para este fin cada escrito es valorado, clasificado y registrado en el sistema y distribuido en tiempo y forma, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas establecidas, observando

absoluta discrecionalidad en los asuntos encomendados en cada uno de los 57 237 documentos recibidos durante 2008.

Otra de las características de la Oficialía de Partes es prestar atención directa al público, por tanto observa como premisas principales ofrecer una atención ágil a todas las personas canalizándolas, de manera eficiente, para su atención al área correspondiente. Esta visión del trabajo es especialmente notable si consideramos la intensa actividad del área. Para apreciar mejor su dinámica proponemos observar el resultado del ejercicio de dividir los 57 237 documentos recibidos durante el año, entre el promedio de días hábiles de cada año (250), así obtenemos que se reciben 229 documentos cada día, es decir, prácticamente se da ingreso oficial a un documento cada 2 minutos; siendo cada uno de ellos valorado, registrado y entregado a los diferentes órganos y áreas de apoyo de esta Comisión para su debida atención.

De los 57 237 documentos tramitados por esta jefatura, 60% corresponde a los relativos a la recepción de comunicados remitidos por la autoridad donde se da respuesta a investigaciones de queja, seguimiento a recomendaciones, remisiones, canalizaciones, etc. Asimismo, 8.1% corresponde a documentación remitida directamente por las y los usuarios a través de las distintas vías de entrada institucionales.

Aún cuando esta área desempeña sus labores en días y horas hábiles, es de resaltar que la y presta servicios ininterrumpidos de recepción de documentación. Lo cual, teniendo en mente la vocación de servicio que caracteriza a la , resulta especialmente relevante, ya que facilita a las y los peticionarios el acceso a los servicios de la institución, además, evita que las autoridades puedan esgrimir como excusa una limitante de horario para atender los requerimientos y demandas de las y los ciudadanos.



Entre las funciones de la Oficialía de Partes, está el recibir, valorar, clasificar y distribuir en tiempo y forma toda la documentación oficial entregada a la CDHDF.

Atención de asuntos remitidos por integrantes de órganos legislativos

En el transcurso de 2008 se atendieron 28 asuntos remitidos por integrantes de órganos legislativos. De ellos, 15 procedieron para dar registro a una queja por presuntas violaciones a derechos humanos; 2 asuntos fueron remitidos a la y uno más a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México por ser del ámbito de su competencia; 7 se tramitaron como aportación a un expediente de queja y en los 3 asuntos restantes se orientó y canalizó a las y los peticionarios por tratarse de asuntos de incompetencia de esta Comisión.

Cuadro 2.22 Asuntos remitidos por integrantes de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura, según grupo parlamentario

Grupo parlamentario	Expedientes de queja	Remisión a la CDHEM
Partido de la Revolución Democrática (PRD)	4	
Partido Acción Nacional (PAN)	3	
Coalición Parlamentaria Socialdemócrata	1	
Coalición Parlamentaria de Izquierdas		1
Total	8	1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.23 Asuntos remitidos por integrantes de la Cámara de Diputados, LX Legislatura, según grupo parlamentario

Grupo parlamentario	Expedientes de queja	Remisión a la CNDH
Partido de la Revolución Democrática (PRD)	4	
Partido Acción Nacional (PAN)	2	
Partido Socialdemócrata (PSD)		1
Total	6	1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.24 Asuntos remitidos por integrantes del Senado de la República, LX Legislatura, según grupo parlamentario

Grupo parlamentario	Remisión a la CNDH
Partido Acción Nacional (PAN)	1
Total	1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información, enero de 2009.

Cuadro 2.25 Asuntos remitidos por integrantes de la Cámara de Diputados del Estado de México,
LVI Legislatura, según Grupo Parlamentario

Grupo parlamentario	Expedientes de queja
Partido de la Revolución Democrática (PRD)	1
Total	1

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Servicios de información

La Dirección de Admisibilidad e Información realiza como parte de sus funciones un permanente proceso de monitoreo del Siigesi. Mediante el cual vigila el adecuado registro de los datos relativos a las atenciones a las y los usuarios en asuntos tanto de competencia como de incompetencia. De esta forma supervisa que la información observe coherencia en sus contenidos, lo cual permite otorgar eficientes servicios de información a las áreas de la , así como para distintas autoridades (tanto del ámbito local como federal) y la .

Destaca para el año que se informa, el desarrollo de la base de datos para la captura del Instrumento de Medición de Calidad del Servicio del Programa de Defensa de los Derechos Humanos, como ya se mencionó. Una vez diseñada la encuesta para la medición de la calidad del servicio fue necesario el desarrollo de una plataforma informática para la sistematización de los datos contenidos en las encuestas aplicadas, así como la emisión de los informes relativos a la extracción de datos y generación de estadísticas.

Es de destacar un total de 1 083 servicios de información turnados durante 2008. Observando así un notable incremento en la cantidad de reportes generados y especialmente en la calidad de la información proporcionada con respecto a años anteriores.

Destaca la colaboración de esta área para proporcionar los insumos estadísticos con los que la , y específicamente la y , contribuyó para la elaboración del *Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal*.

Cuadro 2.26 Informes emitidos según área o producto de la CDHDF 2008

Área / producto	Informes
Dirección General de Comunicación Social	316
Visitadurías generales	247
DGQYO	165
Presidencia CDHDF	156
OIP	104
Diagnóstico de la Situación de los Derechos Humanos en el Distrito Federal	38

Cuadro 2.26 Informes emitidos según área o producto de la CDHDF 2008 (continuación)

Área / producto	Informes
Secretaría Técnica	23
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	9
Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional (DEIDI)	8
Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos	4
Dirección General de Administración	3
Informe Anual 2007	2
Informe para comparecencia del presidente ante la ALDF	2
Informe Estadístico 2007	1
Informe Estadístico Mujeres 2007	1
Primer Informe Trimestral ante el Consejo de la CDHDF 2008	1
Informe Semestral ante el Consejo de la CDHDF 2008	1
Tercer Informe Trimestral ante el Consejo de la CDHDF 2008	1
Primer Informe del Instrumento de Calidad del Servicio del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos	1
Total	1 083

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.27 Informes emitidos a autoridades durante 2008

Organismo o autoridad	Informes
Subsecretaría de Gobierno	89
Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal	9
Secretaría de Desarrollo Social	9
Instituto Nacional de Estadística y Geografía	5
Delegación Iztapalapa	5
Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	1
Procuraduría General de Justicia	1
Secretaría de Gobernación	1
Secretaría General del Consejo Nacional de Población	1
Comisión Interamericana de Derechos Humanos	1
Secretaría de Salud	1
Total	123

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Durante 2008, la Dirección General de Quejas y Orientación dio seguimiento diariamente, durante las 24 horas del día, a la síntesis informativa recibida por la Dirección General de Comunicación Social. Valoró y determinó remitir a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento, a las visitadurías generales y a la Relatoría para la Libertad de Expresión y Atención a Defensores y Defensoras de Derechos Humanos, un total de 961 notas de medios masivos de comunicación de cuyo contenido se desprendía alguna presunta violación a derechos humanos en agravio de los habitantes de la ciudad de México, o bien para llevar a cabo acciones preventivas. Cabe hacer mención de que algunas fueron tramitadas como aportación a expedientes de queja que ya habían sido registrados, mientras que otras motivaron investigaciones de oficio.

Cuadro 2.28 Notas informativas provenientes de medios masivos de comunicación turnadas a los órganos y áreas de la CDHDF, 2008

Intención	Primera Visitaduría General	Segunda Visitaduría General	Tercera Visitaduría General	Cuarta Visitaduría General	Dirección de Atención y Orientación**	Relatoría para la Libertad de Expresión***	Dirección Ejecutiva de Seguimiento	Total
Consideración de inicio de investigaciones de oficio	7	22	18	20	n. a.	n. a.	n. a.	67
Para conocimiento	136	192	247	121	5	30	41	772
Aportación a expedientes*	15	12	52	41	1	n. a.	n. a.	121
Aportación a gestiones ante autoridad	–	–	–	–	1	–	–	1
Total	158	226	317	182	7	30	41	961

n.a. No aplica.
* Pueden ser expedientes de queja, de seguimiento de Recomendaciones o de canalización.
** Dirección de Atención y Orientación de la Dirección General de Quejas y Orientación.
*** Relatoría para la Libertad de Expresión: Relatoría para la Libertad de Expresión y Atención a Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.1.1 S

Los servicios relativos a la competencia legal de esta Comisión se encuentran directamente relacionados con el registro de las quejas. En estos casos se pueden distinguir tres supuestos:

- a) Aquellos servicios que culminan con el registro de una queja, ya sea derivados de la elaboración de actas que den fe de lo expresado por las peticionarias o los peticionarios (suplencia de queja), o de la revisión de un escrito previamente elaborado por la usuaria o el usuario (revisión de escrito);
- b) Los servicios que, sin dar paso al registro de una queja, dejan abierta la posibilidad de que ésta sea presentada posteriormente, lo anterior gracias a la asesoría o la información brindada para su elaboración y/o por la información respecto a las atribuciones de nuestra institución (asesoría para presentar escrito o información sobre la); y
- c) Aquellos servicios relacionados con el seguimiento del trámite o investigación de una queja ya registrada. En estos casos se brinda apoyo a las usuarias y a los usuarios para hacer de su conocimiento el número de expediente asignado a su queja y la Visitaduría General a la cual fue turnada (curso de queja). También comprende los casos en los cuales se reciben documentos complementarios al escrito de queja inicial (aportación).

La investigación de oficio es otro servicio de competencia relativo al registro de aquellos asuntos por los cuales las visitadurías generales inician una investigación por presuntas violaciones a los derechos humanos, tras conocer los hechos por un medio distinto al de la denuncia ante la .



Los servicios de competencia de la CDHDF contemplan todo lo relacionado al registro y al trámite de los expedientes de queja.

Tal y como se mencionó en el apartado correspondiente a los servicios de no competencia, las medidas preventivas son solicitudes a la autoridad para que esté atenta a evitar que ocurran violaciones a derechos humanos que especialmente afecten la integridad personal o los bienes de las personas involucradas. En algunos casos se emiten para atender situaciones donde no existe una queja previa e incluso no se conoce de ninguna presunta violación. Son, por ejemplo, las ocasiones en que por un evento multitudinario donde se anuncia de un fuerte dispositivo de seguridad, la turna estas medidas a la autoridad para que se conduzca con estricto apego al respeto de los derechos humanos. Es el caso también de amenazas conocidas a través de los medios de comunicación masiva donde se pide la previsión del acto de autoridad, como ocurrió durante marzo cuando se intercedió ante actos de discriminación contra la comunidad *emo*.

Cuadro 2.29 Servicios de competencia brindados y porcentaje de peticionarias, comparativo 2007-2008

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Servicios				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%		
Suplencia de queja	5 868	42.0	5 900	44.9	57.4	1.9
Curso de queja	5 304	37.9	4 236	32.2	56.9	
Revisión de escrito	1 692	12.1	1 828	13.9	41.3	
Aportación	237	1.7	485	3.7	67.8	
Información sobre la CDHDF	321	2.3	362	2.8	63.0	
Asesoría para formular escrito	412	2.9	207	1.6	48.3	100
Investigación de oficio*	107	0.8	86	0.7	n.a.	
Medida preventiva	36	0.3	32	0.2	6.3	
Suplencia de deficiencia de queja	4					75
Total	13 981	100	13 136	100	54.9	0.9

*En este rubro se consideran las gestiones iniciadas por la CDHDF por conocimiento de hechos o por denuncias donde la persona no se identifica.
n.a. No aplica.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Durante 2008 se brindaron 13 136 servicios de competencia (sin contemplar los derivados de las 1 107 solicitudes de información pública recibidas). Esto significa de manera general un decremento de 6% respecto al total de servicios brindados en 2007. No obstante, en lo específico los servicios que culminan con el registro de una queja

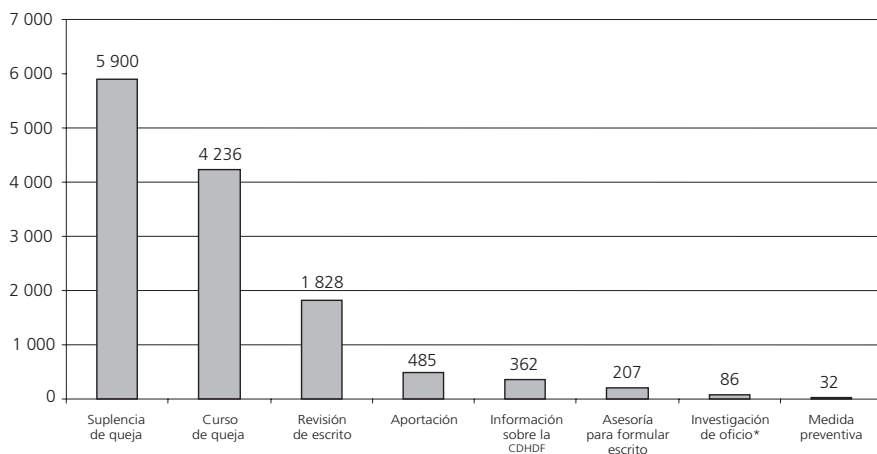
reportan incrementos respecto al año anterior. En el caso de la suplencia de queja, los servicios se incrementaron en 0.5%, en tanto que los servicios relativos a la revisión de escrito lo hicieron en 8%. Obviamente, como se verá más adelante, esto determinó un incremento en el número de quejas registradas respecto a 2007.

La suplencia de queja continúa siendo el servicio de competencia de mayor relevancia; su participación relativa se ha incrementado de manera importante, pues para 2008 representa 44.9% de los servicios brindados, en tanto que para 2007 significó 42%. La preponderancia de que la queja sea interpuesta a través de los escritos que nuestro personal elabora ante la presencia o llamada de las usuarias y los usuarios radica fundamentalmente en el beneficio producido para usuarias y usuarios que se pueden identificar dentro del perfil predominante de las personas que acuden o llaman a la , es decir, persona de bajos recursos económicos, o bien que no cuentan con el tiempo o los recursos para elaborar un escrito previo.

Las mujeres desempeñan un papel muy activo como peticionarias. No sólo son quienes en mayor proporción han acudido a presentar una queja, sino que también son quienes en mayor proporción dan seguimiento al trámite e investigación de la misma, acorde con los porcentajes que se registran en los servicios de curso de queja y aportación. Esto habla de una mayor conciencia de los derechos humanos y de un mejor conocimiento de los medios para hacerlos exigibles. Sin duda, los servicios relativos a la información sobre la inciden de manera directa en lo anterior, como puede apreciarse en el cuadro anterior donde de cada tres personas a las que se les brindaron servicios de información en 2008, dos son mujeres.



En 2008 la suplencia de queja presentó el servicio con mayor índice con 44.9% respecto de los demás servicios de competencia proporcionados por la CDHDF.

Gráfico 2.7 Servicios proporcionados en asuntos de competencia, 2008

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.1.1.1 Personas agraviadas involucradas en los servicios proporcionados en asuntos de competencia

De los 13 136 servicios de competencia proporcionados en el año se menciona un total de 18 150 personas y 657 grupos con calidad de agraviadas o agraviados. A continuación se desglosa por tipo de servicio, y el número de personas y grupos agraviados involucrados en los asuntos de competencia.

Cuadro 2.30 Personas agraviadas, porcentaje de mujeres y colectivos agraviados según los servicios brindados en asuntos de competencia, 2008

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Personas agraviadas y colectivos agraviados				
	Usuarías y usuarios			Colectivos	
	Total 2008	%	Mujeres (%)	Total	%
Suplencia de queja	9 070	50	39	228	34.7
Curso de queja	4 827	26.6	47	1	0.2
Revisión de escrito	2 851	15.7	39.7	341	51.9
Aportación	659	3.6	47	9	1.4
Información sobre la CDHDF	392	2.2	57.1		
Asesoría para formular escrito	236	1.3	42.8		
Investigación de oficio	100	0.6	49	59	9.0
Medida preventiva	15	0.1	20	19	2.9
Total	18 150	100.0	42	657	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Como puede notarse, una de cada dos personas agraviadas está relacionada con las suplencias de queja donde, de cada tres personas agraviadas, dos son hombres. Esto concuerda con el hecho de que en su mayoría son mujeres quienes interponen la queja. La incidencia de las mujeres en los servicios relativos a la información sobre la , sin embargo, muy probablemente influya en este hecho, ya que la orientación que reciben en un primer momento en su calidad de agraviadas las hace agentes más activos y receptivos ante actos presuntamente violatorios de derechos humanos. Es entonces cuando su condición cambia de agraviadas a peticionarias, interviniendo de una manera más evidente en la defensa de los derechos propios y de terceros.

En lo que respecta a los colectivos de personas, el escrito es el medio preponderante por el cual interpelan a la autoridad con apoyo de la , lo cual tiene sentido si se considera que a la interposición de la queja precede el consenso de un conjunto organizado de personas que documenta sus necesidades en un escrito con demandas comunes.

2.3.1.1.2 Servicios de competencia según lugar de atención de la CDHDF

Las unidades desconcentradas se consolidan como instancias donde acude la ciudadanía para acceder a los servicios que brinda la . Para 2008, en materia de competencia, los servicios que brindaron representan poco más de 20% del total de servicios proporcionados por la . Destaca la Unidad Desconcentrada Poniente (en Miguel Hidalgo), donde se brindó 32.4% de los 2 735 servicios proporcionados por las unidades desconcentradas.

En general, el curso de queja es el principal servicio brindado en las unidades desconcentradas. Para el año que se reporta, de cada dos servicios que brindaron uno fue relativo al curso de la queja; en tanto, uno de cada tres correspondió a una suplencia de queja. Esto significa que, por una parte, estas sedes comienzan a ubicarse ya como instancias a las cuales acudir, sea para interponer una queja o bien para conocer sobre el avance de la investigación iniciada en las visitadurías generales.

Cuadro 2.31 Servicios proporcionados en asuntos de competencia según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados, 2008

Servicio	Servicios proporcionados 2008		Oficina sede		Unidad Poniente		Unidad Sur		Unidad Oriente		Unidad Norte	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Suplencia de queja	5 900	44.9	4 910	47.2	277	31.3	240	34.5	281	47.9	192	33.9
Curso de queja	4 236	32.2	2 865	27.5	462	52.1	328	47.2	278	47.4	303	53.4
Revisión de escrito	1 828	13.9	1 775	17.1	15	1.7	18	2.6	9	1.5	11	1.9
Aportación	485	3.7	413	4.0	23	2.6	24	3.5	11	1.9	14	2.5

Cuadro 2.31 Servicios proporcionados en asuntos de competencia según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados, 2008 (continuación)

Servicio	Servicios proporcionados 2008		Oficina sede		Unidad Poniente		Unidad Sur		Unidad Oriente		Unidad Norte	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Información sobre la CDHDF	362	2.8	182	1.7	68	7.7	63	9.1	7	1.2	42	7.4
Asesoría para formular escrito	207	1.6	139	1.3	40	4.5	22	3.2	1	0.2	5	0.9
Investigación de oficio	86	0.7	85	0.8	1	0.1						
Medidas Preventivas	32	0.2	32	0.3								
Total	13 136	100	10 401	100	886	100	695	100	587	100	567	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.1.1.3 Servicios de competencia que derivaron en el registro de quejas

En los incisos anteriores se han expuesto los datos respecto al total de servicios de competencia, considerando tanto aquellos que derivaron en una nueva queja como los que pasaron a adicionarse a expedientes abiertos con anterioridad o bien, incluso, que no fructificaron como una queja. En este apartado se abordará el análisis de los servicios de competencia relacionados con asuntos que derivaron exclusivamente en el registro de una queja.

De los 13 136 servicios proporcionados en asuntos de competencia, 59.5% correspondió a casos donde procedió el registro de una queja. En el cuadro siguiente se desglosan los tipos de servicios brindados que derivaron en quejas, las personas agraviadas y el porcentaje de usuarias, así como los colectivos de personas agraviadas.

Cuadro 2.32 Servicios brindados para el registro de queja según sexo de las y los agraviados, 2008

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Servicios de competencia que derivaron en el registro de una queja		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
			Usuarias y usuarios			Colectivos	
	Total	%	Total	%	Mujeres (%)	Total	%
Suplencia de queja	5 900	75.5	9 094	75.2	38.9	162	32.8
Revisión de escrito	1 828	23.4	2 868	23.7	39.6	273	55.3
Investigación de oficio	86	1.1	129	1.1	45	59	11.9
Total	7 814	100	12 091	100	39.2	494	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En 2008 se brindaron 7 814 servicios que derivaron en el registro de una queja. La suplencia de la queja, esto es la denuncia de las personas sea acudiendo o llamando a la *comisión de derechos humanos*, sigue siendo la principal vía para hacer del conocimiento de la Comisión presuntos actos u omisiones que vulneran derechos humanos, al significar las tres cuartas partes de los servicios que dieron origen al registro de quejas. Destaca que, de cada tres personas involucradas en los hechos denunciados, dos de ellas son hombres. Tanto en el escrito como en la investigación la proporción es muy similar, apareciendo los hombres como agraviados en mayor número.

2.3.1.1.4 Servicios brindados para el registro de queja según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados

Las unidades desconcentradas captaron 13.4% de las 7 814 quejas registradas en 2008. El mayor número ingreso a través de la Unidad Desconcentrada Poniente, la cual captó 28.1% del total de quejas recibidas por las unidades desconcentradas. La suplencia de queja es el servicio mediante el cual fue posible captar la gran mayoría de las quejas, prácticamente nueve de cada 10 fueron precedidas por una suplencia de queja, proporción que se presenta en cada una de las cuatro unidades desconcentradas. La proporción cambia notablemente para los casos de servicios brindados en la Unidad sede, donde apenas tres de cada cuatro quejas fueron captadas mediante la suplencia.

Puede considerarse que el trabajo desarrollado en las unidades desconcentradas impacta fundamentalmente en el sector de la población que representa el estereotipo de la *clase baja* o el usuario de los servicios de la *comisión de derechos humanos*, es decir, personas de escasos recursos



La excelente ubicación de las unidades desconcentradas ha beneficiado a las y los peticionarios.

con nivel académico básico, que en muchos casos están imposibilitadas para elaborar por su cuenta un escrito de queja, o simplemente no están en condiciones de trasladarse hasta la Unidad sede. Los obstáculos que su condición les impone se ven en gran medida superados al acercar la institución a sus lugares de residencia.

Cuadro 2.33 Servicios brindados para el registro de queja según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados, 2008

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Servicios de competencia que derivaron en el registro de una queja		Oficina sede		Unidad Poniente		Unidad Oriente		Unidad Sur		Unidad Norte	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Suplencia de queja	5 900	75.5	4 910	72.5	277	94.5	281	96.9	240	93	192	94.6
Revisión de escrito	1 828	23.4	1 775	26.2	15	5.1	9	3.1	18	7	11	5.4
Investigación de oficio	86	1.1	85	1.3	1	0.3						
Total	7 814	100	6 770	100	293	100	290	100	258	100	203	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.1.2 Q
C

La ofrece a quienes habitan o transitan en la ciudad de México múltiples vías para interpellar presuntas violaciones a los derechos humanos. Todos los medios de comunicación a los cuales se puede acceder actualmente, son reconocidos y aceptados por la Comisión como vías para brindar atención. Cuando se constata que existe una presunta violación y que corresponde al ámbito de competencia de esta institución, se procede al registro de la queja. Son la atención personal y la telefónica las que predominan como procedimiento para el registro de la queja. Una vez que la Dirección de Atención y Orientación ha determinado la competencia de actuación de la Comisión, procede al registro de la queja. Además, la Dirección de Admisibilidad e Información procede al registro de una queja después de valorar la documentación que se le hace llegar por vías distintas a las de atención personal o telefónica.

De enero a diciembre de 2008, se registró un total de 7 814 quejas, de las cuales 40.9% derivaron de atenciones brindadas de manera personal en las diferentes sedes de la . Las quejas derivadas de atenciones brindadas vía telefónica ocupan el segundo lugar en importancia, pues significaron 34.5% del total de quejas registradas.

En tercer lugar se ubican las quejas registradas a partir de escritos entregados en la Oficialía de Partes, las cuales representaron 21.7% del total de quejas que se reportan en el periodo.

Cuadro 2.34 Quejas admitidas y registradas según vía de entrada y porcentaje de peticionarias, 2008

Vía de entrada	Quejas admitidas y registradas				Peticionarias (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Personal	3 387	44.1	3 193	40.9	55
Telefónica	2 499	32.5	2 696	34.5	60.4
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 516	19.7	1 694	21.7	40.7
Correo electrónico	170	2.2	117	1.5	45.3
Investigaciones de oficio	107	1.4	86	1.1	n.a.
Fax	1		14	0.2	57.1
Por actuación de la CDHDF			11	0.1	36.4
Correo postal	5	0.1	2		100
Mensajería			1		100
Total	7 685	100.0	7,814	100	53

n.a. No aplica.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Respecto de las tres vías de entrada referidas, debe destacarse que la atención personal presenta un decremento respecto a 2007, en tanto que las vía de entrada telefónica y escrito entregado en Oficialía de Partes reportan un incremento respecto al mismo año. La representación relativa de la primera paso de 44.1% en 2007 a 40.9% en 2008, y en el caso de las dos restantes, pasó de 32.5% en 2007 a 34.5% en 2008, y de 19.7% en 2007 a 21.7% en 2008, respectivamente.

Como puede observarse, la participación de las mujeres como peticionarias es más activa que la de los hombres. Destaca el caso de las quejas interpuestas vía telefónica donde, de cada cinco personas que interpusieron queja por este medio, tres son mujeres. Una proporción muy similar respecto a los hombres se observa en las quejas interpuestas de manera personal.

En las 7 814 quejas registrada en 2008, estuvieron involucradas como agraviadas un total de 12 091 personas y 494 grupos. Aquí, a diferencia de lo reportado en el desglose por sexo de las y los peticionarios, la proporción entre mujeres y hombres agraviados se invierte; de cada tres personas agraviadas, dos son hombres. Cabe destacar el caso de las quejas interpuestas vía telefónica; como ya se observó, ésta es la vía más recurrida por las mujeres para la interposición de la queja, con respecto a los hombres. Pero es en las quejas formuladas por dicha vía donde se observa una de las incidencias más

bajas de mujeres agraviadas. El papel de las mujeres como defensoras de los derechos de terceras personas se manifiesta de manera clara.

Cuadro 2.35 Quejas registradas según vía de entrada y sexo del agraviado, comparativo 2007-2008

Vía de entrada	Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos								
	2007					2008			
	Usuarías y usuarios		Colectivos		Usuarías y usuarios		Usuarías (%)	Colectivos	
	Total	%	Total	%	Total	%		Total	%
Personal	5 367	47.6	165	26.1	5 332	44.1	43.1	81	16.4
Telefónica	3 369	29.9	133	21.1	3 746	31	33	78	15.8
Escrito entregado en Oficialía de Partes	2 184	19.4	254	40.3	2 703	22.4	39.5	251	50.8
Correo electrónico	230	2	24	3.8	145	1.2	42.8	20	4
Investigaciones de oficio	107	0.9	54	8.6	129	1.1	45	59	11.9
Por actuación de la CDHDF					16	0.1	25	3	0.6
Fax	1				16	0.1	31.3	2	0.4
Correo postal	6	0.1	1	0.2	3		66.7		
Mensajería					1				
Total	11 264	100	631	100	12 091	100	39.2	494	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.36 Quejas registradas según vía de entrada y edad de las agraviadas y los agraviados, 2008

Vía de entrada	Quejas admitidas y registradas 2008	No se pudo registrar el rango de edad	Rangos de edades						
			0-11	12-19	20-29	30-44	45-60	61 o +	Subtotal
	Total								
Personal	3 193	338	325	482	1 002	1 636	1 097	452	5 332
Telefónica	2 696	208	102	252	1 111	1 385	559	129	3 746
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 694	1 451	89	40	148	425	399	151	2 703
Correo electrónico	117	113	4	3	3	14	6	2	145
Investigaciones de oficio	86	36	7	51	19	9	3	4	129
Por actuación de la CDHDF	11	10		3	2	1			16
Fax	14	8	1		3	2	2		16
Correo postal	2	2					1		3
Mensajería	1	1							1
Total	7 814	2 167	528	831	2 288	3 472	2 067	738	12 091

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las 12 091 personas agraviadas en las quejas registradas, 28.7% manifestó tener entre 30 y 44 años. Destaca para el año que se reporta el beneficio que significó para los jóvenes de entre 12 y 19 años el monitoreo de los medios masivos de comunicación para atraer casos de presuntas violaciones a derechos humanos y traducirlos en investigaciones de oficio. De las 129 personas agraviadas en las investigaciones de oficio, 39.5% manifestó tener una edad dentro del rango de 12 a 19 años.

Acorde con la edad manifestada por las personas involucradas en las quejas, se identifica a quienes refirieron tener entre 20 y 29 años de edad como el segundo grupo más afectado por presuntas violaciones a derechos humanos; 18.9% de las personas agraviadas se encuentra en este segmento.

2.3.1.3 C

Dentro de un registro de queja, las usuarias y usuarios pueden adquirir alguna de las tres condiciones siguientes: peticionarias(os), peticionarias(os)/agraviadas(os) o agraviadas(os). En el caso de los colectivos de personas, sólo adquieren la categoría de agraviados, toda vez que se pide que exista una o un representante que adquiera la calidad de peticionaria o de peticionario, a efecto del registro y el seguimiento del expediente. En el cuadro siguiente se desglosa la condición que adquirieron frente a la Comisión, las usuarias, usuarios y los colectivos en las quejas registradas en el periodo.

Cuadro 2.37 Condición de las usuarias, usuarios y colectivos en las quejas registradas, comparativo 2007-2008

Condición de la persona	Usuarías, usuarios y colectivos de personas						Diferencia personas y grupos atendidos 2007 vs 2008	
	2007			2008				
	Total	%	Mujeres (%)	Total	%	Mujeres (%)	Total	%
Peticionaria	2 109	15.1	67.9	2 042	14.0	71.6	-67	-3.2
Peticionaria/agraviada	5 469	39.1	48.0	5 686	38.9	47.1	217	4
Agraviada	5 795	41.4	30.5	6 405	43.8	32.1	610	10.5
Colectivo de personas agraviadas	631	4.5	n.a	494	3.4	n.a	-137	-21.7
Total	14 004	100	41.6	14 627	100	42.4	623	4.4

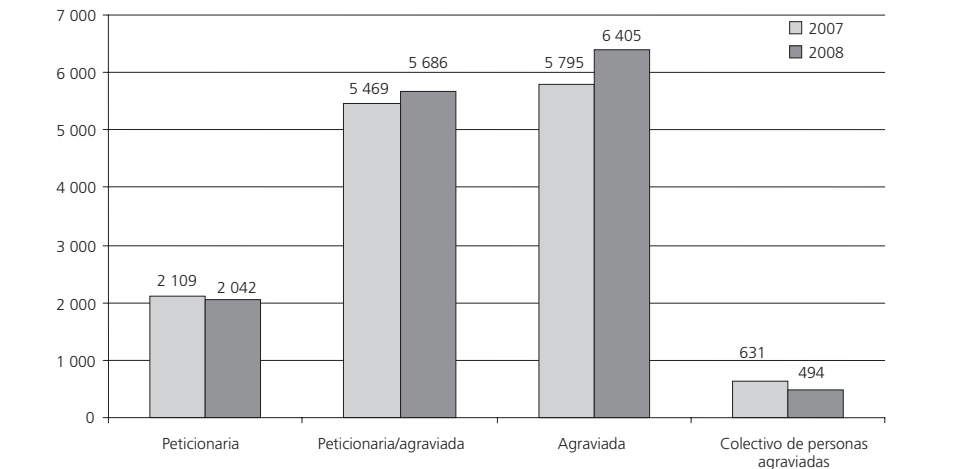
n.a. No aplica.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De los 14 627 usuarias, usuarios y grupos involucrados en las quejas registradas, la mayor proporción corresponde a las personas agraviadas con 43.8%; esto significa que poco

más de la mitad de las personas involucradas como agraviadas están relacionadas con quejas interpuesta por otra persona que acudió o llamó a nuestra institución para referir los hechos que le afectaron. Si tomamos en cuenta que 14% adquieren la calidad de peticionarios, podemos señalar que cada persona que acude ante nuestro personal, en promedio, está hablando por la salvaguarda de los derechos de otras tres personas. La tercera parte de las personas que acuden están involucradas como directamente perjudicadas, lo cual habla de lo mucho que aún falta para que las ciudadanas y los ciudadanos se vean a sí mismos como personas con capacidad de exigir respeto a sus derechos. Igualmente preocupante es que las mujeres sean las principales promotoras de los derechos de los demás y no necesariamente de los propios; de los peticionarios, dos terceras partes son mujeres y, en contraste, de los agraviados, una tercera parte son mujeres.

Gráfico 2.8 Condición de las personas que acuden a la CDHDF según sexo, comparativo 2007-2008



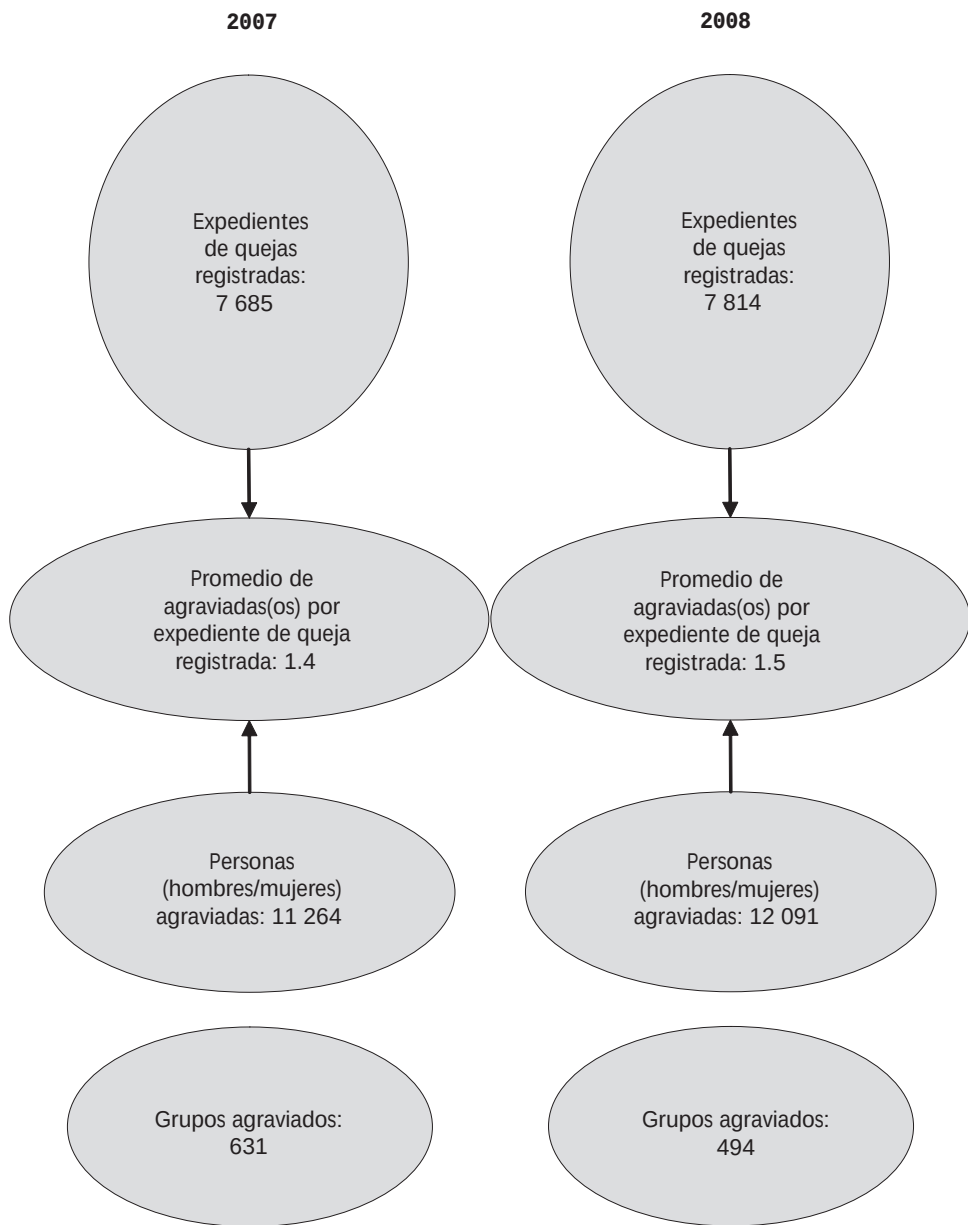
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.38 Condición de las usuarias y usuarios en las quejas registradas según grupo de edad, 2008

Condición de la persona	0 a 11		12 a 17		18 a 29		30 a 44		45 a 59		60 o más		No Proporcionó		Total general
	Total	M%	Total	M%	Total	M%	Total	M%	Total	M%	Total	M%	Total	M%	
Agraviado	484	52.5	538	42.8	1 775	20.3	1 435	24.5	498	40.6	239	48.1	1 436	37.7	6 405
Ambos			12	66.7	794	50.5	2 039	49.7	1 468	49.2	601	39.3	772	38.7	5 686
Peticionario			5	60	340	76.8	765	73.7	637	72.5	173	64.2	122	50	2 042
Total	484	52.5	555	43.4	2 909	35.2	4 239	45.5	2 603	53.2	1 013	45.6	2 330	38.7	14 133

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Diagrama 2.1 Quejas registradas, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.2 Medidas precautorias relacionadas con las quejas registradas

En el ámbito de la defensa de los derechos humanos, aquellas solicitudes a la autoridad para preservar el ejercicio de los derechos o restituir a las personas el disfrute de éstos, son denominadas indistintamente como medidas precautorias, preventivas o cautelares. Para efectos del trámite de los servicios que otorga la , se consideran medidas precautorias aquellas que derivan del registro de la queja. Las medidas preventivas, a su vez, no derivan del registro de una queja, sino de acciones que debe tomar la autoridad en eventos donde se considera pudieran sucederse violaciones a los derechos humanos de las personas, como son eventos multitudinarios o manifestación de personas que conocemos por los medios de comunicación masiva o bien por los propios participantes.

Derivado del servicio permanente de atención, es la Dirección General de Quejas y Orientación el área que emite el mayor número de medidas precautorias, incluidas la totalidad de las medidas preventivas. Para el año que se reporta, dos de cada cinco medidas fueron emitidas por la Dirección General de Quejas y Orientación. La Segunda Visitaduría General es el órgano de la que presenta la segunda incidencia más alta de medidas precautorias emitidas, concentrando una tercera parte del total. Lo anterior es comprensible si se considera que le corresponde atender las quejas relativas al ámbito penitenciario, donde las condiciones derivadas de la reclusión generan situaciones de extrema gravedad, demandantes de una capacidad de respuesta rápida.



Es en la DGQO donde se emite el mayor número de medidas precautorias; dos de cada cinco fueron formuladas por esta Dirección General.

Cuadro 2.39 Medidas precautorias según órgano o área de la CDHDF que las emitió, 2008

Órgano o área de la CDHDF	Total 2007	%	Total 2008	%	Diferencia (%)
Primera Visitaduría General	462	9.4	484	10	4.8
Segunda Visitaduría General	2 020	41.2	1 511	31.1	-25.2
Tercera Visitaduría General	330	6.7	471	9.7	42.7
Cuarta Visitaduría General	471	9.6	387	8	-17.8
Dirección General de Quejas y Orientación					
Medidas precautorias	1 587	32.3	1 972	40.6	24.3
Medidas preventivas	37	0.8	36	0.7	-2.7
Total	4 907	100	4 861	100	-0.9

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En general, 2008 presenta un decremento de 0.9% en el número de medidas emitidas respecto a 2007. Destacan por el número de medidas que emitieron, las tendencias para la Segunda Visitaduría General y la Dirección General de Quejas y Orientación. En el caso de la primera, se observa un decremento de 25.2% respecto a 2007, mientras que la segunda registra un incremento de 24.3% específicamente en el rubro de medidas precautorias. Esto significa que una buena parte de los asuntos que le competen a la Segunda Visitaduría son atendidos en primera instancia por la Dirección General de Quejas y Orientación, ello por ser la responsable de cubrir de manera permanente la prestación de los servicios que brinda la . Hay que considerar que las secretarías de Gobierno y Salud se encuentran entre las tres instancias a las cuales la dirige el mayor número de medidas.

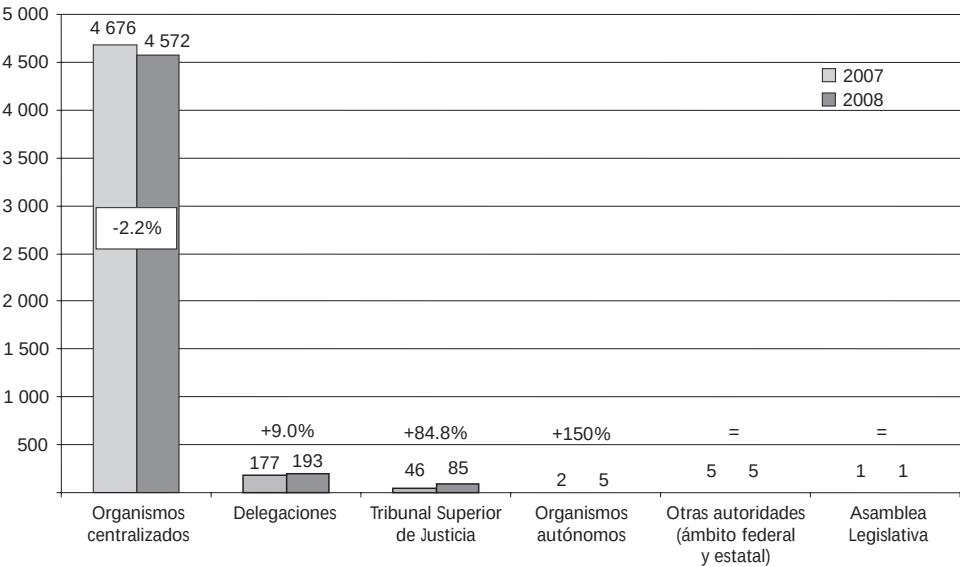
Cuadro 2.40 Total de autoridades a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008

Autoridad	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Organismos centralizados	4 676	95.3	4 572	94.1	-2.2
Delegaciones	177	3.6	193	4	9
Tribunal Superior de Justicia	46	0.9	85	1.7	84.8
Organismos autónomos	2		5	0.1	150.0
Otras autoridades (ámbito federal y estatal)	5	0.1	5	0.1	
ALDF	1		1		
Total	4 907	100	4 861	100	-0.9

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Las medidas precautorias fueron dirigidas principalmente a autoridades del ámbito de gobierno central, donde además se concentra el mayor número de menciones de autoridades presuntamente responsables, como se verá más adelante. Lo anterior resulta lógico si se considera que en este ámbito se ubican la Procuraduría General de Justicia, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Seguridad Pública, todas del Distrito Federal instancias que históricamente reportan las incidencias más altas de medidas precautorias y quejas presuntamente violatorias.

Gráfico 2.9 Autoridades a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Las medidas precautorias versan sobre problemáticas muy diversas, destacando aquellas relacionadas con situaciones donde se pone en riesgo la integridad física de las agraviadas y los agraviados, sin restar importancia a las de naturaleza distinta, ya que son igualmente graves y demandan también una atención inmediata. En seguida se desglosan las medidas precautorias emitidas en 2008 según el tema del cual tratan.

Cuadro 2.41 Medidas precautorias clasificadas por tema principal, comparativo 2007-2008

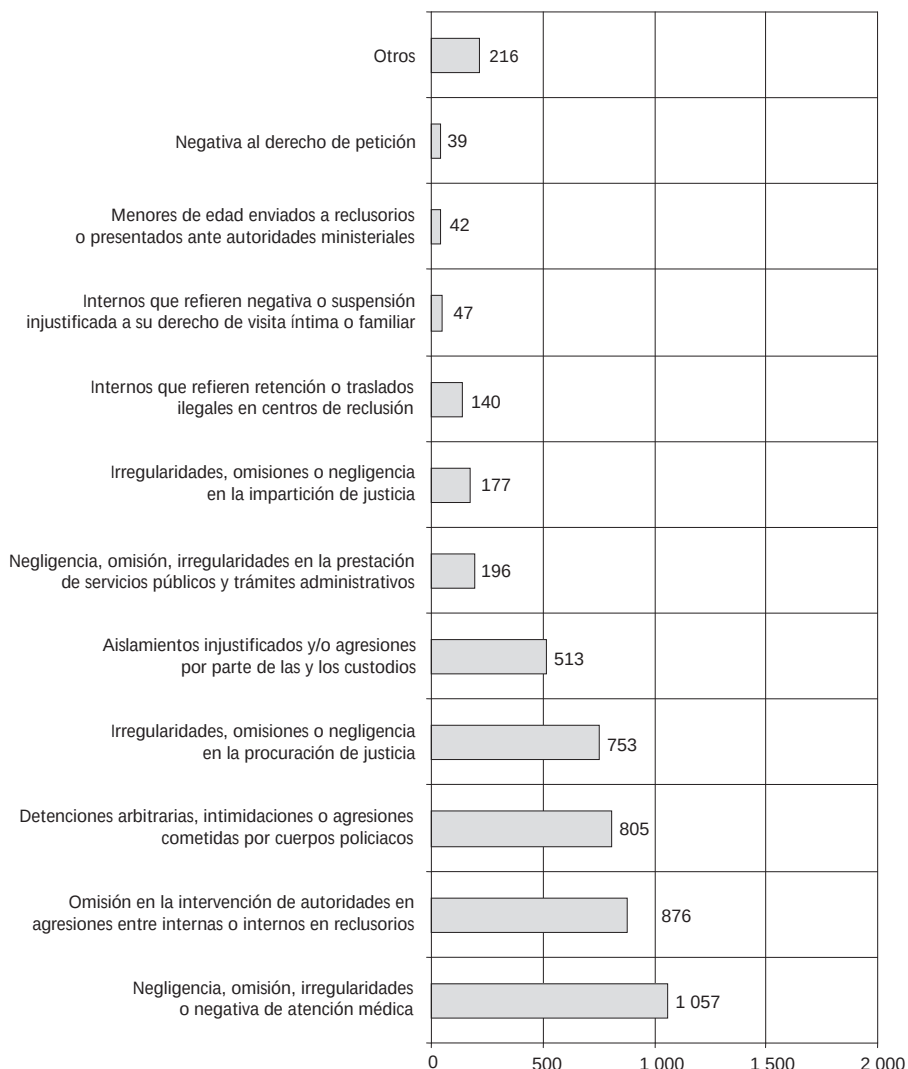
Clasificación	Total de medidas precautorias en 2007		Total de medidas precautorias en 2008	
	Total	%	Total	%
Negligencia, omisión, irregularidades o negativa de atención médica	1 564	31.9	1 057	21.7
Omisión en la intervención de autoridades en agresiones entre internas o internos en reclusorios	651	13.3	876	18
Detenciones arbitrarias, intimidaciones o agresiones cometidas por cuerpos policiacos	623	12.7	805	16.6
Irregularidades, omisiones o negligencia en la procuración de justicia	769	15.7	753	15.5
Aislamientos injustificados y/o agresiones por parte de las y los custodios	516	10.5	513	10.6
Negligencia, omisión, irregularidades en la prestación de servicios públicos y trámites administrativos	153	3.1	196	4
Irregularidades, omisiones o negligencia en la impartición de justicia	139	2.8	177	3.6
Internos que refieren retención o traslados ilegales en centros de reclusión	200	4.1	140	2.9
Internos que refieren negativa o suspensión injustificada a su derecho de visita íntima o familiar	40	0.8	47	1
Menores de edad enviados a reclusorios o presentados ante autoridades ministeriales	62	1.3	42	0.9
Negativa al derecho de petición	64	1.3	39	0.8
Otros	126	2.6	216	4.4
Total	4 907	100	4 861	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La negligencia, omisión, irregularidades o negativa de atención médica es la problemática planteada en el mayor número de medidas, no obstante reporta una disminución en la proporción relativa respecto a 2007. En dicho año, representó 31.9% del total de medidas, y en 2008 representa 21.7% del total. En seguida se encuentran los casos relativos a la omisión en la intervención de autoridades en agresiones entre internas o internos en reclusorios. Estos casos presentan un incremento al pasar de 13.3% en 2007 a 18% en 2008. En tercer sitio encontramos a los casos relacionados con detenciones arbitrarias, intimidaciones o agresiones cometidas por cuerpos policiacos, que

también reportan un incremento en la incidencia relativa, al pasar de 12.7% en 2007 a 16.6% en 2008, ello respecto al total de medidas emitidas en cada año. Como podrá apreciarse, los tres temas involucran situaciones donde la integridad física de las agraviadas y los agraviados está en riesgo. En resumen, la salvaguarda de la integridad física de las agraviadas y los agraviados es la que da lugar al mayor número de solicitudes de medidas precautorias.

Gráfico 2.10 Medidas precautorias clasificadas por tema principal, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Organismos centralizados

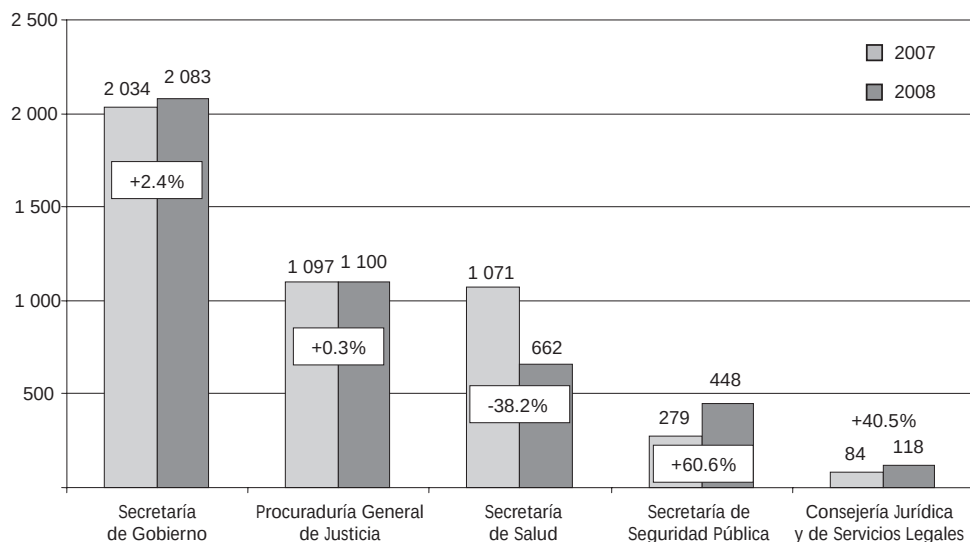
Respecto a las autoridades que concentran el mayor número de medidas precautorias, se ubica en primer lugar la Secretaría de Gobierno, fundamentalmente por los asuntos que involucran a personas privadas de la libertad. En este caso y en el de la Secretaría de Salud, la Segunda Visitaduría General ocupa el primer lugar en la emisión de estos instrumentos cautelares. La autoridad que ocupa el segundo lugar en la recepción de medidas precautorias es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, seguida por la Secretaría de Salud (aunado al tema de las personas privadas de la libertad) y por la Secretaría de Seguridad Pública. Estas autoridades concentran 94% del total de medidas dirigidas a los organismos centralizados.

Cuadro 2.42 Organismos centralizados a los cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008

Autoridad	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Secretaría de Gobierno	2 034	43.5	2 083	45.6	2.4
Procuraduría General de Justicia	1 097	23.5	1 100	24.1	0.3
Secretaría de Salud	1 071	22.9	662	14.5	-38.2
Secretaría de Seguridad Pública	279	6	448	9.8	60.6
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	84	1.8	118	2.6	40.5
Secretaría de Transportes y Vialidad	20	0.4	44	1.0	120.0
Secretaría de Desarrollo Social	33	0.7	37	0.8	12.1
Secretaría del Medio Ambiente	22	0.5	25	0.5	13.6
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	5	0.1	11	0.2	120.0
Secretaría de Protección Civil	4	0.1	9	0.2	125.0
Secretaría de Obras y Servicios	5	0.1	8	0.2	60.0
Jefatura de Gobierno	2		7	0.2	250.0
Oficialía Mayor	13	0.3	6	0.1	-53.8
Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo	3	0.1	4	0.1	33.3
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México			3	0.1	
Contraloría General			2		
Secretaría de Finanzas	1		2		100.0
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades	1		1		
Secretaría de Educación	2		1		-50.0
Secretaría de Desarrollo Económico			1		
Organismos centralizados	4 676	100.0	4 572	100.0	-2.2

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.11 Principales organismos centralizados a los cuales fueron dirigidas medidas precautorias, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.43 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas a los organismos centralizados, 2008

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
			Usuarías y usuarios			Colectivos	
	Total	%	Total	%	Usuarías (%)	Total	%
Secretaría de Gobierno	2 083	45.6	2 770	36.1	23.5	55	30.4
Procuraduría General de Justicia	1 100	24.1	2 668	34.8	49.5	21	11.6
Secretaría de Salud	662	14.5	838	10.9	25.7	9	5.0
Secretaría de Seguridad Pública	448	9.8	957	12.5	42	60	33.1
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	118	2.6	186	2.4	36.6	5	2.8
Secretaría de Transportes y Vialidad	44	1	56	0.7	39.3	7	3.9
Secretaría de Desarrollo Social	37	0.8	59	0.8	57.6	4	2.2

Cuadro 2.43 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas a los organismos centralizados, 2008 (*continuación*)

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados					
			Usuaris y usuarios			Colectivos		
	Total	%	Total	%	Usuaris (%)	Total	%	
Secretaría del Medio Ambiente	25	0.5	31	0.4	58.1	9	5.0	
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	11	0.2	10	0.1	90	3	1.7	
Secretaría de Protección Civil	9	0.2	10	0.1	20	2	1.1	
Secretaría de Obras y Servicios	8	0.2	15	0.2	73.3	1	0.6	
Jefatura de Gobierno	7	0.2	40	0.5	47.5	5	2.8	
Oficialía Mayor	6	0.1	12	0.2	66.7			
Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo	4	0.1	5	0.1	80			
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	3	0.1	12	0.2	50			
Contraloría General	2		2					
Secretaría de Finanzas	2		2		100			
Secretaría de Desarrollo Económico	1		1		100			
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades	1		1					
Secretaría de Educación	1		1					
Organismos centralizados	4 572	100.0	7 676	100.0	36.4	181	100.0	

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 4 572 medidas precautorias dirigidas a los organismos centralizados se encuentran involucradas como agraviadas 7 676 personas y 181 grupos. En promedio, cada medida involucra a 1.7 personas como agraviadas, y de cada tres personas con tal condición, dos son hombres. En el caso de la Secretaría de Gobierno, de cada cinco personas agraviadas, una es mujer; el dato es relevante debido a que aquí es donde se ubican los casos relacionados con el ámbito penitenciario. Para el caso de la Procuraduría General de Justicia, la proporción de mujeres y hombres agraviados es prácticamente de uno a uno.

Delegaciones

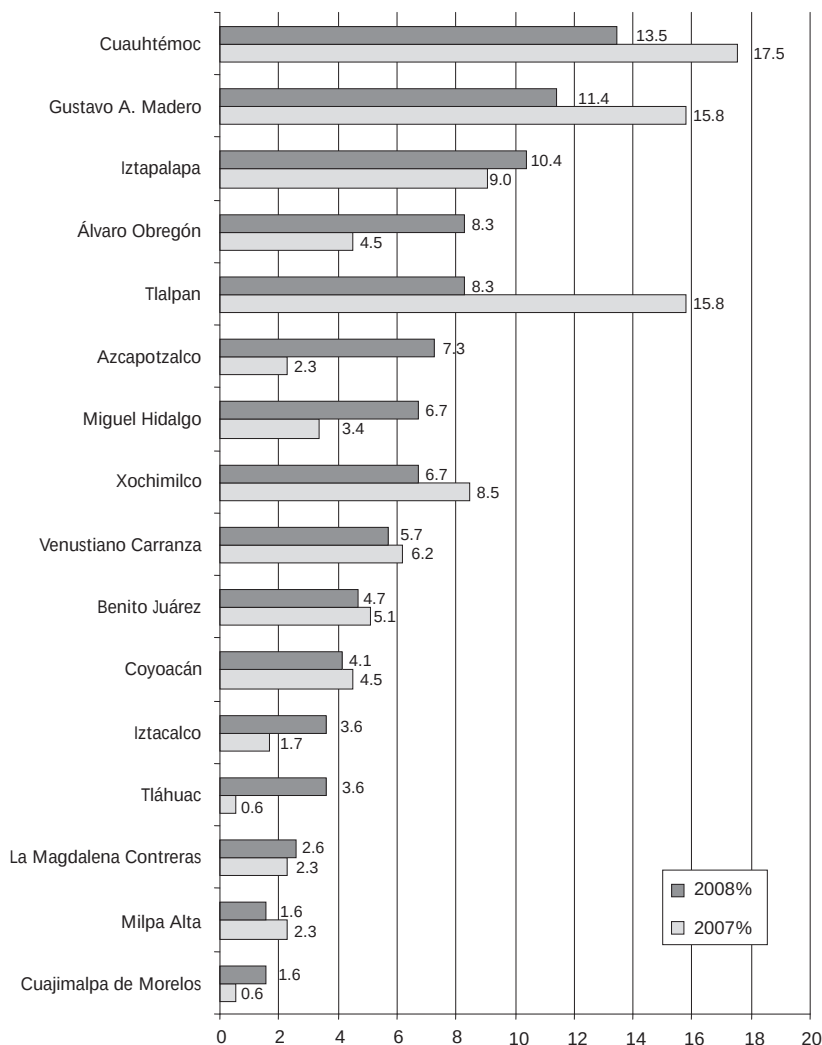
Las delegaciones Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa concentran una tercera parte de las medidas dirigidas a las Jefaturas Delegacionales.

Cuadro 2.44 Delegaciones a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008

Delegación	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Cuauhtémoc	31	17.5	26	13.5	-16.1
Gustavo A. Madero	28	15.8	22	11.4	-21.4
Iztapalapa	16	9	20	10.4	25
Tlalpan	28	15.8	16	8.3	-42.9
Álvaro Obregón	8	4.5	16	8.3	100
Azcapotzalco	4	2.3	14	7.3	250
Xochimilco	15	8.5	13	6.7	-13.3
Miguel Hidalgo	6	3.4	13	6.7	116.7
Venustiano Carranza	11	6.2	11	5.7	
Benito Juárez	9	5.1	9	4.7	
Coyoacán	8	4.5	8	4.1	
Tláhuac	1	0.6	7	3.6	600
Iztacalco	3	1.7	7	3.6	133.3
La Magdalena Contreras	4	2.3	5	2.6	25
Cuajimalpa de Morelos	1	0.6	3	1.6	200
Milpa Alta	4	2.3	3	1.6	-25
Total	177	100	193	100	9

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.12 Porcentaje que representan las delegaciones a las cuales fueron dirigidas solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 193 medidas dirigidas a las Jefaturas Delegacionales se encuentran involucradas como agraviadas 379 personas y 54 grupos. En promedio, tenemos que cada medida se emitió en beneficio de 1.9 personas, y en una de cada tres se encontraba un grupo como agraviado. Proporcionalmente, en las medidas que involucran a las Jefaturas Delegacionales es donde se concentra el mayor número de grupos; en el caso de los organismos centralizados, en una de cada veinticinco quejas se encuentra involucrado uno.

Cuadro 2.45 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas a las delegaciones, 2008

Delegaciones	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados			Colectivos	
	Total	%	Total	%	Usuarías (%)	Total	%
Cuauhtémoc	26	13.5	44	11.6	34.1	7	13.0
Gustavo A. Madero	22	11.4	62	16.4	48.4	2	3.7
Iztapalapa	20	10.4	38	10	50	3	5.6
Tlalpan	16	8.3	35	9.2	62.9	4	7.4
Álvaro Obregón	16	8.3	25	6.6	64	5	9.3
Azcapotzalco	14	7.3	25	6.6	64	6	11.1
Xochimilco	13	6.7	15	4.0	53.3	6	11.1
Miguel Hidalgo	13	6.7	20	5.3	30	2	3.7
Venustiano Carranza	11	5.7	22	5.8	40.9	2	3.7
Benito Juárez	9	4.7	21	5.5	57.1	1	1.9
Coyoacán	8	4.1	35	9.2	62.9	3	5.6
Tláhuac	7	3.6	12	3.2	91.7	3	5.6
Iztacalco	7	3.6	10	2.6	50	2	3.7
La Magdalena Contreras	5	2.6	6	1.6	50	7	13
Cuajimalpa de Morelos	3	1.6	4	1.1	50	1	1.9
Milpa Alta	3	1.6	5	1.3	100		
Total	193	100	379	100	53	54	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

A diferencia de los casos que involucran a organismos centralizados, en las medidas precautorias dirigidas a las Jefaturas Delegacionales se observa que son las mujeres quienes con mayor frecuencia se ven beneficiadas.

Tribunal Superior de Justicia

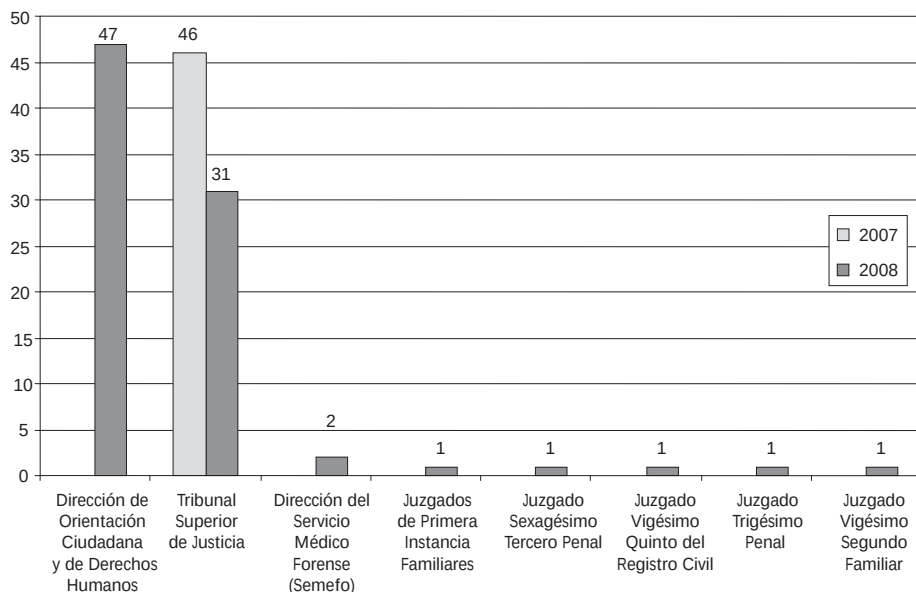
Las medidas dirigidas al Tribunal Superior de Justicia reportan un incremento de 45.9% respecto a 2007. Debe destacarse la labor de las áreas de la , quienes para el año que se reporta han dirigido las solicitudes, en mayor medida, a la instancia directamente responsable.

Cuadro 2.46 Instancias del TSJDF a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008

Autoridad específica	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Dirección de Orientación Ciudadana y de Derechos Humanos			47	55.3	
Tribunal Superior de Justicia	46	100	31	36.5	-32.6
Dirección del Servicio Médico Forense (Semefo)			2	2.4	
Juzgados de Primera Instancia Familiares			1	1.2	
Juzgado Sexagésimo Tercero Penal			1	1.2	
Juzgado Vigésimo Quinto del Registro Civil			1	1.2	
Juzgado Trigésimo Penal			1	1.2	
Juzgado Vigésimo Segundo Familiar			1	1.2	
Total	46	100.0	85	100.0	84.8

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.13 Instancias del TSJDF a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.47 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas al Tribunal Superior de Justicia, 2008

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
	Total	%	Usuarías y usuarios		Usuarías (%)	Colectivos	
	Total	%	Total	%		Total	%
Dirección de Orientación Ciudadana y de Derechos Humanos	47	55.3	78	52.7	44.9	1	100.0
Tribunal Superior de Justicia	31	36.5	59	39.9	57.6		
Dirección del Servicio Médico Forense (Semefo)	2	2.4	3	2	66.7		
Juzgados de Primera Instancia Familiares	1	1.2	3	2	100		
Juzgado Sexagésimo Tercero Penal	1	1.2	1	0.7			
Juzgado Vigésimo Quinto del Registro Civil	1	1.2	1	0.7			
Juzgado Trigésimo Penal	1	1.2	1	0.7	100		
Juzgado Vigésimo Segundo Familiar	1	1.2	2	1.4	50		
Total	85	100.0	148	100.0	51.4	1	100.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 85 medidas dirigidas al Tribunal están involucradas como agraviadas 148 personas y un grupo. Aquí también se observa, de manera general, que las medidas emitidas beneficiaron a un mayor número de mujeres con carácter de agraviadas.

Organismos autónomos

Cuadro 2.48 Organismos autónomos a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2007-2008

Autoridad específica	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2007	%	Total 2008	%	
Junta Local de Conciliación y Arbitraje			4	80	
Instituto Electoral del Distrito Federal			1	20	
Tribunal de lo Contencioso Administrativo	2	100			
Total	2	100.0	5	100.0	150.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.49 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas a los organismos autónomos, 2008 (continuación)

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados		
			Usuarías y usuarios		
	Total	%	Total	%	Usuarías (%)
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	4	80	4	80	25
Instituto Electoral del Distrito Federal	1	20	1	20	100
Total	5	100	5	100	040

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.50 Medidas precautorias según órgano o área de la CDHDF que las emitió por autoridad, 2008

Autoridad	Medidas precautorias		VisitaDuría General										deqoy	
			Primera		Segunda		Tercera		Cuarta					
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Secretaría de Gobierno	2 083	100	32	1.5	1 085	52.1	10	0.5	61	2.9	895	43		
Procuraduría General de Justicia	1 100	100	333	30.3	12	1.1	45	4.1	187	17	523	47.5		
Secretaría de Salud	662	100	27	4.1	376	56.8	19	2.9	25	3.8	215	32.5		
Secretaría de Seguridad Pública	448	100	72	16.1	2	0.4	178	39.7	33	7.4	163	36.4		
Delegaciones	193	100	1	0.5			99	51.3	28	14.5	65	33.7		
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	118	100	11	9.3	3	2.5	36	30.5	14	11.9	54	45.8		
Tribunal Superior de Justicia	85	100	4	4.7	31	36.5			11	12.9	39	45.9		
Secretaría de Transportes y Vialidad	44	100					25	56.8	6	13.6	13	29.5		
Secretaría de Desarrollo Social	37	100			1	2.7	8	21.6	13	35.1	15	40.5		
Secretaría del Medio Ambiente	25	100					16	64			9	36		
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	11	100					9	81.8			2	18.2		
Secretaría de Protección Civil	9	100					6	66.7			3	33.3		
Secretaría de Obras y Servicios	8	100					4	50	1	12.5	3	37.5		
Jefatura de Gobierno	7	100	2	28.6			2	28.6	1	14.3	2	28.6		
Oficialía Mayor	6	100					4	66.7	1	16.7	1	16.7		

Cuadro 2.50 Medidas precautorias según órgano o área de la CDHDF que las emitió por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad	Medidas precautorias		Visitaduría General								deqyo	
	Total	%	Primera		Segunda		Tercera		Cuarta		Total	%
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Organismos autónomos	5	100					2	40	2	40	1	20
Otras autoridades (ámbito federal y estatal)	5	100	2	40			2	40	1	20		
Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo	4	100					3	75			1	25
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	3	100					1	33.3	1	33.3	1	33.3
Secretaría de Finanzas	2	100					1	50			1	50
Contraloría General	2	100			1	50					1	50
Secretaría de Educación	1	100							1	100		
Secretaría de Desarrollo Económico	1	100									1	100
Asamblea Legislativa	1	100					1	100				
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades	1	100							1	100		
Total general	4 861	100	484	10	1 511	31.1	471	9.7	387	8	2 008	41.3

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Como ya se mencionó, la Dirección General de Quejas y Orientación es la instancia que generó el mayor número de medidas precautorias en 2008, concentrando 41.3 del total. Atendiendo a las instancias a las cuales fueron dirigidas las solicitudes, es posible identificar dos temas principales ligados a la emisión de éstas: ámbito penitenciario y procuración de justicia, dos materias especialmente importantes; la primera por lo que representa en la lucha por la defensa de los derechos humanos, y la segunda por el impacto que tiene en la ciudadanía en general.

2.3.3 Calificación de las quejas registradas

Como ya se mencionó, de enero a diciembre de 2008 se registraron 7814 quejas. Nueve de cada diez fueron calificadas por las visitadurías generales como presuntamente violatorias de derechos humanos.

Del total de las quejas, 53% fueron interpuestas por mujeres. En las quejas calificadas como presuntamente violatorias se observa la mayor proporción de éstas; a diferencia de las quejas calificadas de manera distinta, donde los hombres presentan las incidencias mayores.

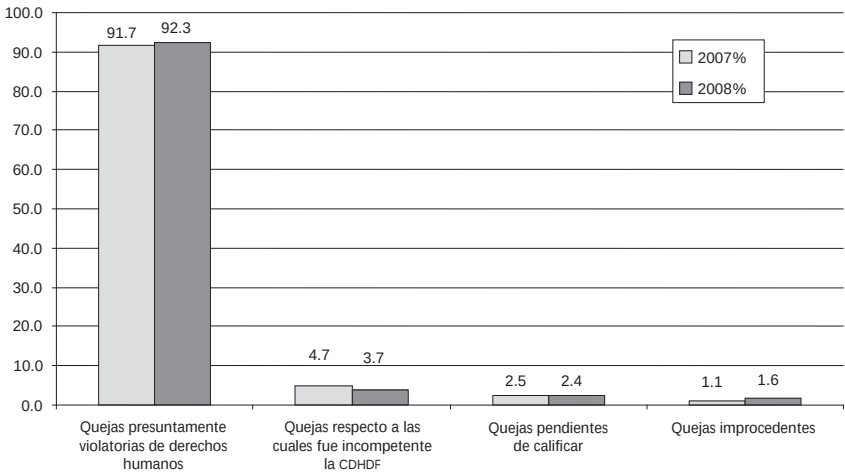
Cuadro 2.51 Calificación de las quejas registradas por sexo del peticionario, comparativo 2007-2008

Calificación	Quejas				Peticionarias (%)	Investigaciones iniciadas por la CDHDF*	Calificación de las quejas registradas por grupos
	Total 2007	%	Total 2008	%			
Quejas presuntamente violatorias de derechos humanos	7 044	91.7	7 211	92.3	54	79	266
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	365	4.7	289	3.7	43.9	4	25
Quejas pendientes de calificar	189	2.5	186	2.4	38.7	3	27
Quejas improcedentes	87	1.1	128	1.6	39.1		30
Total	7 685	100	7 814	100	53	86	348

*En este rubro se consideran las gestiones iniciadas por la CDHDF por conocimiento de hechos o denuncias donde la persona no se identifica.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Gráfico 2.14 Calificación de las quejas registradas, porcentajes comparativos 2007-2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 7 814 quejas registradas se encuentran involucradas 12 091 personas como agraviadas, de las cuales una tercera parte son mujeres. De cada diez personas agraviadas, nueve se encuentran involucradas en las quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos; donde se observa la segunda incidencia más baja para mujeres (38.9 por ciento).

Cuadro 2.52 Calificación de quejas registradas por sexo del agraviado, 2008

Calificación	Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos									
	2007					2008				
	Usuarías y usuarios		Colectivos		Usuarías y usuarios			Colectivos		
	Total	%	Total	%	Total	%	Usuarías (%)	Total	%	
Quejas presuntamente violatorias de derechos humanos	10 410	92.4	527	83.5	11 086	91.7	38.9	397	80.4	
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	494	4.4	38	6	417	3.4	44.6	28	5.7	
Quejas pendientes de calificar	272	2.4	44	7	385	3.2	42.6	28	5.7	
Quejas improcedentes	88	0.8	22	3.5	203	1.7	36.0	41	8.3	
Total	11 264	100	631	100	12 091	100	39.2	494	100	

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Quejas registradas según Visitaduría General encargada de la calificación

En la Tercera Visitaduría General se concentra una tercera parte de las quejas recibidas en 2008; la Segunda Visitaduría General concentra otra tercera parte. Si bien ambas Visitadurías reportan incidencias muy similares, destaca para la Segunda Visitaduría General la concentración de 35.3% del total de quejas calificadas como presuntamente violatorias, las cuales significan para dicha Visitaduría 97.6% de las 2 611 quejas que le fueron turnadas. Los temas penitenciario y de salud siguen siendo los de mayor preponderancia en las quejas interpuestas ante la . Si bien la autoridad de mayor recurrencia en las quejas es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, su presencia se diluye en las distintas Visitadurías, dependiendo de los hechos consignados por la parte peticionaria o la agraviada.

Cuadro 2.53 Quejas registradas según Visitaduría General
a la que fueron asignadas para su calificación, 2008

Calificación	Quejas registradas		Visitadurías generales							
	Total	%	Primera		Segunda		Tercera		Cuarta	
			Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Quejas presuntamente violatorias de derechos humanos	7 211	92.3	1 670	92.8	2 549	97.6	2 272	86.5	720	92.7
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	289	3.7	55	3.1	52	2	141	5.4	41	5.3
Quejas pendientes de calificar	186	2.4	73	4.1	10	0.4	88	3.3	15	1.9
Quejas improcedentes	128	1.6	1	0.1			126	4.8	1	0.1
Total	7 814	100	1 799	100	2 611	100	2 627	100	777	100

Q: Quejas.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Investigaciones de oficio

Durante 2008 fueron registradas 86 investigaciones de oficio iniciadas por las Visitadurías Generales de la . De cada tres quejas, dos se iniciaron a partir de notas informativas de medios masivos de comunicación.

Cuadro 2.54 Investigaciones de oficio iniciadas
por las visitadurías generales según vía de entrada, 2008

Vía de entrada	Investigaciones de oficio	
	Total	%
Medios masivos de comunicación	55	64
Por actuación de la CDHDF	17	19.8
Por escrito	7	8.1
Vía telefónica	7	8.1
Total	86	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La Segunda Visitaduría General concentra el mayor número de las investigaciones de oficio iniciadas por la durante 2008. Una vez más, el tema de las personas privadas de la libertad urge a tomar medidas inmediatas para evitar aún mayores violaciones a los derechos humanos, tanto de las personas recluidas como de las personas que trabajan en esas instalaciones.

Cuadro 2.55 Investigaciones de oficio iniciadas por la CDHDF según Visitaduría General, 2008

Órgano de la CDHDF	Investigaciones de oficio	
	Total	%
Primera Visitaduría General	13	15.1
Segunda Visitaduría General	32	37.2
Tercera Visitaduría General	21	24.4
Cuarta Visitaduría General	20	23.3
Total	86	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Una investigación de oficio puede estar dirigida a una o más autoridades, de manera que si se suma el número de autoridades consignadas en las 86 investigaciones iniciadas, daría un número de menciones mayor al de los expedientes. La autoridad que reporta el mayor número de investigaciones de oficio es la Secretaría de Gobierno, al acumular la tercera parte de este tipo de intervenciones; ello resulta lógico si se considera que es en la Segunda Visitaduría, responsable de atender los casos sobre el tema, la que acumula el mayor número de investigaciones de oficio, en buena medida por los asuntos concernientes a las personas privadas de la libertad. En el apartado correspondiente a la investigación, las visitadurías generales detallan el análisis de este ámbito de actuación de la .

Cuadro 2.56 Menciones de autoridad en las investigaciones de oficio iniciadas por la CDHDF, 2008

Autoridad del Gobierno del Distrito Federal	Menciones
Secretaría de Gobierno	33
Procuraduría General de Justicia	18
Secretaría de Seguridad Pública	17
Delegaciones	9
Secretaría de Salud	4
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	3
Tribunal Superior de Justicia	3

Cuadro 2.56 Menciones de autoridad en las investigaciones de oficio iniciadas por la CDHDF, 2008 *(continuación)*

Autoridad del Gobierno del Distrito Federal	Menciones
Secretaría de Desarrollo Social	2
Secretaría del Medio Ambiente	2
Jefatura de Gobierno	1
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	1
Secretaría de Obras y Servicios	1
Secretaría de Protección Civil	1
Total	95

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En 93% de las investigaciones de oficio se solicitaron medidas precautorias. Una cuarta parte de las medidas fueron dirigidas a la Procuraduría General de Justicia, lo que pone de manifiesto la situación de vulnerabilidad de las personas al entrar en contacto con la autoridad encargada de procurar justicia. Otra cuarta parte se dirigió a la Secretaría de Gobierno, donde la necesidad de solicitar medidas precautorias se relaciona con el ámbito penitenciario.

Cuadro 2.57 Medidas precautorias en las investigaciones de oficio según sexo de las y los usuarios, 2008

Autoridad	Medidas precautorias				Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total 2007		Total 2008		Usuarías y usuarios		Colectivos	
		%		%	Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Procuraduría General de Justicia	12	14.6	22	27.5	249	47.8	12	19.4
Secretaría de Gobierno	20	24.4	21	26.3	95	34.7	18	29
Secretaría de Seguridad Pública	19	23.2	18	22.5	103	47.6	17	27.4
Delegaciones	8	9.8	5	6.3	36	50	3	4.8
Secretaría de Salud	10	12.2	4	5	1	100	3	4.8
Jefatura de Gobierno			3	3.8	34	47.1	5	8.1
Secretaría de Protección Civil	2	2.4	2	2.5	1		1	1.6
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	1	1.2	2	2.5			2	3.2
Secretaría de Desarrollo Social	2	2.4	1	1.3	1	100		

Cuadro 2.57 Medidas precautorias en las investigaciones de oficio
según sexo de las y los usuarios, 2008 (continuación)

Autoridad	Medidas precautorias				Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
					Usuarías y usuarios		Colectivos	
	Total 2007	%	Total 2008	%	Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Secretaría de Obras y Servicios	1	1.2	1	1.3	1	100		
Secretaría de Transportes y Vialidad	1	1.2	1	1.3			1	1.6
Secretaría del Medio Ambiente	4	4.9						
Tribunal Superior de Justicia	1	1.2						
Oficialía Mayor	1	1.2						
Total	82	100	80	100	521	45.7	62	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En las 80 medidas precautorias estuvieron involucradas 521 personas como agraviadas y 62 grupos, lo cual implica que en promedio, cada medida benefició a 6.5 personas, y en aproximadamente dos de cada tres medidas se benefició a un grupo. Los casos que involucran a la Procuraduría General de Justicia concentran 47.8% de las personas agraviadas, en tanto que los que involucran a la Secretaría de Gobierno concentran a 29% de los grupos agraviados, lo que da pie a reflexionar sobre las afectaciones que padecen las personas privadas de la libertad en lo individual y como colectividad.



Las medidas precautorias que se emitieron en las investigaciones de oficio, durante 2008 fueron en beneficio de 521 personas y 62 grupos de personas.

Colectivos

En las quejas registradas en 2008 se encuentran involucrados 494 colectivos de personas que acudieron ante la para expresar presuntas violaciones a derechos humanos. Las delegaciones donde ocurrió el mayor número de presuntas violaciones a derechos humanos son Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa, las cuales suman 54.7% de los casos. La delegación Cuauhtémoc concentra una cuarta parte del total de casos, además de que en ella se ubican la mayoría de las sedes de las autoridades señaladas como desatentas a la problemática que plantean.

Cuadro 2.58 Lugar de los hechos presuntamente violatorios denunciados por colectivos de personas en las quejas registradas por la CDHDF, 2008

Delegación	Agravios a colectivos	%
Cuauhtémoc	127	25.7
Gustavo A. Madero	76	15.4
Iztapalapa	67	13.6
Tlalpan	33	6.7
Xochimilco	29	5.9
Coyoacán	27	5.5
Tláhuac	25	5.1
Álvaro Obregón	19	3.8
La Magdalena Contreras	19	3.8
Venustiano Carranza	19	3.8
Azcapotzalco	13	2.6
Miguel Hidalgo	13	2.6
Benito Juárez	12	2.4
Iztacalco	11	2.2
Cuajimalpa de Morelos	2	0.4
Milpa Alta	2	0.4
Total	494	100

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Del total de los colectivos, 80.4% estuvieron involucrados en quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos, es decir, quejas que procedieron ante las visitadurías generales para que se iniciara la investigación. Entre las menciones a autoridades presuntas responsables, dos quintas partes correspondieron a las delegaciones políticas; de esta manera, las personas organizadas señalan que las autoridades delegacionales no atienden sus requerimientos. La Secretaría de Gobierno y la Secretaría Seguridad Pública también destacan entre las autoridades con mayor número de afectaciones a colectivos.

En lo que respecta a los derechos en riesgo, poco más de la tercera parte corresponden a los relacionados con la seguridad jurídica. Otra tercera parte de los derechos reclamados tienen que ver, en conjunto, con los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, o de personas pertenecientes a comunidades en situación de vulnerabilidad.

Cuadro 2.59 Derechos humanos presuntamente violados a colectivos de personas en las quejas registradas, 2008

Derecho humano vulnerado	Agravios	%	DESCA *
Derecho a la seguridad jurídica	209	37.6	
Derechos de las personas privadas de la libertad	45	8.1	
Derecho de petición y pronta respuesta	44	7.9	
Derecho a un nivel de vida adecuado	43	7.7	7.7
Derechos de la niñez	43	7.7	7.7
Derecho a la integridad personal	24	4.3	
Derecho a la salud	24	4.3	4.3
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	18	3.2	3.2
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	18	3.2	
Derecho a un medio ambiente sano	16	2.9	2.9
Derecho a la honra y la dignidad	10	1.8	
Derecho a la igualdad ante la ley	9	1.6	
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	9	1.6	1.6
Derecho a la libertad y seguridad personales	7	1.3	
Derecho de reunión y asociación	7	1.3	
Derecho a la información	5	0.9	0.9
Derecho al trabajo	5	0.9	0.9
Derecho a la vida	4	0.7	
Derecho a la propiedad privada	3	0.5	
Derecho de circulación y residencia	3	0.5	
Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	3	0.5	
Derechos de la víctima o la persona ofendida	3	0.5	
Derecho a la educación	1	0.2	0.2
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	1	0.2	
Derecho a los beneficios de la cultura	1	0.2	0.2
Derecho a una adecuada protección judicial	1	0.2	
Total	556	100	29.6

* DESCAS: Derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.4 Recursos de inconformidad

De conformidad con los ordenamientos legales en la materia, la peticionaria o el peticionario que no esté conforme con la actuación o las resoluciones que la emita en los expedientes de queja, tiene la posibilidad de inconformarse ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Al respecto, durante el periodo que se reporta se promovieron 28 recursos de inconformidad, de los cuales 17 correspondieron a recursos de impugnación contra resoluciones de la y 11 a recursos de queja contra la actuación de la misma. Los recursos de impugnación son aquellas inconformidades contra las resoluciones definitivas emitidas por esta Comisión.

Del total de recursos interpuestos, 22 fueron desechados, mientras que los seis restantes continuaban pendientes de resolución hasta el momento de la elaboración del presente informe.

Cabe mencionar que los recursos tramitados representan 0.4 % del total de las quejas registradas por la durante el periodo que se reporta.

Cuadro 2.60 Recursos de inconformidad interpuestos, 2008

Recursos de inconformidad	Total
Recursos de impugnación	17
Recursos de queja	11
Total	28

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.61 Recursos de impugnación interpuestos, 2008

Visitaduría General	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Recursos de impugnación	10	1	13	4	28

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Recursos interpuestos en 2008

Cuadro 2.62 Recursos interpuestos, 2008

		Enero				
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/122/07/CUAUH/D0939-III	8 de enero de 2008	2007/424/1/RQ	Tercera	C	Desechado (1 de febrero de 2008)
2	CDHDF/121/07/CUAUH/D4518-I	22 de enero de 2008	CNDH/5/2008/32/RI	Primera	C	Desechado (4 de marzo de 2008)
3	CDHDF/121/07/CUAUH/N0848-I	31 de enero de 2008	2008/24/RQ	Primera	C	Desechado (5 de febrero de 2008)

Cuadro 2.62 Recursos interpuestos, 2008 (*continuación*)

Febrero						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/121/07/GAM/d4565-III	11 de febrero de 2008	CNDH/2/2008/44/RQ	Tercera	C	Desechado (20 de febrero de 2008)
Marzo						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHUO/121/07/IZTP/d3181-IV	10 de marzo de 2008	CNDH/1/2008/90/Ri	Cuarta	T	Desechado (24 de abril de 2008)
2	CDHDF/122/05/vc/b1419.000 Ampliación de solicitud de informe	11 de marzo de 2008	2007/427/3/RQ	Tercera	C	Desechado (7 de mayo de 2008)
3	CDHDF/121/07/IZTP/p1120-II	11 de marzo de 2008	CNDH/3/2008/76/RQ	Segunda	C	Desechado (25 de abril de 2008)
Abril						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/121/07/CUAUH/d0786-I	4 de abril de 2008	CNDH/5/2008/52/Ri	Primera	C	Desechado (6 de mayo de 2008)
Mayo						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/122/07/vc/b2659-III	13 de mayo de 2008	CNDH/4/2008/135/RQ	Primera	C	Desechado (13 de junio de 2008)
2	CDHDF/121/06/IZTP/n4312	20 de mayo de 2008	CNDH/4/2008/143/RQ	Cuarta	C	Desechado (2 de julio de 2008)
En junio no hubo recursos de inconformidad						
Julio						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/122/07/CUAUH/d6547-IV	9 de julio de 2008	CNDH/4/2008/197/Ri	Cuarta	C	Desechado (15 de agosto de 2008)
2	CDHDF/III/122/CUAUH/08/d1387	9 de julio de 2008 15 de agosto de 2008 Informe si procede reapertura	CNDH/3/2008/196/Ri	Tercera	C	Desechado (2 de septiembre de 2008)
3	CDHDF//121/bj/08/d1261	15 de julio de 2008	CNDH/5/2008/198/Ri	Primera	C	Desechado (15 de agosto de 2008)
Agosto						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Estatus	Resolución
1	CDHDF/III/121/CUAUH/08/d3754	4 de agosto de 2008	CNDH/3/2008/216/Ri	Tercera	C	Desechado (29 de agosto de 2008)

Cuadro 2.62 Recursos interpuestos, 2008 (continuación)

Septiembre						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Status	Resolución
1	CDHDF/III/122/GAM/08/d3430	8 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/69/s CNDH/1/2008/243/RI	Tercera	Rec 11/08	Pendiente
2	CDHDF/III/122/GAM/08/d3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/72/s CNDH/1/2008/244/RI	Tercera	Rec 11/08	Pendiente
3	CDHDF/III/122/GAM/08/d3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/73/s CNDH/1/2008/245/RI	Tercera	Rec 11/08	Pendiente
4	CDHDF/III/122/GAM/08/d3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/74/s CNDH/1/2008/246/RI	Tercera	Rec 11/08	Desechado 11/nov/08
5	CDHDF/III/122/GAM/08/d3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/75/s CNDH/1/2008/247/RI	Tercera	Rec 11/08	Pendiente
Octubre						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Status	Resolución
1	CDHDF/I/121/CUAUH/08/d3750	8 de octubre de 2008	CNDH/1/2008/277-RI	Primera	C	Desechado 1 de diciembre de 2008
2	CDHDF/I/121/vc/08/d2115	16 de octubre de 2008	CNDH/3/2008/278/RI	Primera	C	Desechado 29 de octubre de 2008
3	CDHDF/I/121/07/CUAUH/N7316-III	16 de octubre de 2008	CNDH/3/2008/269/RQ	Tercera	T	Desechado 12 de noviembre de 2008
4	CDHDF/III/122/MHGO/08/d4012	27 de octubre de 2008	CNDH/5/2008/300/RI	Tercera	T	Desechado 23 de diciembre de 2008
Noviembre						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Status	Resolución
1	CDHDF/I/121/coy/08/d1328	5 de noviembre de 2008	CNDH/5/2008/285/RQ	Primera	C	Desechado 26 de noviembre de 2008
2	CDHDF/I/121/CUAUH/08/d4127	7 de noviembre de 2008	CNDH/I/2008/306/RI	Primera	C	Desechado 18 de diciembre de 2008
3	CDHDF/III/121/TLAL/08/n6154	24 de noviembre de 2008	CNDH/4/2008/324/RI	Primera	C	Desechado 23 de diciembre de 2008
Diciembre						
Núm.	Expediente	Fecha de notificación	Número de recurso	Visitaduría	Status	Resolución
1	CDHUP/IV/121/TLAL/08/d0530	4 de diciembre de 2008	CNDH/1/2008/301/RQ	Cuarta	T	Pendiente
2	CDHDF/121/07/CUAUH/d2571-I	24 de diciembre de 2008	CNDH/3/2008/333/RQ	Primera	C	Pendiente

Fuente: CDHDF, Subdirección de Admisibilidad y Registro de la Dirección de Admisibilidad e Información.

2.3.5 Oficina de Información Pública

El derecho de acceso a la información sin lugar a dudas ha mostrado avances significativos, especialmente en el Distrito Federal. En la publicación de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, en marzo de 2008, destacan las reformas sustantivas siguientes: se pasa de 89 instituciones obligadas a 113, en las que se incluye a los partidos políticos y a los sindicatos; se incorpora la información pública de oficio² con la finalidad de que las personas cuenten con información expedita; se dan atribuciones de ley a las Oficinas de Información Pública y se incluye a los Comités de Transparencia. Posteriormente, durante octubre de 2008, con la entrada en vigor de dos leyes de reciente creación en nuestro país: la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, en la que se tutelan todos aquellos datos considerados como personales, así como los sistemas de protección y seguridad de los sistemas que contienen datos; y la Ley de Archivos del Distrito Federal, en la que se establece la normatividad y clasificación con la que deben contar los archivos institucionales. Lo anterior nos permite mostrar que 2008 fue un año de consolidación en materia de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas en el Distrito Federal.

En este sentido, y con la publicidad que se dio a las Leyes en comento, la ciudadanía mostró estar más informada respecto al ejercicio de su derecho de acceso a la información, toda vez que acuden con mayor frecuencia a las diversas instituciones a solicitar información. Prueba de lo anterior, es que durante 2007, en el Distrito Federal se recibieron 19 044 solicitudes,³ mientras que en 2008 se recibieron 38 815 solicitudes,⁴ lo que representa un incremento de 103.8%.

Para el caso de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, durante el año de 2008, recibió y atendió 1,107 solicitudes de información; mientras que para 2007, recibió 645, lo que representa un incremento de 71.6%.

En 2008, a nivel local en el Distrito Federal, el Órgano Autónomo que mayor número de solicitudes recibió, fue la Comisión de Derechos Humanos; asimismo se encuentra entre las cinco instituciones públicas que mayor número de solicitudes de información recibieron, ocupando el tercer lugar entre las mismas. Las otras instituciones fueron: la Secretaría de Seguridad Pública, la delegación Tlalpan, la Secretaría de Finanzas y la delegación Miguel Hidalgo.

² Obliga a las instituciones del Distrito Federal a publicar en sus sitios de internet, información considerada como obligatoria y la cual, en caso de ser solicitada, deberá entregarse en un término de cinco días hábiles

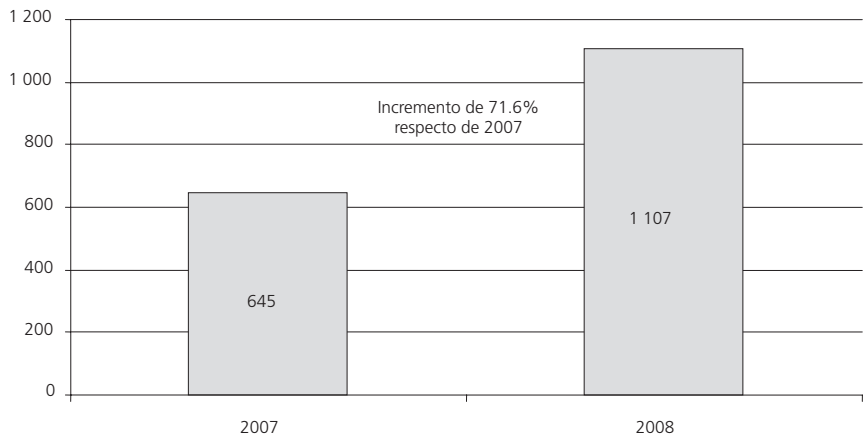
³ Informe de Actividades y Resultados 2007, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, pp. 15.

⁴ Módulo estadístico del sistema electrónico Infomex.

2.3.5.1 S

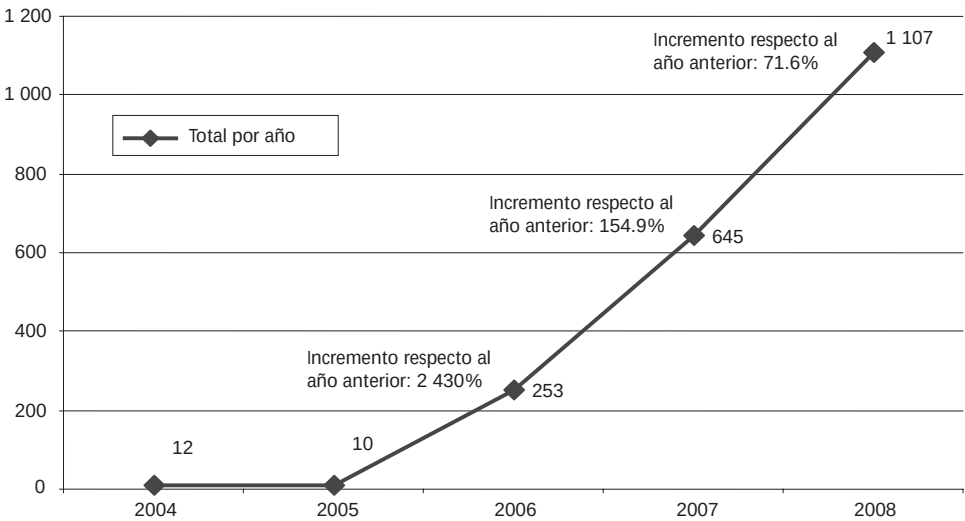
En la Comisión de Derechos Humanos, el incremento de solicitudes ha sido considerable, toda vez que ha pasado de 10 solicitudes atendidas en un año a 1 107 solicitudes que se recibieron durante 2008.

Gráfico 2.15 Solicitudes de información pública recibidas, comparativo 2007-2008



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Gráfico 2.16 Histórico de solicitudes de información pública a la CDHDF, comparativo 2004-2008



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

2.3.5.1.1 Temas sobre los que versan las solicitudes de información pública

Durante 2008, la mitad de las solicitudes a este organismo se refieren a asuntos de gestión y guardan relación con la organización, estructura, gasto, ejercicio del presupuesto, administración de recursos, objeto y atribuciones. El segundo tema mayor solicitado se refiere a las atribuciones, en el cual se engloba la información relativa a las quejas, recomendaciones, trámites y servicios, educación y eventos.

Finalmente, la quinta parte de solicitudes recibidas hacen referencia a temas en materia de derechos humanos, tales como: información sobre derechos de la infancia, mujeres, personas adultas mayores, indígenas y de la comunidad ⁵.

Cabe señalar que en comparación con 2007, el índice de información requerida es similar en 2008, como puede observarse en el cuadro siguiente:

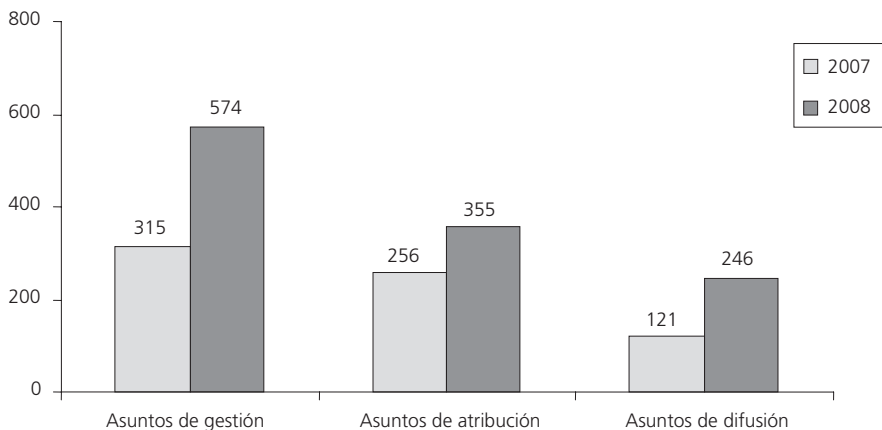
Cuadro 2.63 Temas abordados en las solicitudes de información pública a la CDHDF, comparativo 2007-2008

Temas	2007	%	2008	%	% Diferencia respecto al año anterior
Asuntos de gestión	315	45.5	574	48.9	82.2
Asuntos de atribución	256	37	355	30.2	38.7
Asuntos de difusión	121	17.5	246	20.9	103.3
Total*	692	100	1 175	100	69.8

* Nota: El número de temas no coincide con el número de solicitudes, pues una solicitud puede traer uno o más temas.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Gráfico 2.17 Temas sobre los que versan las solicitudes de información pública a la CDHDF, 2008

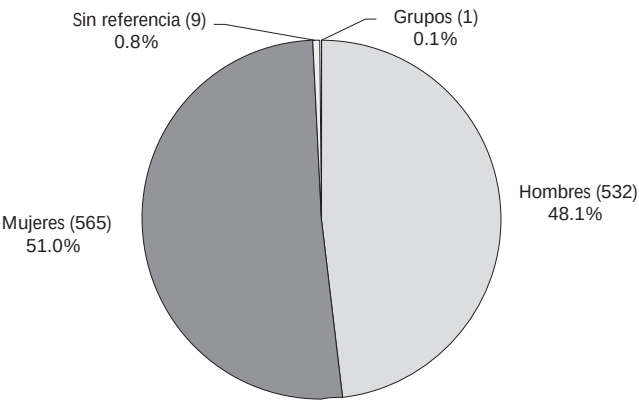


Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

2.3.5.1.2 Solicitudes por sexo y escolaridad

La presencia de mujeres entre las personas solicitantes de información pública es similar a la de los hombres: significan 51%, en tanto el número total de solicitantes hombres representa 48.1%. En este sentido, del total de solicitantes mujeres, 8.14% refirió ser estudiante de licenciatura o de alguna maestría y dedicarse a la investigación. Por su parte, en el total de solicitantes hombres, 4.32% refirió ser académico o estudiante de alguna licenciatura o maestría, así como ser servidores públicos.

Gráfico 2.18 Solicitudes recibidas según sexo, 2008



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

2.3.5.1.3 Vía de entrada de las solicitudes

Sin lugar a dudas, los sistemas electrónicos han representado para la ciudadanía una herramienta útil que permite que cualquier persona, sin importar la distancia o el lugar de residencia, pueda tener acceso a la información.

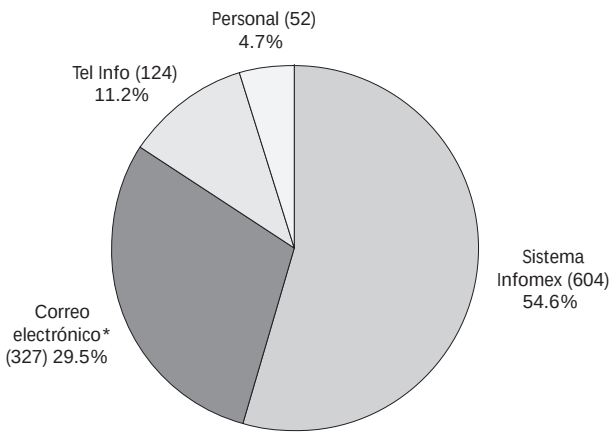
El sistema electrónico de información pública (Infomex) en el Distrito Federal ha cobrado gran importancia para que las personas accedan al derecho a la información, toda vez que a través de este medio las personas solicitan con mayor frecuencia información a las instituciones locales del Distrito Federal.

Esto significa que, a diferencia de las personas que vienen a interponer quejas, aquellas personas que ejercen el derecho de acceso a la información tienen acceso a medios electrónicos, lo que permite suponer un estrato social de mayores ingresos.

Para el caso de la , durante 2008 se recibió un total de 604 solicitudes por este medio, lo que representa 54.6% del total de las solicitudes recibidas. De esta manera, el sistema Infomex desplazó al correo electrónico institucional como prin-

cial vía de entrada de las solicitudes de información pública con respecto a 2007. De cualquier manera, el medio de comunicación electrónica resulta ser el más atractivo para las personas pues, incluso en el caso de que se presenten directamente a las instalaciones de este organismo, han señalado como domicilio para oír y recibir notificaciones algún correo electrónico.

Gráfico 2.19 Vía de entrada de las solicitudes de información, 2008



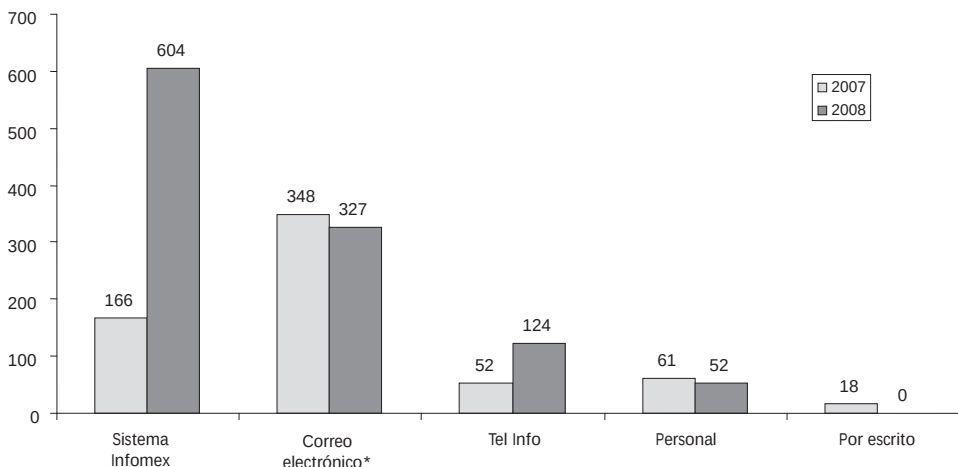
* En este rubro se contemplan las solicitudes de información que se reciben ya sea a través del correo electrónico de quejas, o bien en el correo de transparencia o mediante las Oficinas de Información Pública virtuales de este organismo.
Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Cuadro 2.64 Solicitudes de información pública a la CDHDF recibidas según vía de entrada, comparativo 2007-2008

Vía de entrada	2007	%	2008	%	Diferencia respecto al año anterior
Sistema Infomex	166	25.7	604	54.6	263.9
Correo electrónico*	348	54.0	327	29.5	-6.0
Tel Info	52	8.1	124	11.2	138.5
Personal	61	9.5	52	4.7	-14.8
Por escrito	18	2.8			-100.0
Total	645	100.0	1 107	100.0	71.6

* En este rubro se contemplan las solicitudes de información que se reciben ya sea a través del correo electrónico de quejas, o bien en el correo de transparencia o mediante las Oficinas de Información Pública virtuales de este organismo.
Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Gráfico 2.20 Vía de entrada de las solicitudes de información, comparativo 2007-2008



* En este rubro se contemplan las solicitudes de información que se reciben ya sea a través del correo electrónico de quejas o bien en el correo de transparencia o mediante las Oficinas de Información Pública virtuales de este organismo.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

2.3.5.1.4 Órganos y áreas de la CDHDF que recibieron las solicitudes de información pública

Para la atención de las solicitudes de información pública que son recibidas por este organismo público de derechos humanos, algunas de ellas son turnadas a los diferentes órganos y áreas de apoyo para su debida atención y respuesta. Es así, que durante 2008, las cinco áreas de apoyo que atendieron el mayor número de solicitudes corresponden a la Dirección General de Quejas y Orientación con 812 solicitudes; la Dirección General de Administración con 187; Dirección Ejecutiva de Seguimiento con 46; la Secretaría Técnica con 33, y Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos con 21. Lo anterior representa que, del total de solicitudes de información pública que se reciben, 68.8% es atendido por la Dirección General de Quejas y Orientación, ello obedece a que de esta Dirección General dependen las dos áreas de información: la Oficina de Información Pública y la Subdirección de Información.

Cuadro 2.65 Solicitudes de información pública a la CDHDF según área a la que fueron turnadas, 2008

Área a la que se turnó la solicitud	Tema	%
Dirección General de Quejas y Orientación	812	68.8
Dirección General de Administración	187	15.8
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	46	3.9

Cuadro 2.65 Solicitudes de información pública a la CDHDF según área a la que fueron turnadas, 2008 (continuación)

Área a la que se turnó la solicitud	Tema	%
Secretaría Técnica	33	2.8
Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos	21	1.8
Primera Visitaduría General	16	1.4
Tercera Visitaduría General	14	1.2
Segunda Visitaduría General	12	1
Contraloría Interna	11	0.9
Dirección General de Comunicación Social	8	0.7
Presidencia	7	0.6
Cuarta Visitaduría General	6	0.5
Coordinación de Asuntos Jurídicos	5	0.4
Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional	2	0.2
Total*	1 180	100

* Nota: El número de solicitudes no coincide con el número de temas atendidos, ya que algunas solicitudes contenían más de un tema; adicionalmente, los temas fueron turnados a más de una área.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

2.3.5.2 A

Sin lugar a dudas, la capacitación de las y los servidores públicos de la ha sido una de las prioridades en materia de transparencia y acceso a la información pública de esta institución. Durante el periodo que se reporta fue capacitado 100% del personal de estructura en los contenidos de los temas siguientes: administración de documentos y gestión de archivos, nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal e Introducción a la Administración Pública del Distrito Federal, a través del examen en línea del Aula virtual del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Es importante mencionar que los cursos en línea han sido implementados de manera obligatoria para todo el personal de estructura; por lo que hace al personal de honorarios, ha sido invitado para ser capacitado en la materia, quienes en su mayoría han aceptado, por lo que el número total de capacitados en materia de transparencia y acceso a la información será mayor al total del personal de estructura de este organismo.

Cuadro 2.66 Acciones de capacitación y personas capacitadas en materia de transparencia y acceso a la información pública en la CDHDF, 2008

Acciones de capacitación	Personas capacitadas
Examen en línea de Administración de Documentos y Gestión de Archivos	442
Examen en línea de Introducción a la Administración Pública del Distrito Federal	433
Examen en línea sobre la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	432
Curso presencial de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	36
Segundo Seminario Internacional Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Dos Derechos un mismo Rostro	20
Curso presencial sobre los contenidos de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*	20
Curso de ética pública	5
Diplomado de transparencia	3
Taller de actualización sobre la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	3
Curso de Infomex	1
Total	1 395

* Curso impartido por la responsable de la Oficina de Información Pública.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.



En 2008 el Info-DF otorgó a este organismo un reconocimiento por capacitar a todas y todos sus servidores públicos en materia de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Distrito Federal.

Es importante mencionar que el pasado 1 de septiembre de 2008, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal otorgó a este organismo el certificado de capacitación de 100% de servidores públicos de estructura capacitados en los contenidos de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Asimismo, la recibió un reconocimiento por haber capacitado a 100% del personal en los contenidos del examen en línea de Administración de Documentos y Gestión de Archivos.

2.3.5.3 A

El 23 de mayo de 2008 fueron nombrados las y los titulares que integrarían el Comité de Transparencia de este organismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, y el 24 de junio de 2008 se declaró formalmente instalado dicho Comité.

Éste ha llevado a cabo cinco reuniones de trabajo en las cuales han sido evaluadas las respuestas a las solicitudes de información por parte de la Oficina de Información Pública, así como temas relacionados con la clasificación de la información que obra en poder de este organismo, entre otros.

La fue invitada a participar en la Mesa de Diálogo por la Transparencia y además coadyuvó con el Info- en la logística del 2º Seminario Internacional Acceso a la Información y Protección de Datos Personales: Dos Derechos en un mismo Rostro, organizado por el propio Instituto.

Otra de las actividades relevantes de la Oficina de Información Pública de este organismo fue la realización de un tríptico en materia de transparencia y acceso a la información pública, cuyo objetivo primordial es dar a conocer a las personas el derecho que tienen de solicitar información a las instituciones del Distrito Federal, cómo pueden hacerlo, los pasos a seguir, ante quiénes acudir y, en caso de inconformidad con la respuesta, ante quién inconformarse.

De igual forma, se elaboraron los procedimientos para la atención a solicitudes de información, la actualización del portal de transparencia y rendición de cuentas y la capacitación en materia de transparencia y acceso a la información pública para su inclusión en el Manual de procedimientos de la Dirección General de Quejas y Orientación.

Finalmente el 31 de octubre de 2008 se presentó ante el Info- el proyecto Acciones para la Capacitación a las y los Funcionarios Públicos y Promoción Ciudadana en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas, para participar en el concurso Reconocimiento a Innovaciones en Materia de Transparencia de los Entes Públicos del Distrito Federal 2008, del cual se obtuvo el tercer lugar.

2.3.5.4 P

Los portales de internet de las instituciones del Distrito Federal han sido una de las herramientas más importantes para hacer accesible la información que obra en poder de las mismas; por ello es indispensable que la información que ellos contienen, se encuentre debidamente actualizada, además de que es una obligación legal que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, específicamente para este organismo por lo que hace a las disposiciones contenidas en los artículos 13, 14 y 20.

Con la entrada en vigor de la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social, se rediseñaron los contenidos del portal de transparencia y rendición de cuentas de este organismo, acorde con los lineamientos establecidos en la Ley, con los Criterios y la metodología de evaluación de la información pública de oficio que deben dar a conocer las instituciones del Distrito Federal obligadas en materia de transparencia, en sus portales de internet.

De igual forma cabe señalar que en la evaluación que el Info- realizó durante 2008, la obtuvo 100 puntos en los criterios sustantivos y adjetivos correspondientes a los artículos 12 y 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal entonces vigente en el Distrito Federal.

Finalmente, vale la pena destacar que este organismo fue reconocido por parte del Info- como primer lugar en el índice de los artículos 12 y 13 de la anterior Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y con un reconocimiento por haber dado cumplimiento a los índices de los artículos 13 y 14 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal vigente.

2.3.5.5 E O I P

Durante 2008 la Oficina de Información Pública, en coordinación con los enlaces de los diferentes órganos y áreas de apoyo, llevó a cabo diversas acciones encaminadas a la atención de las solicitudes de información, la transparencia y la organización para una mejor capacitación del personal que labora en este organismo, y para lo cual se llevaron cabo doce reuniones durante 2008, en las cuales se abordaron los temas siguientes:

- Información relacionada con las solicitudes de información pública.
- Clasificación de la información que obra en poder de la .
- Recursos de revisión.
- Portal de transparencia y rendición de cuentas.
- Capacitación.



La OIP lleva a cabo reuniones mensuales con los enlaces de los diferentes órganos y áreas de apoyo de la CDHDF.

- Temas relacionados con el Coteciad.
- Acuerdos tomados en el Comité de Transparencia.

Es preciso mencionar que, con la entrada en vigor de la nueva Ley de Transparencia, fueron dados a conocer a los enlaces de la Oficina de Información Pública, las modificaciones que tuvo esta Ley, así como todas aquellas acciones que de manera conjunta se tendrían que realizar para estar en posibilidades de dar el debido cumplimiento a la misma.

Asimismo, se dio a conocer la publicación de dos leyes de gran importancia en el ámbito de la transparencia y la rendición de cuentas: la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (cuyo objeto es establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección y tratamiento de los datos personales que obran en poder de las instituciones locales del Distrito Federal), y la Ley de Archivos del Distrito Federal (cuyo objeto es regular el funcionamiento, la integración y administración de documentos y archivos en posesión de las instituciones del Distrito Federal, en el ámbito local).

2.3.5.6 R R T A I
P (R)

Las reuniones han cobrado gran relevancia entre las y los integrantes de las diversas instituciones del Distrito Federal, toda vez que se ha logrado una coordinación particular entre las diversas oficinas de Información Pública a efecto de coadyuvar en una mejor atención a las solicitudes de información que se reciben.

Derivado de lo anterior, se llevaron a cabo seis reuniones de la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Retaip), cuyos objetivos fueron los siguientes:

- Capacitar y dar a conocer las modificaciones sustantivas de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Poner en marcha la creación de la Ventana Única de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Llevar a cabo estrategias de difusión a través de la elaboración de propuestas de carteles alusivos a la transparencia y el acceso a la información.
- Capacitación en materia de datos personales.

2.4 Perfil sociodemográfico de peticionarias y peticionarios que acuden a la CDHDF

Durante 2008, 14 472 personas aproximadamente, acudieron a las oficinas de la a solicitar servicios de orientación y quejas. A cada persona que acude con dicho propósito se le pide responder una serie de preguntas para obtener un perfil sociodemográfico de la población que acude ante esta institución. Esta información es aportada de manera voluntaria, es de carácter confidencial y con fines estrictamente estadísticos.

Fueron 10 660 los formularios de perfil sociodemográfico que se respondieron al menos con una de las 24 preguntas que contienen, lo cual ubica el nivel de recuperación en un nivel superior a 75%. Este número de formularios reportados incluye los casos de entrevistas que respondieron parcialmente el conjunto de las preguntas. De esta manera, el total de personas que respondieron determinados indicadores cambiará constantemente porque no fueron contestadas algunas de las variables expuestas.

Las personas que llegaron a nuestras instalaciones se enteraron de la labor de la a través de la televisión (38.7%), a pesar de que no se gasta en promocionales televisivos; sin embargo las actividades que realiza la son de alto impacto en la sociedad, por lo que es común su difusión en los medios de comunicación. El segundo lugar lo ocupa la recomendación de familiares, amistades o personas conocidas (35.9%). Otra fuente importante de conocimiento de nuestra labor es la información aportada por radiodifusoras (6.3%) o la orientación de las autoridades, mismas que recomiendan a las personas acudir en 6.1% de los casos.

La forma de llegar a nuestras diversas oficinas (la sede central y las cuatro unidades desconcentradas) es el Sistema de Transporte Colectivo Metro, con 57.2% de las menciones. Transportes colectivos, como microbús o autobús, ocupa la segunda opción con 25.2% de los casos. Es importante señalar que el automóvil o llegar caminando son opciones igualmente recurridas en 6.5% de los casos.

Las personas entrevistadas son, en 73.9% de los casos, las mismas personas agraviadas, por lo que este perfil también es un buen indicador del perfil sociodemográfico

de las víctimas de violaciones a los derechos humanos; 26.1% restante son familiares, amistades o representantes de las personas agraviadas, donde prevalece una relación familiar de primer grado.

Primera vez que la persona acude a la CDHDF

Acudió por primera vez a la 85.9% de las personas encuestadas. La Dirección General de Quejas y Orientación es la primera instancia de contacto con la ciudadanía, pues en las demás áreas del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos las personas acuden a ratificar la queja y proseguir con el proceso de investigación. Que sean más de las cuatro quintas partes de las personas quienes acuden por primera vez a la institución, significa que constantemente se renueva la población que se acerca para solicitar una orientación o bien para interponer una queja. Así, cada año el espectro de atención a la población abierta se expande paulatinamente por más de 9 mil personas.

Son las mujeres quienes en mayor proporción acuden a la , pues significaron 54.5% de las personas. Acuden por primera vez a solicitar nuestros servicios 55.1% de las mujeres; en el caso de los hombres, esa proporción se invierte: 44.9% señala venir por primera vez, ante 49.7% que informa haber estado con anterioridad. Si observamos que la población del Distrito Federal para 2005 presenta una proporción de mujeres respecto al total equivalente 52.2%,⁶ entonces podemos señalar una ligera tendencia de mayor acercamiento de la población femenina. De ser cierto lo anterior, la se consolidaría como un referente para las mujeres.

Cuadro 2.67 Personas que acuden por primera vez, según sexo, 2008

Acude por primera vez	Hombre		Mujer		Personas	
	Total	%	Total	%	Total	%
Sí	4 110	87.6%	5 036	89.5%	9 146	88.6%
No	583	12.4%	591	10.5%	1 174	11.4%
Total	4 693	100.0%	5 627	100.0%	10 320	100.0%

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Las mujeres jóvenes son quienes acuden en mayor proporción en general, incluso en lo que concierne al primer acercamiento a nuestra institución. Conforme aumenta la edad de las personas (en el caso de las mujeres), disminuye su presencia. Consideramos que eso tiene que ver con la percepción de sí mismas como personas con capacidad de ejercer derechos y de participación ciudadana; este tipo de conducta arraiga en la población más joven, especialmente en las mujeres.

⁶ , Datos básicos del Distrito Federal, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, p. 26.

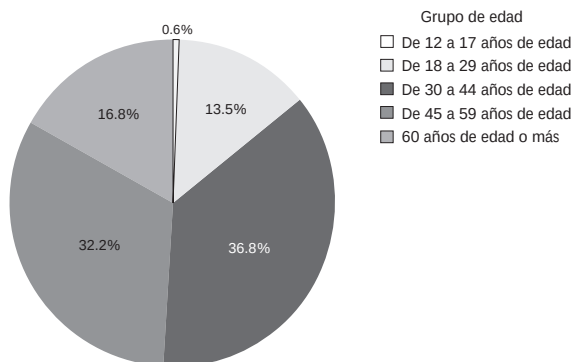
Cuadro 2.68 Personas que acuden por primera vez, según sexo y edad, 2008

Grupos de edad	Acude por primera vez			
	Sí		No	
	Hombre %	Mujer %	Hombre %	Mujer %
11 años de edad o menos	66.7%	33.3%	—	—
De 12 a 17 años de edad	36.8%	63.2%	—	100.0%
De 18 a 29 años de edad	36.0%	64.0%	38.1%	61.9%
De 30 a 44 años de edad	40.6%	59.4%	42.8%	57.2%
De 45 a 59 años de edad	46.3%	53.7%	48.9%	51.1%
60 años de edad o más	60.3%	39.7%	66.0%	34.0%

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Edad

El promedio de edad de quienes acuden a nuestras instalaciones es de 45 años cumplidos. Aún prevalece la preeminencia de las personas adultas, pues en conjunto representan 69% de quienes acuden a la . La preeminencia de este sector de la población resulta significativo si tomamos en cuenta que representa 39.2% del Distrito Federal.⁷ En contraste, la población infantil y adolescente, que en el ámbito de la entidad representa 32.9% del total, acude a nuestra institución en un porcentaje menor a un punto: este sector de la población aún está muy lejos del ejercicio pleno de sus derechos.

Gráfico 2.21 Personas encuestadas según grupos de edad, 2008

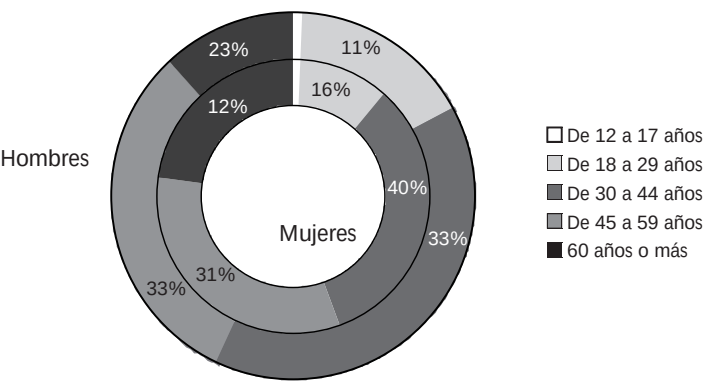
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

⁷ , *Anuario estadístico 2008, Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, cuadro 3.2.

En el caso de la población joven, su presencia en nuestras oficinas resulta acorde con la participación en la población total: 13.5% en la encuesta frente a 17.7% reportado por el conteo.⁸ Destaca el hecho de que la población adulta mayor (de más de 60 años de edad cumplidos) muestra un porcentaje mayor a su presencia en la población total de la entidad: en nuestros registros aporta 16.8% de las personas, frente a una presencia de 10.2% en la población del Distrito Federal.⁹ Para esta población la es un referente de orientación y apelación ante la autoridad.

El promedio de edad en el caso de las mujeres es de 43 años, en contraste con los 48 años que presentan los hombres. Esto se explica porque resultan ser las mujeres jóvenes quienes recurren más a la , en tanto que en los hombres son los adultos mayores quienes aumentan significativamente su presencia.

Gráfico 2.22 Personas encuestadas según sexo y grupos de edad, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la DGoyo, 2009.

Nacionalidad

El 99.7% de las personas afirmó que su nacionalidad era mexicana. No pasan de cuatro decenas las personas que, sin ser de nacionalidad mexicana, acuden ante nuestra institución. Una cifra de personas con ciudadanía distinta a la mexicana equivalente a 0.3% pareciera un dato insignificante, pero no es así. Para 2000 la cifra de extranjeros residentes en el Distrito Federal se calculaba en 0.8% de la población en la entidad;¹⁰ aún

⁸ *Idem.*
⁹ *Idem.*
¹⁰ , *Los extranjeros en México*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2000, p. 58; , *Principales resultados por localidad. Distrito Federal. XII Censo general de población y vivienda 2000*, véase <http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2000/resultadosporlocalidad/ 09. >.

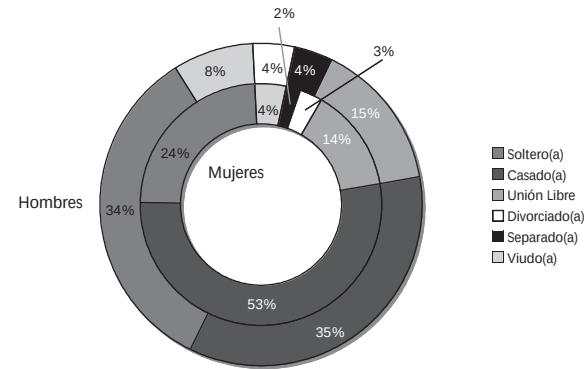
más relevante es el dato de que se calcula en 0.3% del total de la población a aquellas personas que inmigran desde un origen internacional.¹¹ Así podemos decir que la resulta ser un referente importante para la población extranjera que reside o transita por nuestra ciudad.

Estado civil

Las personas casadas acuden en una proporción mayor a cualquier otra categoría de estado civil (43.0%), seguida de la categoría de personas solteras, quienes acuden en una proporción equivalente a 29.9%. Las personas en unión libre acuden con un índice de 14.4%, y de 12.7% para el caso de personas separadas, divorciadas o viudas. Respecto a la población total de la entidad, destaca lo siguiente: la población soltera, en general, acude en menor proporción que su presencia a nivel del Distrito Federal, donde representa 38.3% de la población mayor a 12 años de edad. La población casada, así como la separada, la divorciada o la viuda, acude en un margen mesuradamente mayor a su presencia en la entidad (40.8% y 10.7%). Destaca, en cambio, que las personas en unión libre tengan una mayor presencia en nuestros datos que en los censales (10.7%).¹²

Al observar los datos del estado civil de las personas desde la perspectiva del sexo, podemos descubrir que son los hombres solteros quienes reducen significativamente su presencia respecto a su representación en la población total: significan 24.2% de los hombres que llegan, pero a nivel del Distrito Federal representan 40.6%. En cambio, los hombres separados, divorciados y viudos (9.3% frente a 5.1% de la entidad) y los casados (52.5% ante 43.5%) son dos grupos que aumentan significativamente su presencia.

Gráfico 2.23 Personas encuestadas según sexo y estado civil, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de BGQyO, 2009.

¹¹ , Datos básicos del Distrito Federal, op. cit., p. 40.
¹² , XII Censo general de población y vivienda 2000. Tabulados de la muestra censal. Cuestionario ampliado, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, cuadro Estado conyugal 2, 2000.

Las mujeres mantienen una presencia similar a la que presentan en el ámbito de la entidad. Esto es destacable porque dos sectores tradicionalmente vulnerables son tanto las mujeres solteras, como aquellas en unión libre, sectores que mantienen una presencia relevante ante nuestra institución, tanto la protección de los derechos de otras personas, como los propios.

Vivienda

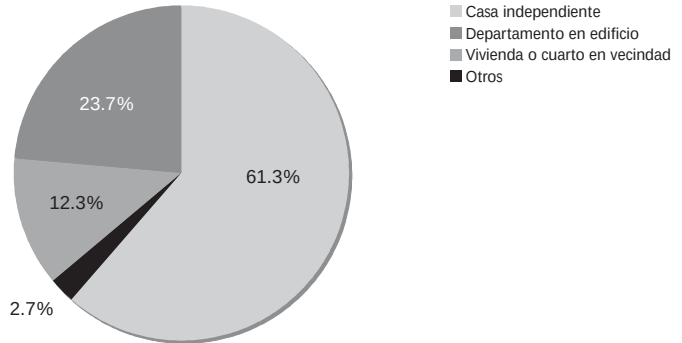
En este caso podríamos constatar que la población en situación de mayor vulnerabilidad reconoce a la vivienda como una instancia para pedir apoyo. Es el caso de las personas que habitan en viviendas particulares, pero en condiciones no adecuadas para la habitación de las personas: nos referimos a cuartos en azotea, locales no construidos para habitación, viviendas móviles, refugios, albergues, campamentos, en la calle o espacios públicos: las personas que provienen de una vivienda de estas características representan 2.7% de los formularios levantados, frente a 0.8% que representan ese tipo de viviendas en el censo de 2000.¹³

En los demás casos, se mantienen proporciones similares a las que se presenta a nivel del Distrito Federal. En el caso de los hombres aumenta la proporción de quienes provienen de casas independientes y de lugares inadecuados para la habitación de personas. En contraste, en el caso de las mujeres no se reduce de manera significativa el porcentaje de personas que provienen de lugares inadecuados. Además, aumenta la proporción de quienes provienen de viviendas de vecindad o departamentos.

Dos terceras partes de las personas señalaron que la vivienda donde habitan es propiedad de quien reside en ella; de ellas, cuatro de cada cinco viviendas han sido totalmente pagadas. En lo que respecta a la tercera parte que no tiene la propiedad de la vivienda, dos de cada tres personas señalan que pagan alguna renta. De esta manera, quienes no son propietarios ni rentan (12% de los cuestionarios levantados) señalan estar en otra situación en la vivienda, sea porque es vivienda de un familiar, de la empresa donde labora, está en litigio o ha sido expropiada.

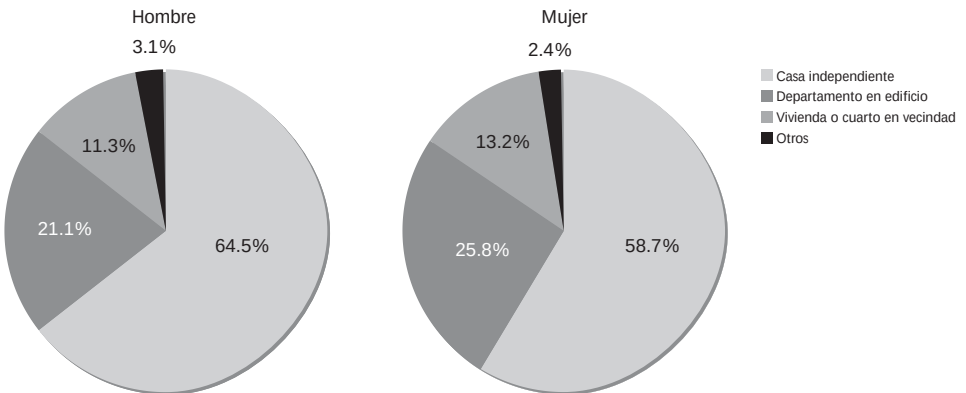
¹³ , Disitrito Federal. *Tabulados básicos. XII Censo general de población y vivienda 2000*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, cuadro Vivienda 1, 2001.

Gráfico 2.24 Tipo de vivienda, 2008



Fuente: Subdirección de Información de DGQyo. CDHDF, 2009.

Gráfico 2.25 Tipo de vivienda según sexo, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de DGQyo, 2009.

El promedio es de 1.89 dependientes económicos por persona entrevistada. La cuarta parte no tiene dependientes económicos; otra mitad dice tener de uno a tres; la cuarta parte restante muestra un número mayor a tres dependientes económicos. El promedio de dependientes económicos disminuye en las mujeres al bajar a un índice de 1.62. En los hombres, el promedio aumenta a 2.21. Si tomamos en cuenta que, para 2008 la relación de personas económicamente no activas ante la población económicamente activa (incluidas las desocupadas) arrojó un índice de 1.02 para el Distrito Federal,¹⁴ podemos afirmar categóricamente que la atiende un sector de la población con la mayor concentración de dependientes económicos.

¹⁴ , Datos básicos del Distrito Federal, op. cit., p. 35.

En efecto, 90.5% de quienes respondieron la encuesta señalaron vivir con quienes son sus dependientes económicos. Un índice muy alto, concordante con el alto porcentaje de casamientos o personas con alto promedio de dependientes. Sólo 5.6% de las personas conforman por sí mismas el hogar, en contraste a 8.2% que representan a nivel del Distrito Federal.¹⁵ La extensión más común de miembros que conforman la familia es de cuatro miembros, un número incluso por debajo del promedio nacional.

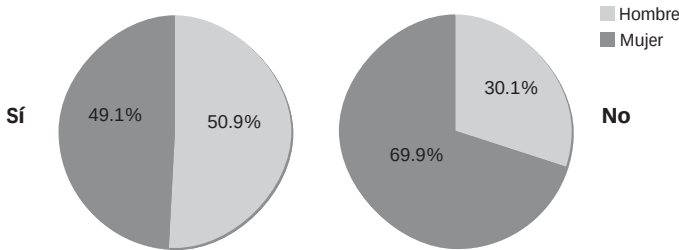
El número de menores de edad que viven con la persona entrevistada arroja un índice de 1.38, y de 0.43 para personas adultas mayores, lo cual permite asegurar que en términos generales los dependientes económicos de quienes acuden ante la son una persona menor de edad y una persona adulta mayor (recordemos que el promedio general de dependientes es de 1.89). En efecto, 50% de las personas entrevistadas viven con uno o más menores de edad, y 25% con una persona adulta mayor, al menos.

Una de cada cinco personas señalaron que comparten su vivienda con otra familia, al menos (17.9%), aun por debajo del porcentaje de 23.7 que representan los hogares ampliados en el Distrito Federal.¹⁶ La mitad de esos casos comparten la vivienda con una familia; la otra mitad, con dos o más familias.

Jefatura del hogar

Las tres cuartas partes de las personas que acudieron ante la señalaron ser consideradas jefas del hogar. Dentro de ese universo de personas jefas de hogar, 49.1% correspondió a mujeres, un índice alto si tomamos en cuenta que a nivel del Distrito Federal los hogares con jefatura femenina representan 25.8%.¹⁷ Este dato ratifica nuestra percepción de que las mujeres recurren ante esta instancia como una institución para el ejercicio de sus derechos.

Gráfico 2.26 Jefatura del hogar según sexo, 2008



La persona entrevistada es considerada jefa del hogar.
Fuente: Subdirección de información de la DGQO, CDHDF, 2009.

¹⁵ , Disitrito Federal. Tabulados básicos. XII Censo general de población y vivienda 2000, op. cit., cuadro Hogares 1.
¹⁶ , ibid., cuadro Hogares 3.
¹⁷ , ibid., cuadro Hogares 2.

En este rubro, las personas que acuden ante la presentan un mayor acceso a los servicios de salud. En términos de derechohabiencia, 57.3% dijo contar con alguna, lo cual supera 54.1% mostrado en la información censal.¹⁸ No existen diferencias substanciales en este sentido entre hombres y mujeres, pues muestran un patrón similar de comportamiento entre derechohabiencia conforme a las dinámicas de la entidad. De ahí que el mayor porcentaje de acceso a los servicios de salud sea a través de la (34.2% de las respuestas), seguida por el (29.7%) y el (12.1%). Así también se entiende que sean la y los servicios privados los que concentran 49.3% de las alternativas de la población que vienen a la . Aún más, es de llamar la atención que más de 300 personas señalaron lo que no atenderse médicamente cuando tienen un problema de salud (3.0% del total). En estos casos, dos de cada tres personas son hombres.

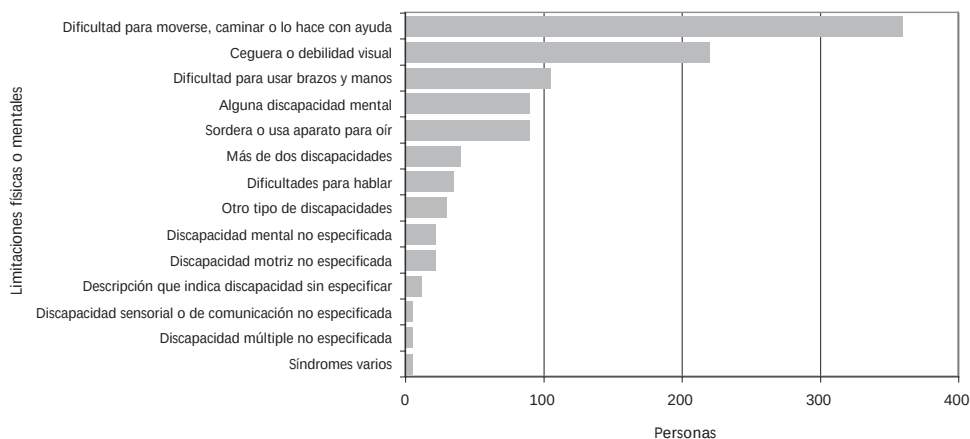
Discapacidad física o mental permanentes

El 9.3% de las personas que acudieron a la evidenciaron algún tipo de discapacidad permanente, sea mental o física. En estos casos, no se pregunta directamente a la persona si tiene discapacidad, sino si requiere ayuda para desplazarse o realizar actividades personales. Cuando señalan algún problema médico, sea mental o físico, se preguntaba si existía una certificación médica al respecto. De esta manera, este índice cuadruplica al que presenta la población en el Distrito Federal, que es de 2.2%.¹⁹ Corresponde a mujeres 46.7% de las personas que evidenciaron algún tipo de discapacidad permanente. Es importante para la Comisión poder observar que el Programa Permanente por la No Discriminación se haya traducido en una mayor confianza y, por tanto, mayor acercamiento de este sector de la población.

¹⁸ , *Tabulados básicos. Estados Unidos Mexicanos. Tomo II. XII Censo general de población y vivienda 2000*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, cuadro Servicios de salud 2.

¹⁹ , *Datos básicos del Distrito Federal, op. cit.*, 40.

Gráfico 2.27 Tipo de limitación física o mental permanentes evidenciadas, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La principal discapacidad evidenciada es la motriz, que implica que las personas no pueden realizar por sí mismas actividades como trasladarse, transportarse o todas aquellas acciones en las cuales requieren algún tipo de ayuda. La debilidad visual, incluida la ceguera, es la segunda discapacidad permanente más mencionada. No es menor tampoco la presencia de personas con problemas de salud mental, como observaremos más adelante en el apartado de Servicios otorgados en la Dirección General de Quejas y Orientación.

Lenguas indígenas

El porcentaje de las personas que hablan alguna lengua indígena alcanza los 4.2 puntos porcentuales, que duplica 1.8% que alcanza esa población en el Distrito Federal.²⁰ No obstante que al nivel de la entidad prevalece el porcentaje de mujeres que hablan una lengua indígena (55.1%), a nuestras oficinas este grupo reduce su presencia a 43.7%.

Tres cuartas partes de quienes dijeron hablar una lengua indígena al menos, señalaron también que algún familiar practica el mismo lenguaje, lo cual nos habla de una fuerte consolidación de la comunidad. Además, 8.9% del total señalaron desconocer la lengua española.

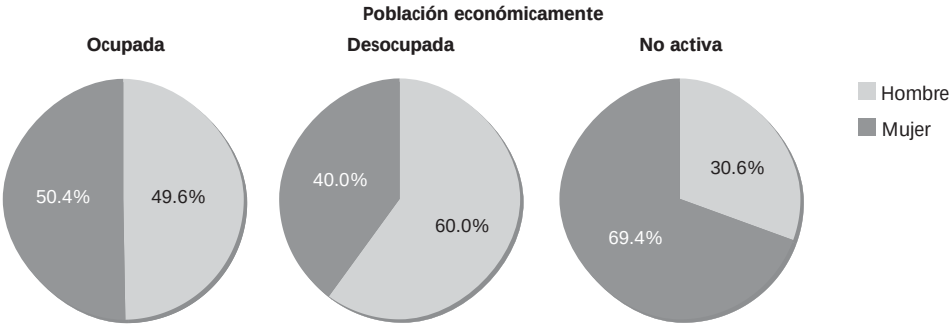
La principal lengua indígena que se habla es náhuatl, al ser el lenguaje de la cuarta parte de las personas entrevistadas. Le siguen en importancia, por número de personas que las hablan, el otomí, el mazahua y el mixteco.

Al igual que a nivel estatal,²¹ el porcentaje de personas alfabetas que acuden a la alcanza 97.1%. No obstante, el número promedio de años de escolaridad cursados es un año menor al promedio del Distrito Federal: 9.24 años de escuela, ante 10.15 años reportados en 2008.²² En el caso de las mujeres, ese promedio se reduce a 9.11. Mientras en el ámbito del Distrito Federal la población se ubica en un nivel de primero de preparatoria o equivalente, las personas que llegan a la cuentan con los elementos que puede proveer la conclusión de la educación básica obligatoria.

Actividad laboral

El índice de desocupación entre las personas que acuden a la es de tres veces mayor al mostrado durante el segundo trimestre de 2008: 18.1% frente a 5.5% reportado.²³

Gráfico 2.28 Situación de actividad económica según sexo de las personas, 2008



Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la pgoyo, 2009.

Dos terceras partes son población económicamente activa. No sólo el grado de desocupación nos da idea de los niveles de bajo bienestar de la población que atiende esta institución. La población que trabaja recibe regularmente su ingreso sólo en 63.2% de los casos. Aún más, 0.7% no recibe, por su trabajo, ingreso alguno.

La población que tiene alguna actividad económica lo hace preponderantemente como empleada(o), obrero(a) (57.6% de los casos), o bien como personas que trabajan por su cuenta (40.0%). Las tres cuartas partes realizan sus actividades en el sector

²¹ Ibid., cuadro Educación 2.
²² , Datos básicos del Distrito Federal, op. cit., p. 41.
²³ Ibid., p. 35.

privado (75.5%), en tanto que en el sector público ocupa el otro lugar preponderante (22.2%). Sólo 2.3% de las personas realizan sus actividades en el sector social.

En cuanto a las razones por las cuales algunas personas manifestaron no trabaja, el desempleo (34.0%) sólo es superado por el trabajo en el hogar (36.4%). Le sigue, en tercer lugar, las razones derivadas de la jubilación. Es importante destacar que con 7.2% destaca la discapacidad permanente como una razón por la cual las personas no acceden a un trabajo. El estudio es la última de las razones por las cuales las personas no trabajan: apenas 3.5%. Las formas de subsistencia que se imponen en estos casos son la jubilación propia o bien la ayuda de familiares o amistades, cuando no existe trabajo.

2.4.1 Calidad del servicio

Uno de los valores más importantes para la es la confianza de las personas en la capacidad institucional de dar respuesta a las problemáticas que plantean.

Esta vocación de servicio es constantemente puesta a prueba al llevar a cabo las labores de atención al público. Es en el momento que las y los servidores públicos entran en contacto con las personas cuando una atención eficiente e incluso calidad acrecentará o, en caso contrario, disminuirá la percepción de confianza de las y los usuarios en la eficacia de nuestros servicios. Esto es particularmente relevante si consideramos que es premisa fundamental de la presente administración poner a la persona como el centro de su Modelo de Gestión.

Con todo ello en mente, la consideró indispensable contar con un instrumento que permita medir de forma certera la percepción del grado de calidad en la atención que se presta a quienes acuden en busca de sus servicios. Este instrumento observa las características siguientes:

- Obtener la opinión directa de las personas a las que se prestan los servicios en el momento mismo en que acuden a nuestras oficinas de atención al público.
- Conocer esta opinión mediante un formulario sencillo de comprender y fácil de requisitar.
- Proporcionarlo, sin distinción, a todas las personas atendidas de forma personal por nuestros(as) servidores(as) públicos(as), animándolas a participar en el programa asegurándoles la confidencialidad y utilidad de sus opiniones.
- Contar con mecanismos de sistematización que permitan conocer la opinión de las personas en los mismos términos en que ellos las expresan.

A partir de agosto de 2008, la implementó el *Instrumento de medición de calidad del servicio del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos*, con el objetivo primordial de medir la percepción de las y los usuarios en temas tan relevantes como:

- a) Expectativa de la persona y atribución de la institución.
- b) Atención adecuada y eficiente.
- c) Atención por parte del personal.
- d) Condición de las instalaciones.
- e) Nivel de satisfacción.

Con lo anterior, se pretende acrecentar la capacidad del Programa de Defensa para implementar programas de mejora en la atención de nuestras usuarias y usuarios con un impacto medible y continuo, otorgándole la posibilidad de proyectar acciones asertivas de corrección o nuevos y más altos objetivos que le permitan responder a su vocación más importante: el servicio a las personas.

Periodo de aplicación

La aplicación del instrumento de medición de la calidad del servicio del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos, inició el 18 de agosto de 2008. En el presente informe se incluyen las encuestas recabadas a partir de la fecha de inicio de la aplicación hasta el término del año.

Número de boletas repartidas y regresadas durante el periodo, según sede de atención

A cada persona que acude en busca de asistencia a las distintas instalaciones de la (sede y unidades desconcentradas), se le proporciona una boleta con la intención de que vierta, mediante respuestas a diferentes reactivos, consideraciones que permitirán establecer parámetros de la calidad del servicio brindado por la . Cabe comentar que



En 2008 la CDHDF implementó un instrumento de medición en la calidad del servicio, con la finalidad de mejorar la atención brindada hacia las y los peticionarios en todos los aspectos.

no todas las personas depositan sus boletas en las urnas dispuestas para su acopio y, adicionalmente, no todas las boletas depositadas son respondidas totalmente.

Cuadro 2.69 Número de boletas repartidas y regresadas durante el periodo, según sede de atención

Lugar de atención	Boletas		% depositadas respecto de las entregadas
	Entregadas	Depositadas	
Sede	4 938	2 442	49.5
Unidades desconcentradas	1 090	1 084	99.4
Oriente	426	426	100.0
Norte	257	256	99.6
Poniente	222	218	98.2
Sur	185	184	99.5
Total general	6 028	3 526	58.5

Nota: La Medición de calidad del servicio del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos inició el 18 de agosto de 2008.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Del 18 de agosto al 31 de diciembre de 2008 se entregaron un total 6 028 boletas, de las cuales 81.9% se proporcionaron a personas que acudieron a la oficina sede de la . Del total de boletas entregadas, 58.5% fueron depositadas en las urnas.

Destaca que en la oficina sede, únicamente la mitad de las boletas entregadas son devueltas, en tanto en el caso de las unidades desconcentradas, la incidencia de boletas depositadas es prácticamente de ciento por ciento.

Número de boletas regresadas con respuesta durante el periodo

El 98.3% de los formularios depositados en las urnas cuentan con al menos un reactivo contestado. Debe contemplarse que del total de boletas devueltas, 61 se encuentran en blanco, por lo que el presente informe parte del análisis de un total de 3 465 boletas respondidas (N=3 465).

El análisis de la información en los apartados subsecuentes considera solamente las boletas donde se respondió al reactivo sobre el cual trata el apartado, por lo que el total de casos reportados en cada rubro es regularmente menor al total de 3 465 boletas que cuentan con al menos una pregunta respondida.

Número de boletas respondidas, según área de atención

De las 3 465 boletas respondidas, en 86.7% las usuarias y los usuarios contestaron el reactivo relativo al área donde se le brindó la atención.

Cuadro 2.70 Boletas depositadas, según área de atención

Área del Programa de Defensa	Total respuestas	%
DGQYO	2526	84.1
Visitadurías Generales	458	15.2
Oficina de Información Pública	13	0.4
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	7	0.2
Total general	3 004	100

N= 3 004 (86.7%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Número de boletas respondidas según primera asistencia por edad y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, 71.3% de las usuarias y los usuarios contestaron el reactivo “Asiste por primera vez”.

Cuadro 2.71 Número de boletas respondidas según primera asistencia por edad y sexo

Grupos de edad (años)	Asiste por primera vez						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
12 a 17	16	88.9	75.0	2	11.1	50.0	18	0.7
18 a 29	307	83.4	67.4	61	16.6	75.4	368	14.9
30 a 44	677	74.2	59.4	236	25.8	51.7	913	36.9
45 a 59	549	68.2	51.2	256	31.8	48.0	805	32.6
60 o más	247	67.3	34.8	120	32.7	32.5	367	14.9
Total general	1 796	72.7	55.0	675	27.3	49.0	2 471	100

N= 2 471 (71.3%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De estas respuestas es notable que son personas adultas las que acuden en mayor proporción a solicitar nuestros servicios (30 a 59 años). El grupo de personas adolescentes y mayores de 59 años se acercan en menor proporción a la .

Prácticamente 2 de cada 3 personas manifestaron que era la primera vez que acudían a la Comisión. De este grupo, se aprecia que casi 1 de cada 3 personas se encuentra en el rango de 30 a 44 años de edad; a diferencia del grupo que refirió haber acudido con anterioridad, donde las personas de entre 45 y 59 años de edad representan 31.8 por ciento

Nótese además que si bien el porcentaje de mujeres que contestaron una u otra opción es cercano a 50%, en la opción que contempla a quienes acuden por primera vez, éstas presentan una incidencia ligeramente mayor a la de los hombres que respondieron en el mismo sentido.

Asimismo, tenemos que la mayor incidencia respecto a las mujeres que han acudido con anterioridad la tiene el grupo de edad de 18 a 29 años con 75.4 por ciento.

Expectativa de la persona y atribución de la institución

La mayoría de la gente no acude a interponer una queja (74.8%). Aún más, 65.4% del total comprende a personas que sólo quieren ser orientadas. La gran mayoría opina que el servicio sí fue de ayuda, una opinión ampliamente positiva. La expectativa de la gente excede nuestras atribuciones (de competencia), pero no exige que nos excedamos (en los casos de no competencia), nos ven como una instancia de servicio de orientación, asesoría y acompañamiento.

Personas que acuden por primera vez a la Comisión, según área de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 78.1% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez a la y el área a la que acudieron.

Cuadro 2.72 Personas que acuden por primera vez a la Comisión, según área de atención y sexo

Área del Programa de Defensa	Acude por primera vez						Total respuestas	%
	Si			No				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
dgqyo	1 770	77.9	54.7	502	22.1	46.6	2 272	84.0
Visitadurías Generales	179	43.2	42.5	235	56.8	43.4	414	15.3
Oficina de Información Pública	11	84.6	63.6	2	15.4	50.0	13	0.5
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	1	14.3		6	85.7	33.3	7	0.3
Total general	1 961	72.5	53.6	745	27.5	45.5	2 706	100

N= 2 706 (78.1%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Del grupo de personas que respondieron a los dos reactivos, aproximadamente tres de cada cuatro refirieron que fueron atendidas en la Dirección General de Quejas y Orientación, y de éstas, casi tres de cada cuatro manifestaron que era la primera vez que acudían. Lo anterior enfatiza el papel preponderante que tiene la y como primer contacto entre las y los usuarios y la .



Los resultados del cuestionario mostraron el papel fundamental que tiene la DGQO como primer contacto con las personas.

El alto porcentaje de personas que acuden por primera vez a las Visitadurías Generales se puede explicar en razón de que las quejas iniciadas por vía telefónica son ratificadas en estas instancias.

Trámite que vino a hacer la persona, según asistencia por primera vez, por sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 81.9% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez a la _____ y el trámite que realizaron.

Cuadro 2.73 Trámite que realizó la persona, según asistencia por primera vez, por sexo

Trámite	Asiste por primera vez						Total respuestas	%
	Respuesta	Sí %	Mujeres %	Respuesta	No %	Mujeres %		
Orientación	1 440	77.6	53.5	416	22.4	49.0	1 856	65.4
Iniciar una queja	500	69.9	50.2	215	30.1	44.7	715	25.2
Información	52	63.4	57.7	30	36.6	40.0	82	2.9
Comparecencia / entrevista	18	40.9	33.3	26	59.1	38.5	44	1.5
Curso de queja	11	28.9	36.4	27	71.1	44.4	38	1.3
Entrega de documentación	10	37.0	40.0	17	63.0	35.3	27	1.0
Revisión de expediente	7	31.8	71.4	15	68.2	20.0	22	0.8
Aportación a expediente	1	33.3	100.0	2	66.7		3	0.1

Cuadro 2.73 Trámite que realizó la persona, según asistencia por primera vez, por sexo (continuación)

Trámite	Asiste por primera vez						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Información pública				1	100.0	100.0	1	
Otros	20	39.2	35.0	31	60.8	35.5	51	1.8
Total general	2 059	72.5	52.4	780	27.5	45.5	2 839	100.0

N = 2 839 (81.9%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Los trámites relacionados con el registro de una queja y la orientación, significan 90.6% donde se respondió a los dos reactivos; y en 72.5% de los casos las y los usuarios manifestaron acudir por primera vez a la .

Es de destacar que ambos trámites se brindan a través de la Dirección General de Quejas y Orientación, área donde en lo general se concentró la gran mayoría de las atenciones.

Específicamente destaca el caso de los trámites relacionados con la orientación, ya que, por una parte, por sí solos significaron 65.4% de las 2 839 boletas consideradas en este apartado y, por otra, concentran 69.9% de los 2 059 casos donde las usuarias y los usuarios refirieron acudir por primera vez.

Trámite que realizó la persona según asistencia por primera vez, por edad (primera parte)

De las 3 465 boletas respondidas, en 48.2% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez a la y el trámite que realizaron.

Cuadro 2.74 Trámite que realizó la persona en los casos donde asiste por primera vez, por edad (primera parte)

Grupos de edad (años)	Sí asiste por primera vez									Total respuestas sí	%
	Iniciar una queja	Orientación	Información	Entrega de documentación	Aportación a expediente	Comparecencia/ entrevista	Revisión de expediente	Curso de queja	Otros		
12 a 17	1	9	1			1				12	0.7
18 a 29	80	196	10			1	1	4	1	293	17.5
30 a 44	172	436	13		1	5	3	1	4	635	38.0
45 a 59	129	351	16	5		6	1	2	2	512	30.7
60 o más	44	163	3	4		2			2	218	13.1
Total	426	1 155	43	9	1	15	5	7	9	1 670	100.0

N = 1 670 (48.2%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En 1 670 boletas tenemos que las usuarias y los usuarios respondieron que acudían por primera vez a la . Aquí nuevamente observamos que la orientación presenta la incidencia mayor, ya que en casi dos de cada tres respuestas se asentó la opción orientación y casi uno de cada tres de las personas que se manifestaron en tal sentido, refirieron tener entre 30 y 44 años edad con 37.7 por ciento.

La segunda incidencia más alta la presentan los casos donde se manifestó como trámite el inicio de una queja. Estos casos constituyen 25.5% de las 1,670 respuestas en el apartado, y del porcentaje de personas que contestaron en tal sentido, 40.4% manifestaron tener entre 30 y 44 años de edad.

Destacamos que a mayor edad de la persona, el uso de todos los servicios de la institución es más intensivo. De los 45 años de edad en adelante, acudieron a realizar toda la variedad de trámites posibles.

Trámite que vino a hacer la persona según asistencia por primera vez por edad (segunda parte).

En 628 boletas encontramos que las usuarias y los usuarios respondieron que no era la primera vez que acudían a la .

Cuadro 2.75 Trámite que realizó la persona en los casos donde no asiste por primera vez por edad (segunda parte)

Sí asiste por primera vez											Total res- puestas sí	%
Grupos de edad (años)	Iniciar una queja	Orien- tación	Informa- ción	Entrega de docu- mentación	Aportación a expe- diente	Compare- cencia/ entrevista	Revisión de expe- diente	Curso de queja	Otros			
12 a 17	1										1	0.2
18 a 29	17	31				5		3	2		58	9.2
30 a 44	61	116	11	3	1	7	6	9	7		221	35.2
45 a 59	71	116	10	6	1	7	3	13	9		236	37.6
60 o más	26	67	3	5		3	3		5		112	17.8
Total	176	330	24	14	2	22	12	25	23		628	100.0

N = 628 (18.1%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Aquí también observamos que la orientación presenta la incidencia mayor, ya que en casi uno de cada dos respuestas se asentó dicha opción. Para estos casos, los grupos de 30 a 44 años y 45 a 59 años ostentan la incidencia mayor con 116 para cada uno.

En seguida están los casos donde se manifestó como trámite el inicio de una queja. Estos casos constituyen 28% de las 628 respuestas en el apartado, y del porcentaje de personas que contestaron en tal sentido, 40.3% manifestaron tener entre 45 y 59 años de edad.

El asistir por segunda ocasión a nuestra institución implica mejor conocimiento de todos los servicios que puede ofrecer. Las personas que manifestaron tener entre 30 y 44 años de edad ya aparecen en casi todos los trámites, es de llamar la atención que los adolescentes ya no aparecen.

Problema planteado por la persona, según asistencia por primera vez y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 61.6% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera y la problemática que deseaban exponer.

Cuadro 2.76 Problema planteado por la persona, según asistencia por primera vez y sexo

Problemática	Respuesta	Asiste por primera vez					Total respuestas	%
		Sí		No		Mujeres %		
		%	Mujeres %	Respuesta	%			
Problemáticas con autoridades	340	67.9	43.2	161	32.1	38.5	501	23.5
Problemáticas / asesoría laboral	185	83.0	48.6	38	17.0	42.1	223	10.4
Problemáticas entre particulares	173	80.1	47.4	43	19.9	53.5	216	10.1
Problemática / asesoría procuración de justicia	138	73.8	52.9	49	26.2	44.9	187	8.8
Personas privadas de su libertad	75	76.5	62.7	23	23.5	56.5	98	4.6
Problemáticas de vivienda	64	66.0	51.6	33	34.0	60.6	97	4.5
Pensión alimenticia	67	81.7	70.1	15	18.3	60.0	82	3.8
Problemática / asesoría administración de justicia	57	71.3	47.4	23	28.8	26.1	80	3.7
Violencia familiar	60	82.2	66.7	13	17.8	61.5	73	3.4
Problemáticas de servicios básicos	43	64.2	51.2	24	35.8	37.5	67	3.1
Patria potestad	31	68.9	61.3	14	31.1	64.3	45	2.1

Cuadro 2.76 Problema planteado por la persona, según asistencia por primera vez y sexo (continuación)

Problemática	Asiste por primera vez						Total respuestas	
	Respuesta	Si		No		Mujeres %		%
		%	Mujeres %	Respuesta	%			
Problemáticas escolares	33	76.7	63.6	10	23.3	90.0	43	2.0
Problemáticas con trámites administrativos	20	51.3	25.0	19	48.7	42.1	39	1.8
Discriminación	24	66.7	54.2	12	33.3	50.0	36	1.7
Problemáticas con Instituciones privadas	27	77.1	33.3	8	22.9	25.0	35	1.6
Divorcio	24	85.7	79.2	4	14.3	75.0	28	1.3
Cobros indebidos de empresas privadas	15	62.5	46.7	9	37.5	66.7	24	1.1
Cobros indebidos de autoridades	10	62.5	30.0	6	37.5	16.7	16	0.7
Atención psicológica	4	44.4	75.0	5	55.6	20.0	9	0.4
Adultos mayores	6	85.7	66.7	1	14.3		7	0.3
Personas con capacidades diferentes	5	83.3	60.0	1	16.7		6	0.3
Enfermos de VIH	2	100.0	50.0				2	0.1
Otros	139	63.2	51.8	81	36.8	43.2	220	10.3
Total general	1 542	72.3	51.0	592	27.7	45.3	2 134	100.0

N = 2 134 (61.6%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.



Entre las principales temáticas expuestas por parte de las y los peticionarios se encuentran los problemas relacionados con las autoridades.

Las problemáticas con la autoridad es el tema de mayor recurrencia entre las personas que asisten, no obstante que no necesariamente acuden a interponer una queja. Esto podría ser una muestra de cómo la relación con la autoridad no se concibe como un ejercicio de derechos.

Los problemas de las mujeres son, en su primera asistencia: divorcio, problemáticas escolares, personas privadas de su libertad, atención psicológica, violencia familiar, asesoría en administración de justicia y pensión alimenticia, y muy de cerca problemas de asesoría en procuración de justicia y patria potestad. Constatamos que la mujer acude en protección propia y/o de su familia.

Del total de respuestas en el rubro, 46.3% están relacionadas con problemáticas con diversas autoridades. Destacan específicamente tres casos: el rubro que engloba problemáticas con autoridades que no fueron especificadas por las y los usuarios, con 23.5%; las que involucran a personas privadas de su libertad, y por tanto a autoridades del ámbito penitenciario, con 4.6%; y las que aluden a problemáticas con servicios públicos básicos, con 3.1 por ciento.

Adicionalmente podemos identificar problemáticas relevantes como las problemáticas entre particulares, con 10.1%; las relativas a problemáticas relacionadas con asesoría laboral, con 10.4%; y las referidas a cobros indebidos por empresas privadas, con 1.1 por ciento.

De las personas que especificaron la problemática que deseaban resolver, casi dos de cada tres manifestaron que era la primera vez acudían a la .

Respecto al sexo de las personas que respondieron sí a la asistencia por primera vez, puede observarse que en general las mujeres fueron las que presentaron las incidencias mayores, destacando casos como el relativo a las problemáticas relacionadas con divorcios, donde 79.2% de las personas que respondieron en tal sentido, son mujeres. Por su incidencia y el porcentaje de mujeres para cada caso, también destacan las problemáticas relacionadas con pensión alimenticia con 70.1%, violencia familiar 66.7% y adultos mayores con 66.7 por ciento.

Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según edad y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 65.9% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez y la problemática que deseaban exponer.

Cuadro 2.77 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según edad y sexo

Grupo edad (años)	La atención sirvió de ayuda						Total respuestas	%
	Respuesta	Sí %	Mujeres %	Respuesta	No %	Mujeres %		
12 a 17	16	100.0	75.0				16	0.7
18 a 29	333	95.4	70.6	16	4.6	37.5	349	15.3
30 a 44	807	94.7	58.6	45	5.3	51.1	852	37.3
45 a 59	706	95.8	50.1	31	4.2	48.4	737	32.3
60 o más	314	95.7	33.8	14	4.3	28.6	328	14.4
Total general	2 176	95.4	54.2	106	4.6	45.3	2 282	100

N = 2 282 (65.9%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En casi nueve de cada 10 respuestas se consideró que la atención sí sirvió de ayuda. En lo general, puede decirse que mujeres y hombres tuvieron la misma percepción, ya que de las 2 178 respuestas vertidas en sentido positivo, tan sólo 54.2% correspondió a mujeres. No obstante que los hombres presentan la incidencia mayor en los casos donde se emitió una respuesta negativa, con 54.7% de las 106 respuestas donde se consideró que la atención no fue de utilidad, se sostiene la consideración general, debido al bajo porcentaje de respuestas negativas.

Del total de respuestas positivas, casi uno de cada tres corresponde a personas que manifestaron tener entre 30 y 44 años de edad. Una proporción similar se presenta para las respuestas emitidas por personas de entre 45 y 59 años de edad.

Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 83.3% las usuarias y los usuarios especificaron si la atención que se les brindó fue de ayuda.

Cuadro 2.78 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según sexo

Sexo	La atención sirvió de ayuda				Total respuestas	%
	Sí	%	No	%		
Mujeres	1 420	96.2	56	3.8	1 476	51.1
Hombres	1 329	94.1	83	5.9	1 412	48.9
Total general	2 749	95.2	139	4.8	2 888	100

N = 2 888 (83.3%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

A partir del cuadro anterior puede considerarse que en general, las usuarias y los usuarios tienen una percepción positiva de la atención que se les brinda. Nótese que en casi nueve de cada 10 respuestas se consideró que la atención sí sirvió de ayuda. Puede decirse además que tal percepción la tienen tanto mujeres como hombres, ya que de las 2 749 respuestas positivas proporcionadas, 51.7% correspondieron a mujeres y 48.3% a hombres; es decir, las proporciones se ubican muy cercanas a 50 por ciento.

Proporcionalmente, las respuestas negativas no son significativas, sin embargo cabría considerar que de las personas que contestaron que la atención no fue de ayuda, 59.7% son hombres.

Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según problema planteado, por sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 57.7% las usuarias y los usuarios especificaron si la atención que se les brindó fue de ayuda y la problemática que deseaban exponer.

Ante problemas con la autoridad, las personas perciben que si sirvió de ayuda el haber acudido a la Comisión, sea por que lo orientamos o interpuso su queja o fue atendida.

Baja significativamente esta percepción en los casos de patria potestad.

Cuadro 2.79 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según problema planteado, por sexo

Problemática	La atención sirvió de ayuda						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Problemáticas con autoridades	425	92.4	41.2	35	7.6	40.0	460	23.0
Problemáticas entre particulares	202	96.7	49.5	7	3.3	28.6	209	10.5
Problemáticas / asesoría laboral	200	96.6	48.0	7	3.4	42.9	207	10.4
Problemática / asesoría procuración de justicia	169	97.1	50.3	5	2.9	80.0	174	8.7
Personas privadas de su libertad	91	96.8	62.6	3	3.2	66.7	94	4.7
Problemáticas de vivienda	89	95.7	53.9	4	4.3	75.0	93	4.7
Pensión alimenticia	75	97.4	72.0	2	2.6		77	3.9

Cuadro 2.79 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según problema planteado, por sexo (*continuación*)

Problemática	La atención sirvió de ayuda						Total respuestas	%
	Respuesta	Sí %	Mujeres %	Respuesta	No %	Mujeres %		
Problemática / asesoría administración de justicia	70	97.2	42.9	2	2.8	50.0	72	3.6
Violencia familiar	65	94.2	64.6	4	5.8	100.0	69	3.5
Problemáticas de servicios básicos	63	95.5	47.6	3	4.5		66	3.3
Patria potestad	41	97.6	63.4	1	2.4	100.0	42	2.1
Problemáticas escolares	39	95.1	69.2	2	4.9	50.0	41	2.1
Problemáticas con trámites administrativos	38	100.0	34.2				38	1.9
Discriminación	28	82.4	57.1	6	17.6	33.3	34	1.7
Problemáticas con Instituciones privadas	29	93.5	24.1	2	6.5	100.0	31	1.6
Divorcio	26	100.0	76.9				26	1.3
Cobros indebidos de empresas privadas	21	91.3	57.1	2	8.7	50.0	23	1.2
Cobros indebidos de autoridades	16	100.0	25.0				16	0.8
Atención psicológica	9	100.0	44.4				9	0.5
Adultos mayores	7	100.0	57.1				7	0.4
Personas con capacidades diferentes	6	100.0	50.0				6	0.3
Enfermos de VIH	2	100.0	50.0				2	0.1
Otros	182	89.2	52.7	22	10.8	22.7	204	10.2
Total general	1 893	94.7	50.2	107	5.4	42.1	2 000	100

N = 2 000 (57.7%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las personas que contestaron el apartado, aproximadamente nueve de cada 10 lo hicieron en sentido positivo, es decir, refirieron que la atención sí fue de ayuda. Lo anterior implica que, independientemente de la problemática planteada, las y los usuarios fueron asistidos debidamente, a modo de quedar en un primer momento satisfechos con la atención recibida. Al interior de la institución, esto refleja capacidades adecuadas por parte del personal para atender las problemáticas que se les plantean.

Aquí también resulta interesante observar los casos donde se respondió en sentido negativo. En los casos donde las respuestas aluden a que la atención brindada no fue útil, destacan aquellas donde se refieren problemáticas diversas con autoridades, que significaron 22% de las respuestas negativas.

Principales cinco razones por las cuales sí consideran que sirve

De las 3 465 boletas que fueron respondidas, en 45.7% las usuarias y los usuarios contestaron que la atención sí fue de utilidad y especificaron las razones.

Cuadro 2.80 Principales cinco razones por las cuales consideran que sí sirve la boleta

Razones por las que considera sí sirve	Respuestas	%
Resolvieron todas mis dudas	597	37.7
Me orientaron a dónde debo acudir	306	19.3
Solucionaron mi problema	210	13.3
Generan sentimiento de apoyo	53	3.3
Otros	79	5.0
Porcentaje acumulado		78.6

N = 1 583 (45.7%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En los casos donde se respondió que la atención brindada sí es de utilidad, las cinco principales razones expuestas por las usuarias y los usuarios concentran 78.6% del total de respuestas. Destacan los casos donde se manifestó que la atención ayudó a resolver todas las dudas de usuarias y usuarios. Estos casos significan casi 1 de cada 3 respuestas vertidas en el rubro.

Principales cinco razones por las cuales no consideran que sirve

De las 3 465 boletas respondidas, en 2.8% las y los usuarios contestaron que la atención no fue de utilidad y especificaron las razones.

Cuadro 2.81 Principales cinco razones por las cuales consideran que no sirve la boleta

Razones por las que considera no sirve	Respuestas	%
No recibí ayuda	26	26.8
No sirvió de nada	15	15.5
No atienden mi problema	13	13.4
No lo suficiente, la CDHDF está limitada	8	8.2
Otros	26	26.8
Porcentaje acumulado		90.7

N = 97 (2.8%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Quienes dijeron no haber recibido ayuda no se ubican entre las personas atendidas en especial; abordan problemas como: problemáticas con autoridades, entre particulares, personas privadas de su libertad y discriminación.

Para los casos donde se respondió que la atención brindada no es de utilidad, las cinco principales razones expuestas por las usuarias y los usuarios concentran 90.7% del total de respuestas. En lo general, sobresalen los casos donde se manifestó que no se recibió ayuda, que significan casi 1 de cada 3 respuestas vertidas en el rubro.

Atención adecuada y eficiente

En términos generales la percepción es que el tiempo de atención es el adecuado. Destaca el hecho de que es excesivo para 8.1% de las personas. Resultan un punto a revisar por la las menciones de las personas en cuanto a que el tiempo “excesivo” para iniciar una queja en la y , pues es uno de los indicadores más altos. En cuanto a la eficiencia, la gente observa que el servicio otorgado es sencillo. Aunque sobresalen los rubros de los trámites sobre informes y entrega de documentos como los más complicados.

El indicador de atención adecuada y eficiente recupera la percepción, independientemente del dato objetivo. El tiempo de espera y de atención es detectado en la y . En las visitadurías no es así, y su captación no necesariamente da certidumbre sobre la eficiencia del trabajo. Esto debido a que un asunto complejo puede llevar mucho tiempo, y no por ser amplio el lapso de atención sería un indicador de trabajo deficiente. Por tanto, se deja a consideración de la persona si fue limitado (le dimos poca atención), adecuado (el tiempo dedicado lo ameritaba el caso) o excesivo (definitivamente, está a disgusto con la atención).

Consideración del tiempo de atención según asistencia por primera vez y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 84.8% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez y cómo consideraban el tiempo de atención.

Cuadro 2.82 Consideración del tiempo de atención según asistencia por primera vez y sexo

Asiste por primera vez	Consideración del tiempo de atención									Total respuestas	%
	Adecuado			Limitado			Excesivo				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Sí	1 901	88.3	53.1	87	4.0	54.0	165	7.7	50.3	2 153	73.3
No	665	84.6	48.0	49	6.2	34.7	72	9.2	37.5	786	26.7
Total general	2 566	87.3	51.8	136	4.6	47.1	237	8.1	46.4	2 939	100.0

N = 2 939 (84.8%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Las personas que acuden por primera vez a la representan 73.3% del total general de respuestas; éstas consideraron adecuado el tiempo de su atención (88.3%), siendo las mujeres las más representativas (53.1%), mientras que 54% de éstas piensan que el tiempo fue limitado para atender su asunto y 50.3% lo consideraron excesivo.

Por otra parte, las personas que han sido atendidas con anterioridad representaron 26.7% con respecto del total general de respuestas, de este porcentaje 84.6% consideró que el tiempo en el que se llevó a cabo su atención fue adecuado, mientras que 6.2% consideró fue limitado y 9.2% le pareció excesivo. De lo anterior, podemos decir que, en general, las personas que acuden a la se encuentran satisfechas con el tiempo empleado en sus atenciones, ya que como se observa en el cuadro anterior las respuestas fueron positivas.

Consideración del tiempo de atención según edad y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, 67.5% de las usuarias y los usuarios especificaron su edad y cómo consideraban el tiempo de atención por parte de personal de la .

Cuadro 2.83 Consideración del tiempo de atención según edad y sexo

Grupos de edad (años)	Consideración del tiempo de atención									Total respuestas	%
	Adecuado			Limitado			Excesivo				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
De 12 a 17	14	93.3	78.6	1	6.7	100.0				15	0.6
De 18 a 29	310	86.4	70.3	16	4.5	75.0	33	9.2	51.5	359	15.3
De 30 a 44	750	85.7	59.2	40	4.6	47.5	85	9.7	48.2	875	37.4
De 45 a 59	673	88.8	51.1	28	3.7	57.1	57	7.5	43.9	758	32.4
De 60 o más	298	89.5	34.2	9	2.7	22.2	26	7.8	34.6	333	14.2
Total general	2 045	87.4	54.7	94	4.0	53.2	201	8.6	45.8	2 340	100.0

N = 2 340 (67.5%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las 2 340 usuarias y usuarios que respondieron al reactivo, 87.4% consideró como adecuado el tiempo de atención. El 37.4% del total de respuestas fueron proporcionadas por las usuarias y usuarios de entre 30 y 44 años de edad. Adicionalmente, las respuestas positivas respecto al tiempo de atención fueron en su mayoría de mujeres, con excepción de las correspondientes al grupo de 60 años o más, donde de las 298 respuestas, sólo una de cada tres corresponden a éstas.

De quienes manifestaron tener entre 12 y 17 años de edad, 93.3% calificó como adecuado el tiempo de atención. A su vez, 89.5% de quienes refirieron tener 60 o más años de edad, también consideraron el tiempo de atención como adecuado.

Respecto a quienes consideraron como excesivo el tiempo de atención, de las 201 respuestas vertidas en tal sentido, 42.3% corresponde a usuarias y usuarios que manifestaron tener una edad dentro del rango de los 30 a los 44 años.

Consideración del tiempo de atención según trámite a realizar, según lugar de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 67.6% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y como consideraban el tiempo de atención.

Del total general de respuestas tenemos que 1 970 pertenecen a la y , siendo el área con mayor incidencia, de este universo tenemos que el servicio brindado con más frecuencia es el de Orientación con 71.2%, asimismo en el cuadro 2.80 se visualiza que 88.6% del total de las orientaciones fueron calificadas como adecuado el tiempo de su atención, teniendo a 55.7% representando a las mujeres. Asimismo, 5.1% consideró que el tiempo de su orientación fue limitado, y 6.3 consideró que fue excesivo (véase cuadro 2.84).

Consideración del tiempo de atención según problemática y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, 58.7% de las y los usuarios especificaron la problemática que desean resolver y cómo consideraban el tiempo de atención (véase cuadro 2.85).

Cuadro 2.84 Consideración del tiempo de atención según trámite a realizar, según lugar de atención y sexo (continuación)

Área del Programa de Defensa	Trámite	Consideración del tiempo de atención								Total respuestas	%
		Adecuado		Limitado		Excesivo					
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas %	Mujeres %	Respuestas %	Mujeres %			
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	Iniciar una queja	1	100							1	16.7
	Orientación	2	100	50.0						2	33.3
	Comparecencia / entrevista	2	100	50.0						2	33.3
	Otros	1	100							1	16.7
Total		6	100	33.3					6	100	
OIP	Orientación	9	100	66.7						9	81.8
	Información	1	100	100						1	9.1
	Otros	1	100							1	9.1
Total		11	100	63.6					11	100	
Total general		2 042	87.2	52.8	110	4.7	45.5	190	8.1	2 342	100

N = 2 342 (67.6%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 2.85 Consideración del tiempo de atención según atribución de la Comisión, según problemática y sexo

Problemática	Consideración del tiempo de atención										Total respuestas	%
	Adecuado			Limitado			Excesivos					
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %			
Problemáticas con autoridades	386	80.6	44.3	28	5.8	28.6	65	13.6	32.3	479	23.5	
Cobros indebidos de autoridades	13	86.7	30.8				2	13.3		15	0.7	
Problemáticas con Instituciones privadas	29	87.9	31.0	2	6.1	50.0	2	6.1		33	1.6	
Cobros indebidos de empresas privadas	19	86.4	52.6	1	4.5	100.0	2	9.1	50.0	22	1.1	
Problemáticas con trámites administrativos	31	81.6	35.5	1	2.6		6	15.8	33.3	38	1.9	
Problemáticas/asesoría laboral	183	88.0	46.4	10	4.8	60.0	15	7.2	60.0	208	10.2	
Problemática/asesoría administración de justicia	64	85.3	43.8	4	5.3	50.0	7	9.3	14.3	75	3.7	
Problemática/asesoría procuración de justicia	153	86.4	48.4	7	4.0	100.0	17	9.6	52.9	177	8.7	
Violencia familiar	68	94.4	64.7	1	1.4	100.0	3	4.2	66.7	72	3.5	
Pensión alimenticia	75	94.9	70.7	3	3.8	33.3	1	1.3		79	3.9	
Divorcio	23	88.5	73.9	2	7.7	100.0	1	3.8	100.0	26	1.3	
Patria potestad	39	90.7	64.1	2	4.7	50.0	2	4.7	50.0	43	2.1	

Cuadro 2.85 Consideración del tiempo de atención según atribución de la Comisión, según problemática y sexo (continuación)

Problemática	Consideración del tiempo de atención												Total respuestas	%
	Adecuado				Limitado				Excesivos					
	Respuesta	%	Mujeres	%	Respuesta	%	Mujeres	%	Respuesta	%	Mujeres	%		
Problemáticas entre particulares	192	91.9	49.0	3.8	8	4.3	25.0	55.6	9	10.3	209	10.3		
Problemáticas escolares	35	89.7	68.6					75.0	4	10.3	39	1.9		
Personas privadas de su libertad	89	93.7	59.6	3	3.2	3.2	100.0	66.7	3	3.2	95	4.7		
Problemáticas de vivienda	81	87.1	54.3	7	7.5	5.4	57.1	60.0	5	5.4	93	4.6		
Problemáticas de servicios básicos	55	83.3	43.6	2	3.0	13.6	50.0	55.6	9	13.6	66	3.2		
Adultos mayores	7	100.0	57.1								7	0.3		
Enfermos de VIH	1	50.0	100.0			1	50.0		1	50.0	2	0.1		
Personas con capacidades diferentes	4	66.7	25.0			2	33.3	100.0	2	33.3	6	0.3		
Atención psicológica	6	75.0	66.7	1	12.5				1	12.5	8	0.4		
Discriminación	28	80.0	53.6	1	2.9	6	100.0	50.0	6	17.1	35	1.7		
Otros	168	80.8	50.6	16	7.7	24	18.8	58.3	24	11.5	208	10.2		
Total general	1 749	85.9	50.3	4.9	99	9.2	44.4	44.9	187	9.2	2 035	100		

N = 2 035 (58.7%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHOF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En cuanto a las problemáticas expuestas ante la , las de mayor incidencia son las relacionadas con autoridades, representando 23.5% de las 2 035 respuestas proporcionadas. Respecto a estas problemáticas, las personas calificaron el tiempo para su atención como adecuado con 80.6%, limitado 5.8% y excesivo 13.6%. Por otra parte, las mujeres presentaron la incidencia mayor para los casos donde se calificó como adecuado el tiempo de atención, ya que de las 1 749 usuarias y usuarios que consideraron así el tiempo de atención, 50.3% son mujeres. En tanto, de las 99 personas que lo calificaron como limitado, 55.6% son hombres; y de las 187 usuarias y usuarios que lo consideraron excesivo, 55.1% son hombres.

Mención especial merece el hecho de que dos de las cuatro personas que refirieron a problemáticas que involucran a personas con una situación de discapacidad, consideraron el tiempo de atención excesivo.

Consideración del servicio otorgado según tipo de trámite, según lugar de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 66.4% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos, el trámite que realizaron y cómo consideraban el servicio otorgado.

Otro indicador de atención adecuada y eficiente es la percepción del servicio otorgado que indica si la persona considera que la atención es un servicio sencillo, adecuado o complicado. Lo ideal sería que lo consideren sencillo, pero existe la posibilidad de que sea complicado, aunque lo perciban como algo necesario para atender la problemática. En el caso de que lo consideren complicado, definitivamente existe una percepción negativa de nuestro trabajo.

Cuadro 2.86 Consideración del servicio otorgado según tipo de trámite, lugar de atención y sexo

Área del Programa de Defensa	Trámite	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo		Adecuado		Complicado							
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
DGOy	Iniciar una queja	107	23.2	52.3	70.5	325	51.7	29	6.3	51.7	461	23.8	
	Orientación	376	27.3	49.7	66.7	920	57.0	83	6.0	55.4	1 379	71.2	
	Información	7	16.7	71.4	81.0	34	52.9	1	2.4		42	2.2	
	Entrega de documentación	4	28.6	25.0	64.3	9	44.4	1	7.1		14	0.7	
	Aportación a expediente				100.0	1					1	0.1	
	Comparecencia/ entrevista	2	25.0	50.0	62.5	5	60.0	1	12.5		8	0.4	
	Revisión de expediente	1	25.0	100.0	50.0	2	100.0	1	25.0		4	0.2	
	Curso de queja	3	42.9	33.3	57.1	4	100.0				7	0.4	
	Otros	8	40.0	12.5	55.0	11	18.2	1	5.0	100.0	20	1.0	
	Total		508	26.2	49.8	67.7	1 311	55.3	117	6.0	53.0	1 936	100
Visitadurías generales	Iniciar una queja	21	17.6	47.6	73.1	87	41.4	11	9.2	36.4	119	34.0	
	Orientación	23	21.1	52.2	73.4	80	42.5	6	5.5	66.7	109	31.1	
	Información	4	20.0	25.0	60.0	12	50.0	4	20.0	75.0	20	5.7	
	Información pública				100.0	1	100.0				1	0.3	
	Entrega de documentación	2	20.0		80.0	8	50.0				10	2.9	
	Aportación a expediente	1	50.0		50.0	1	100.0				2	0.6	

Cuadro 2.86 Consideración del servicio otorgado según tipo de trámite, lugar de atención y sexo (*continuación*)

Área del Programa de Defensa	Trámite	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo		Adecuado		Complicado							
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
	Comparecencia / entrevista	8	26.7	12.5	66.7	20	66.7	40.0	2	6.7	50.0	30	8.6
	Revisión de expediente	3	21.4	66.7	71.4	10	71.4	20.0	1	7.1		14	4.0
	Curso de queja	3	13.0	33.3	87.0	20	87.0	50.0				23	6.6
	Otros	4	18.2	25.0	72.7	16	72.7	50.0	2	9.1	50.0	22	6.3
	Total	69	19.7	40.6	72.9	255	72.9	43.1	26	7.4	50.0	350	100
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	Iniciar una queja				100.0	1	100.0					1	20.0
	Orientación				100.0	2	100.0	50.0				2	40.0
	Comparecencia/ entrevista				100.0	1	100.0					1	20.0
	Otros				100.0	1	100.0					1	20.0
Total				100.0	5	100.0	20.0				5	100	
OIP	Orientación	4	50.0	75.0	50.0	4	50.0	50.0				8	80.0
	Información				100.0	1	100.0	100.0				1	10.0
	Otros	1	100.0									1	10.0
Total		5	50.0	60.0	50.0	5	50.0	60.0			10	100.0	
Total general		582	25.3	48.8	68.5	1 576	68.5	53.2	143	6.2	52.4	2 301	100

N = 2 301 (66.4%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las 2 301 respuestas recabadas, 68.5% corresponde a percepciones de que el servicio es adecuado. De las respuestas vertidas en tal sentido, 53.2% fueron emitidas por mujeres. Solamente una de cada cuatro usuarias y usuarios que respondieron al reactivo, consideraron el servicio como sencillo, y de estos, 51.2% son hombres.

El 84.1% de las 2 301 respuestas corresponden a casos donde las usuarias y usuarios refirieron que fueron atendidos en la () y (). De ese porcentaje, 71.2% solicitó servicios de orientación, donde las personas calificaron el trámite a seguir de la manera siguiente: 27.3% contestó que fue un trámite sencillo, la mayor incidencia la obtuvo un trámite adecuado con 66.7% y complicado 6%. En cuanto al inicio de una queja se obtuvieron 461 respuestas, aquí las personas calificaron el trámite sencillo con 23.2%, la mayor incidencia la obtuvo un trámite adecuado con 70.5% y un trámite complicado 6.3 por ciento.

En cuanto a las visitadurías generales tenemos 350 respuestas respecto al total general, de las cuales el de mayor incidencia es el inicio de queja con 34%, de este universo tenemos que 17.6% opina que el trámite fue sencillo, mientras que la mayor incidencia la obtuvo un trámite adecuado con 73.1% y complicado 9.2 por ciento.

La Oficina de Información Pública () tuvo un total de 10 respuestas, de las cuales 80% representa el servicio de orientación, mismo que fue calificado como un trámite sencillo en 50% de las atenciones, asimismo, otro 50% lo calificó como un trámite adecuado.

La Dirección Ejecutiva de Seguimiento () recabó un total de cinco respuestas, mismas que fueron calificadas por las personas que solicitaron sus servicios como adecuados en 100%, en este sentido tuvieron una incidencia de 4% para orientación, iniciar una queja, otro tipo de servicio y comparecencia y/o entrevista con 20% para cada uno.

Consideración del servicio otorgado según lugar de atención, problemática y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 49.9% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos, la problemática que deseaban resolver y cómo consideraban el servicio otorgado.

Cuadro 2.87 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, según lugar de atención, problemática y sexo

Área del Programa de Defensa	Problemática	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo		Adecuado				Complicado					
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
ocoyo	Problemáticas con autoridades	81	25.8	44.4	210	66.9	46.2	23	7.3	30.4	314	21.6	
	Cobros indebidos de autoridades	4	36.4	25.0	5	45.5	20.0	2	18.2	50.0	11	0.8	
	Problemáticas con Instituciones privadas	7	28.0	28.6	16	64.0	18.8	2	8.0	100.0	25	1.7	
	Cobros indebidos de empresas privadas	5	31.3	60.0	8	50.0	62.5	3	18.8	66.7	16	1.1	
	Problemáticas con trámites administrativos	5	21.7	20.0	16	69.6	31.3	2	8.7	100.0	23	1.6	
	Problemáticas/ asesoría laboral	43	25.1	48.8	116	67.8	51.7	12	7.0	50.0	171	11.8	
	Problemática/asesoría administración de justicia	15	31.9	40.0	28	59.6	50.0	4	8.5	50.0	47	3.2	
	Problemática/asesoría procuración de justicia	34	27.6	47.1	86	69.9	48.8	3	2.4	66.7	123	8.5	
	Violencia familiar	22	33.8	59.1	39	60.0	64.1	4	6.2	100.0	65	4.5	
	Pensión alimenticia	15	26.3	60.0	39	68.4	74.4	3	5.3	66.7	57	3.9	
	Divorcio	4	19.0	100.0	17	81.0	88.2				21	1.4	
	Patria potestad	7	24.1	57.1	21	72.4	71.4	1	3.4	100.0	29	2.0	
	Problemáticas entre particulares	54	29.8	55.6	117	64.6	46.2	10	5.5	50.0	181	12.4	

Cuadro 2.87 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, según lugar de atención, problemática y sexo (continuación)

Área del Programa de Defensa	Problemática	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo		Adecuado				Complicado		Total	%		
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%				
	Problemáticas escolares	7	20.6	100.0	25	73.5	68.0	2	5.9	50.0	34	2.3	
	Personas privadas de su libertad	12	17.4	58.3	54	78.3	72.2	3	4.3		69	4.7	
	Problemáticas de vivienda	14	23.7	50.0	41	69.5	51.2	4	6.8	100.0	59	4.1	
	Problemáticas de servicios básicos	15	30.6	46.7	33	67.3	48.5	1	2.0	100.0	49	3.4	
	Adultos mayores				6	100.0	50.0				6	0.4	
	Enfermos de VIH				1	100.0	100.0				1	0.1	
	Personas con capacidades diferentes	2	50.0	50.0	2	50.0	50.0				4	0.3	
	Atención psicológica	2	28.6	50.0	5	71.4	40.0				7	0.5	
	Discriminación	4	20.0	75.0	14	70.0	64.3	2	10.0	50.0	20	1.4	
	Otros	32	26.0	50.0	77	62.6	54.5	14	11.4	71.4	123	8.5	
Total		384	26.4	50.8	976	67.1	52.9	95	6.5	55.8	1,455	100	
Visitadurías	Problemáticas con autoridades	19	21.1	31.6	66	73.3	28.8	5	5.6	40.0	90	34.1	
	Cobros indebidos de autoridades				3	100.0	33.3				3	1.1	
	Problemáticas con instituciones privadas	1	50.0		1	50.0					2	0.8	
	Cobros indebidos de empresas privadas				1	50.0		1	50.0	100.0	2	0.8	

Cuadro 2.87 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, según lugar de atención, problemática y sexo (continuación)

Área del Programa de Defensa	Problemática	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo		Adecuado				Complicado					
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
	Problemáticas con trámites administrativos	4	36.4	75.0	7	63.6	28.6					11	4.2
	Problemáticas/ asesoría laboral	2	16.7		7	58.3	42.9	3	25.0			12	4.5
	Problemática/asesoría administración de justicia				11	91.7	27.3	1	8.3	100.0		12	4.5
	Problemática/asesoría procuración de justicia	2	9.1	50.0	16	72.7	37.5	4	18.2	75.0		22	8.3
	Violencia familiar	1	33.3		1	33.3	100.0	1	33.3	100.0		3	1.1
	Pensión alimenticia	2	33.3	50.0	3	50.0	100.0	1	16.7	100.0		6	2.3
	Divorcio				1	100.0						1	0.4
	Patria potestad	1	25.0		3	75.0	66.7					4	1.5
	Problemáticas entre particulares	2	25.0		6	75.0	33.3					8	3.0
	Personas privadas de su libertad	2	15.4	100.0	9	69.2	55.6	2	15.4	50.0		13	4.9
	Problemáticas de vivienda	1	6.7		10	66.7	70.0	4	26.7	50.0		15	5.7
	Problemáticas de servicios básicos	1	14.3		6	85.7	50.0					7	2.7
Adultos mayores				1	100.0	100.0					1	0.4	
Personas con capacidades diferentes				1	100.0						1	0.4	

Cuadro 2.87 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, según lugar de atención, problemática y sexo (*continuación*)

Área del Programa de Defensa	Problemática	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Sencillo				Adecuado							
		Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
	Atención psicológica	1	100.0									1	0.4
	Discriminación	1	12.5		7	87.5	42.9					8	3.0
	Otros	9	21.4	33.3	31	73.8	45.2	2	4.8			42	15.9
	Total	49	18.6	32.7	191	72.3	39.3	24	9.1	50.0		264	100
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	Otros				2	100.0						2	100.0
Total					2	100.0						2	100
OIP	Problemáticas con autoridades	1	100.0									1	12.5
	Problemáticas/ asesoría laboral	1	50.0		1	50.0						2	25.0
	Problemática/asesoría procuración de justicia				1	100.0	100.0					1	12.5
	Pensión alimenticia				1	100.0						1	12.5
	Problemáticas entre particulares	1	100.0	100.0								1	12.5
	Personas privadas de su libertad				1	100.0	100.0					1	12.5
	Problemáticas de vivienda	1	100.0	100.0								1	12.5
Total		4	50.0	50.0	4	50.0	50.0				8	100	
Total general		437	25.3	48.7	1 173	67.8	50.6	119	6.9	54.6		1 729	100

N = 1 729 (49.9%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La Dirección General de Quejas y Orientación (y) recabó 84.2% de 1 729 respuestas al reactivo, mismas que en 26.4% fueron calificadas como un trámite sencillo a la resolución de las problemáticas presentadas por las personas, en este sentido las mujeres representaron 50.8% de las atenciones, por otra parte la mayor incidencia la obtuvo el trámite adecuado (67.1%) donde las mujeres representan 52.9%, el tipo de trámite complicado obtuvo la menor incidencia (6.5%) donde las mujeres ocupan 55.8 por ciento.

En el caso de las visitadurías generales tenemos un total de 264 respuestas de las 1 729 recabadas, mismo que se calificó en 18.6% al trámite sencillo, representado en 32.7% por mujeres, por otra parte, las personas calificaron en 72.3% como un trámite adecuado siendo éste la mayor incidencia, donde las mujeres ocupan 39.3%; por último tenemos que el trámite complicado obtuvo 9.1%, representado por 50% de las mujeres.

Para la tenemos ocho respuestas recabadas con respecto del total general, donde 50% corresponde a un trámite sencillo, en este punto las mujeres ocupan 50%, mientras que 50% respecto al total general consideraron que se llevó a cabo un trámite adecuado, donde las mujeres ocuparon 50 por ciento.

En cuanto a la obtuvo dos respuestas respecto al total de cuestionarios, mismas que se calificaron como un trámite adecuado.

Atención por parte del personal

Sin duda la base de la calidad del servicio a las y los peticionarios se da a través de la atención de las y los servidores públicos. Las personas que asisten en busca de los servicios institucionales, en su mayoría han sufrido afectaciones a sus derechos, especialmen-



Para las personas que acuden a la CDHDF el trámite a realizar es adecuado por parte de las visitadurías generales en 72.3 por ciento.

te faltas de respeto a sus personas. Es por ello que resulta especialmente importante que en la encuentren, ante todo, condiciones de trato humano e incluso cálido.

Esta sección realiza una valoración directa del trato recibido por las y los usuarios parte de los servidores públicos del Programa de Defensa de los Derechos Humanos.

Trato respetuoso y amable de acuerdo a asistencia por primera vez y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 85.8% las usuarias y los usuarios especificaron si asistían por primera vez y cómo consideraban el trato que se les brindó.

Cuadro 2.88 Trato respetuoso y amable de acuerdo a asistencia por primera vez y sexo

Asiste por primera vez	Consideración del trato (respetuoso y amable)						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Sí	2 148	98.9	52.9	24	1.1	45.8	2 172	73.1
No	770	96.1	47.1	31	3.9	25.8	801	26.9
Total general	2 918	98.2	51.4	55	1.8	34.5	2 973	100

N = 2 973 (85.8%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF. Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En su mayoría la atención se percibe como un trato respetuoso y amable. La buena atención y orientación parecen ser las principales causas de esta percepción positiva. Sólo 55 (1.8%) de los 2 973 personas que respondieron a esta pregunta consideraron que el servicio no fue amable. Igualmente, tal como lo hemos visto con anterioridad, existe la percepción de que la intervención de la , sí es de ayuda.

Destaca que 99 de cada 100 personas que asistieron por vez primera a la institución, consideró el trato como amable y respetuoso.

La mayoría de las personas que no lo consideraron aceptable son hombres. En cuanto a la percepción de las personas que han asistido más de una vez a la institución, el nivel de consideración positiva es prácticamente el mismo, es decir, únicamente 5 de cada 100 personas lo consideraron no aceptable.

Trato respetuoso y amable según grupo de edad y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 68.3% las usuarias y los usuarios especificaron su edad y como consideraban el trato que se les brindó.

Cuadro 2.89 Trato respetuoso y amable según grupo de edad y sexo

Grupos de edad (años)	Consideración del trato (respetuoso y amable)						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
De 12 a 17	16	100.0	68.8				16	0.7
De 18 a 29	349	97.2	70.2	10	2.8	30.0	359	15.2
De 30 a 44	865	97.9	58.0	19	2.1	52.6	884	37.3
De 45 a 59	755	98.3	50.7	13	1.7	46.2	768	32.4
De 60 o más	340	100.0	34.1				340	14.4
Total general	2 325	98.2	54.1	42	1.8	45.2	2 367	100

N = 2 367 (68.3%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

El grupo de personas que mayoritariamente respondieron este reactivo es el de personas entre los 30 y 44 años de edad, y es en este segmento donde encontramos el más alto porcentaje de consideraciones negativas, ya que de las 42 respuestas en tal sentido, 45.2% corresponde a quienes manifestaron tener una edad dentro dicho rango.

Nuevamente se observa que en los casos correspondientes a respuestas positivas, la mujeres son quienes se manifiestan con mayor frecuencia en tal sentido, en tanto para las respuestas negativas, son los hombres quienes observan la frecuencia mayor.

Trato respetuoso y amable según lugar de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 74.6% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y cómo consideraban el trato que se les brindó.

Cuadro 2.90 Trato respetuoso y amable según lugar de atención y sexo

Área del Programa de Defensa	Consideración del trato (respetuoso y amable)						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
dgqyo	2 134	98.3	53.8	37	1.7	35.1	2 171	84.0
Visitadurías Generales	386	98.0	42.2	8	2.0	62.5	394	15.2
Oficina de Información Pública	13	100.0	61.5				13	0.5
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	7	100.0	28.6				7	0.3
Total general	2 540	98.3	52.0	45	1.7	40.0	2 585	100

N = 2 585 (74.6%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Destaca que 98.3% de las personas consideran el trato como amable y respetuoso. Dentro del porcentaje de personas que lo consideran no amable y respetuoso 60% son hombres.

Principales cinco razones por las cuales sí fue respetuoso

De las 3 465 boletas respondidas, en 57.5% las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el trato brindado fue respetuoso.

Cuadro 2.91 Principales cinco razones por las cuales sí fue respetuoso

Razones sí fue respetuoso el trato	Respuestas	%
Buena atención	788	39.6
Buena orientación	296	14.9
Información clara y respetuosa	286	14.4
Son éticos	137	6.9
Saben escuchar	111	5.6
Porcentaje acumulado		81.4

N = 1 991 (57.5%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

La razón más señalada por las y los usuarios para considerar el trato como respetuoso es la “buena atención” que los empleados les prestan. Es decir, podemos pensar que lo que más valoran nuestras usuarias y usuarios es la capacidad de escuchar, por parte de las y los servidores públicos de este organismo.

Principales cinco razones por las cuales no fue respetuoso

De las 3 465 boletas respondidas, en 1.4% las y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el trato brindado no fue respetuoso.

Cuadro 2.92 Principales cinco razones por las cuales no fue respetuoso

Razones no fue respetuoso el trato	Respuestas	%
No son amables	9	19.1
No hacen su trabajo	8	17.0
No ayudan a los inocentes	5	10.6
No dan solución	5	10.6
No resuelven	4	8.5
Porcentaje acumulado		65.8

N = 47 (1.4%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Aun cuando los porcentajes de aprobación son altos, no deja de ser importante observar las razones por las cuales las y los peticionarios pueden reprobar la actuación de los servidores públicos. Dentro de esto, la razón que mayormente señalan es la falta de amabilidad.

Consideración de que el servicio ayuda según área de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 72.1% de ellas las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y si consideraban que el servicio fue de ayuda.

Cuadro 2.93 Consideración de que el servicio ayuda según área de atención y sexo, 2008

Área del Programa de Defensa	El servicio fue de ayuda (consideración)						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
dgqoy	2 011	95.7	54.1	90	4.3	44.4	2 101	84.1
Visitadurías Generales	354	93.4	43.5	25	6.6	32	379	15.2
Oficina de Información Pública	11	91.7	72.7	1	8.3		12	0.5
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	7	100	28.6				7	0.3
Total general	2 383	95.4	52.5	116	4.6	41.4	2 499	100

N = 2 499 (72.1%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Ante los delicados temas que son presentados en esta institución, es muy destacable que 95 de cada 100 personas consideren que la fue de ayuda sus problemáticas particulares. Destaca que, del grupo de personas que no se consideron bien atendidos, la mayoría fueron hombres.

Principales cinco razones por las cuales sí consideran que sirve

De las 3 465 boletas respondidas, en 45.7% de ellas las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el servicio sí fue de ayuda.

Cuadro 2.94 Principales cinco razones por las cuales sí consideran que sirve

Razones por las que considera sí sirve	Respuestas	%
Resolvieron todas mis dudas	597	37.7
Me orientaron a dónde debo acudir	306	19.3
Solucionaron mi problema	210	13.3
Generan sentimiento de apoyo	53	3.3
Otros	79	5
Porcentaje acumulado		78.6

N = 1 583 (45.7%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los servicios proporcionados por la resultan asuntos de su no competencia, es muy importante observar en este rubro que casi seis de cada 10 personas señalan como cualidades del servicio el sentirse orientados (“Resolvieron todas mis dudas” y “Me orientaron a dónde debo acudir”).

Principales cinco razones por las cuales no consideran que sirve

De las 3 465 boletas respondidas, en 45.7% de ellas las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el servicio no fue de ayuda.

Cuadro 2.95 Principales cinco razones por las cuales No consideran que sirve

Razones por las que considera que no sirve	Respuestas	%
No recibí ayuda	26	26.8
No sirvió de nada	15	15.5
No atienden mi problema	13	13.4
No lo suficiente, la CDHDF está limitada	8	8.2
Otros	26	26.8
Porcentaje acumulado		90.7

N = 97 (2.8%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Dentro de las razones que esgrimen los peticionarios para considerarse no atendidos destaca que prácticamente seis de cada 10 de ellos consideraron no encontrar respuesta a sus necesidades (“No recibí ayuda”, “No sirvió de nada” y “No atienden mi problema”).

Condición de las instalaciones

Dentro de los planes que tiene la a corto plazo se encuentra su cambio de sede principal. El objetivo es contar con instalaciones que permitan proporcionar mejores servicios a las y los peticionarios. Por ello resulta especialmente importante contar con una medición de la percepción de las y los usuarios acerca de la calidad de las instalaciones actuales, esto permitirá realizar una comparación certera en relación con la nueva sede.

Es importante considerar dentro de esta sección que la valoración de las personas se refiere no sólo a la oficina sede, sino también a sus unidades desconcentradas. Sin embargo, tal como lo hemos observado en los capítulos anteriores, la mayoría de las respuestas obtenidas son aportadas por los usuarios de las oficinas centrales.

Condiciones adecuadas de atención según asistencia por primera vez y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 84.2% de ellas las y los usuarios especificaron si acudían por primera vez a la y cómo consideraban las instalaciones.

Cuadro 2.96 Condiciones adecuadas de atención según asistencia por primera vez y sexo

Asiste por primera vez	Condiciones adecuadas						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
Sí	1 988	93.6	53.5	136	6.4	42.6	2 124	72.8
No	681	86.0	49.0	111	14.0	28.8	792	27.2
Total	2 669	91.5	52.3	247	8.5	36.4	2 916	100.0

N = 2 916 (84.2%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Aun cuando las instalaciones actuales se consideran rebasadas, 91.5% de las personas que acuden a la institución las consideran adecuadas. Sin embargo este porcentaje disminuye cuando las personas las han visitado más de una vez.

En cuanto a la opinión de las mujeres, ésta es prácticamente igual a la de los hombres cuando asisten por primera vez; pero es en el grupo de los hombres donde encontramos la mayoría de las opiniones que las consideran no adecuadas, siendo esto notablemente acentuado cuando han asistido más de una vez.

Condiciones de atención según grupo de edad y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 67% de ellas las usuarias y los usuarios especificaron su edad y cómo consideraban las instalaciones.

Cuadro 2.97 Condiciones de atención según grupo de edad y sexo

Grupo de edad (años)	Condiciones adecuadas						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
De 12 a 17	16	100.0	75.0				16	0.7
De 18 a 29	331	94.0	68.6	21	6.0	61.9	352	15.2
De 30 a 44	779	89.2	60.1	94	10.8	39.4	873	37.6
De 45 a 59	682	91.3	50.9	65	8.7	40.0	747	32.2
De 60 o más	305	91.9	35.7	27	8.1	22.2	332	14.3
Total	2 113	91.1	55.0	207	8.9	39.6	2 320	100

N = 2 320 (67.0%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En cuanto a la valoración de usuarios por edad, los destaca el grupo de personas de entre 30 y 44 años con 37.6% de las respuestas obtenidas. Prácticamente nueve de cada 10 de personas las considera adecuadas y de éstas la mayoría son mujeres. Es notable que de 8.9% que no las considera adecuadas 60.4% sean hombres.

Los menores de 29 años perciben en mayor medida las instalaciones como adecuadas.

Condiciones adecuadas de atención según lugar de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 73.2% de ellas las y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y cómo consideraban las instalaciones.

Cuadro 2.98 Condiciones adecuadas de atención según lugar de atención y sexo

Área del Programa de Defensa	Condiciones adecuadas						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
DGQyo	1 961	91.9	54.6	174	8.1	39.7	2 135	84.1
Visitadurías	343	89.3	43.7	41	10.7	31.7	384	15.1
Oficina de Información Pública	11	91.7	72.7	1	8.3		12	0.5
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	6	85.7	16.7	1	14.3	100	7	0.3
Total	2 321	91.4	53	217	8.6	38.2	2 538	100

N = 2 538 (73.2%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En esta valoración destaca el grupo de personas que asisten a la y ; 91.9% de ellas consideran adecuadas sus instalaciones. De las valoraciones negativas, son los hombres quienes en su mayoría las consideran no adecuadas.

Es importante observar que las instalaciones de las unidades desconcentradas se cuentan dentro de la y .

El área mejor valorada es la y , caso contrario al de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento.

Principales cinco razones por las cuales sí considera que son adecuadas

De las 3 465 boletas respondidas, en 32.3% de ellas las y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban las instalaciones como adecuadas.

Cuadro 2.99 Principales cinco razones por las cuales sí considera que son adecuadas

Razones por las que son adecuadas	Respuestas	%
Limpias	156	13.9
Cómodas	149	13.3
Bien ubicadas	128	11.4
Funcionales	108	9.7
Buen estado	98	8.8
Porcentaje acumulado		57.1

N = 1 119 (32.3%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.



La limpieza de las instalaciones de la CDHDF es la razón mejor calificada en cuanto a la opinión de contar con una infraestructura adecuada para la atención de las y los peticionarios, según los datos arrojados por la encuesta.

Hay que observar que las frecuencias de las razones por las cuales las y los usuarios consideran las instalaciones adecuadas son muy parecidas, prácticamente una de cada 10 para cada caso. Dentro de ellas, encontrarlas limpias es una de las dos razones más mencionadas. Es notable que esta cualidad depende más de razones de mantenimiento a los inmuebles que de sus características estructurales.

Principales cinco razones por las cuales no considera que son adecuadas

De las 3 465 boletas respondidas, en 6.2% de ellas las y los usuarios especificaron las razones por las cuales no consideraban las instalaciones como adecuadas.

Cuadro 2.100 Principales cinco razones por las cuales no considera que son adecuadas

Razones por las que no son adecuadas	Respuestas	%
Instalaciones pequeñas	126	58.9
Falta personal	11	5.1
Sin aire acondicionado	11	5.1
No hay privacidad	10	4.7
Otros	28	13.1
Porcentaje acumulado		86.9

N = 214 (6.2%) de los 3 465 que respondieron a las variables.
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Es destacable que las personas señalen como la razón principal para no considerar las instalaciones como adecuadas su tamaño. Esto es acorde con el criterio institucional que determinó como uno de los objetivos principales de esta administración el contar con un inmueble en mejores condiciones de servicio, especialmente tendiente a resolver lo limitado de los espacios de atención actuales.

Nivel de satisfacción

Este indicador muestra claramente que la gente sí recomendaría los servicios de la a familiares y amigos. Mide el nivel de satisfacción con un contundente sí o no, y parte del supuesto de medir el nivel de satisfacción a través de que las personas piensen que los servicios son recomendables ante familiares y amigos.
Más allá de lo que una persona pueda expresar como valoración, se le pide responder si esta valoración es a tal grado positiva que pensaría en recomendar los servicios

La falta de esta *recomendación* de las y los usuarios debe ser causa de preocupación y especial atención para la institución.

De las 3 465 boletas respondidas, en 84.2% de ellas las usuarias y los usuarios especificaron si acudían por primera vez a la clínica y si recomendarían sus servicios.

Asistencia por primera vez	Recomendaría a la CDHDF						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
Sí	1 988	93.6	53.5	136	6.4	42.6	2 124	72.8
No	681	86	49	111	14	28.8	792	27.2
Total general	2 669	91.5	52.3	247	8.5	36.4	2 916	100.0

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las 3 465 boletas respondidas, en 66.3% de ellas las y los usuarios especificaron su edad y si recomendarían a la .

Cuadro 2.102 Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según grupo de edad y sexo

Grupo de edad (años)	Recomendaría a la CDHDF						Total respuestas	%
	Si			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
De 12 a 17	16	100	75				16	0.7
De 18 a 29	340	97.1	69.4	10	2.9	30	350	15.2
De 30 a 44	818	95.9	58.7	35	4.1	40	853	37.1
De 45 a 59	725	97.4	50.3	19	2.6	68.4	744	32.4
De 60 o más	328	98.2	34.1	6	1.8	16.7	334	14.5
Total	2 227	97	54.1	70	3	44.3	2 297	100.0

N = 2 297 (66.3%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

En cuanto a los grupos de edad, el cuadro muestra que el nivel más elevado en cuanto al total de respuestas es el grupo de 30 a 44 años con un total de 853 respuestas, de las cuales 95.9% corresponde a consideraciones afirmativas en cuanto a recomendar los servicios proporcionados por la . El grupo con menor número de respuestas corresponde al de 12 a 17 años con un total de 16. Sin embargo es interesante resaltar en este punto la asistencia a la de menores de edad para solicitar los servicios de este organismo. Por otra parte, tenemos que las mujeres pertenecientes al grupo de 45 a 59 años representan el mayor índice en cuanto a una respuesta negativa a recomendar a la con 68.4 por ciento.

Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según lugar de atención y sexo

De las 3 465 boletas respondidas, en 72.4% de ellas las y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y si recomendarían a la .

Cuadro 2.103 Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según lugar de atención y sexo

Área del Programa de Defensa	Recomendaría a la CDHDF						Total respuestas	%
	Sí			No				
	Respuestas	%	Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %		
DGQVO	2 045	97.1	53.7	62	2.9	46.8	2 107	84.0
Visitadurías	367	95.8	43.1	16	4.2	43.8	383	15.3
Oficina de Información Pública	11	91.7	72.7	1	8.3		12	0.5
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	7	100	28.6				7	0.3
Total	2 430	96.9	52.1	79	3.1	45.6	2 509	100.0

N = 2 509 (72.4%) de los 3 465 que respondieron a las variables.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

De las 2 509 respuestas proporcionadas, en 96.9% de ellas las y los usuarios manifestaron si recomendarían a la . De las respuestas afirmativas, 52.1% corresponde a mujeres. Por su parte, solamente 3.1% refirió que no recomendaría los servicios de la Comisión; para estos casos, los hombres presentan la mayor frecuencia con 54.4 por ciento.

En cuanto al área de atención tenemos que el mayor número de incidencia en cuanto al total de respuestas lo tiene la Dirección General de Quejas y Orientación con 84%. De las y los usuarios que manifestaron fueron atendidos en esta área, 97.1% refiere si recomendarían a la ; de este porcentaje 53.7% son mujeres. Las respuestas negativas representan 2.9% con 46.8% representado por mujeres.

Por otra parte, las visitadurías generales representan el segundo lugar en la incidencia del total de respuestas con 15.3%; las respuestas afirmativas representan 95.8%, siendo 43.1% perteneciente a las mujeres; 4.2% representa las respuestas negativas, con 43.8% perteneciente a mujeres.

En cuanto a la Oficina de Información Pública, tenemos que 91.7% de las respuestas recabadas para esta área corresponde a una respuesta favorable sobre la recomendación de este organismo con sus familiares o amigos.

De igual forma, la Dirección Ejecutiva de Seguimiento tiene ciento por ciento de respuestas afirmativas por parte de las personas que acuden a esa área.



De las personas encuestadas, 96.9% recomendaría a la CDHDF con sus familiares y amigos.

2.5 Visitadurías Generales

La actividad principal que realizan las Visitadurías Generales inicia con la recepción de los expedientes de queja. Una vez recibidos se continúa con el procedimiento de admisión y calificación con el cual, previo a un análisis minucioso de los hechos motivo de queja, se determina si es procedente admitirla, si no debe ser aceptada y, en su caso, apreciar el motivo de esa opción.

Es importante retomar que la recepción de los expedientes de queja en las Visitadurías Generales se inicia por dos vías: *a)* remisión directa del expediente desde la y , cuando las y los peticionarios acuden directamente a esta oficina o a alguna de las unidades desconcentradas para formular su queja —ya sea de manera personal, a través de una llamada telefónica o por cualquier otro medio escrito y/o electrónico—, donde se valoran los hechos de queja para turnar el caso a las Visitadurías Generales dependiendo de la competencia de cada una de ellas; y *b)* a través de la facultad de las y los titulares de las Visitadurías Generales para determinar de oficio el inicio de la investigación de hechos presuntamente violatorios, de los cuales se tiene noticia a través de la prensa o de cualquier otro medio masivo de comunicación; cuando resulte evidente la frecuencia de ciertas violaciones a derechos humanos por las mismas autoridades y servidores públicos, y cuando se refiera a presuntas violaciones graves a los derechos humanos.

Cuando es procedente el inicio de un expediente de queja es necesario analizar si esta Comisión es competente para investigarla, siempre y cuando se trate de un acto u omisión de naturaleza administrativa en que se presume una violación a derechos humanos, y que esta conducta se atribuya a cualquier autoridad o servidor público de cualquiera de los órganos de gobierno, de la Procuraduría General de Justicia, del Tribunal Superior de Justicia, de la Asamblea Legislativa o del Instituto de Acceso a la Información Pública, todos del Distrito Federal.²⁴

Es oportuno mencionar que la no es competente para conocer de asuntos que se encuentren en los siguientes supuestos:²⁵

- a)* actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales;
- b)* resoluciones de carácter jurisdiccional;²⁶

²⁴ Facultad conferida por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3º de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y 11 de su Reglamento Interno.

²⁵ De conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

²⁶ Entiéndase por resoluciones de carácter jurisdiccional a las sentencias o laudos definitivos que concluyan la instancia; las sentencias interlocutorias que se emitan durante el proceso; los autos y acuerdos dictados por el juez o por el personal del juzgado o tribunal u órgano de impartición de justicia, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación jurídica o legal, y en materia

- c) conflictos de carácter laboral, y
- d) consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades, sobre interpretación de disposiciones constitucionales y de otros ordenamientos jurídicos.

En el procedimiento de investigación, y para documentar debidamente el expediente de queja, se recopilan evidencias suficientes relacionadas con los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos que se denunciaron. Una vez documentado el asunto, se lleva a cabo un escrupuloso análisis de la información obtenida para determinar si los hechos constituyen o no violaciones a los derechos humanos.

Una vez determinada la competencia de esta Comisión, y previo al inicio formal de la investigación de los hechos que motivaron el inicio del expediente de queja, existe un procedimiento cuya finalidad es lograr una solución pronta y satisfactoria para la persona que formuló la queja: la conciliación. Este procedimiento versa fundamentalmente en lograr un acuerdo entre la o el peticionario, y la autoridad o servidor público a quien se le atribuye el hecho violatorio de derechos humanos, siempre y cuando la conducta no se refiera a una violación grave a los derechos humanos;²⁷ sin embargo, para que la conciliación surta sus efectos, debe haber aceptación expresa de la o el peticionario y constancia fehaciente de que la autoridad o servidor público ha cumplido con lo acordado, ya que de no hacerlo, o de no aceptar la propuesta de conciliación, se debe continuar con el trámite de investigación y documentación del asunto.

Como puede observarse, la intervención de la siempre es en favor de la o el peticionario y con la finalidad de lograr una solución satisfactoria a los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos que denunció; lo anterior, en atención a los estándares internacionales de derechos humanos.

De este modo, a continuación se presenta el trabajo que realizaron las cuatro Visitadurías Generales durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008. Cabe señalar que las Visitadurías están especializadas a partir de autoridades, temas y grupos poblacionales en situación de riesgo o vulnerabilidad; la información que a continuación se detalla es diferente e independiente en cada una de ellas, pues toma en cuenta el tipo específico de asuntos que a cada una le corresponde atender con base en los elementos antes mencionados.

administrativa, los análogos a los señalados anteriormente (artículo 19 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal).

²⁷ Entendiendo como tales los actos u omisiones que impliquen ataques al derecho a la vida, a la integridad física o psíquica de las personas, a la libertad y a la seguridad, así como aquellos que puedan afectar a una colectividad o grupo de individuos.

2.5.1 Primera Visitaduría General

A partir de la creación de las cuatro Visitadurías Generales en octubre de 2006, y de la determinación de que cada una de ellas se encargue de atender asuntos de temas y/o autoridades específicas, la Primera Visitaduría General ha estado encomendada a atender los asuntos en los que se denuncia alguna presunta violación a derechos humanos atribuible a cualquier autoridad o servidor público de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal ().

A diferencia de las otras tres Visitadurías Generales, a la Primera se le asignó única y exclusivamente la atención de los asuntos relacionados con la procuración de justicia, principalmente porque la autoridad contra la cual se ha presentado el mayor número de quejas es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

A partir de la subdivisión interna que se realizó en la Primera Visitaduría General para que una dirección de área atendiera los asuntos relacionados con las víctimas del delito y la otra los asuntos relacionados con los probables responsables, la atención de los asuntos que se asignan a esta Visitaduría ha sido aún más especializada e integral, enfocada siempre en atender de manera más favorable a las y los peticionarios y a las y los agraviados, para lograr la efectiva garantía del ejercicio de sus derechos.

A continuación se incluye información estadística con la finalidad de brindar una visión general de los diversos tipos de quejas atendidos por la Primera Visitaduría. En primer lugar se presentan los datos referentes a las quejas recibidas y atendidas en esta Visitaduría durante 2008; las quejas que hasta el 31 de diciembre continuaban en trámite; las investigaciones de oficio que se iniciaron en este mismo periodo; la calificación que se asignó a cada una de las quejas; las autoridades a quienes se atribuyó el acto presuntamente violatorio de derechos humanos denunciado; los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos que se denunciaron; los expedientes de queja que fueron determinados durante 2008, y los recursos de inconformidad que fueron promovidos por los peticionarios respecto de la atención y/o determinación que se dio a su asunto.

En una segunda parte se presenta la información relacionada con las acciones que cada una de las direcciones de área —la encargada de atender asuntos relacionados con víctimas y la que tiene a cargo los asuntos relacionados con probables responsables— llevó a cabo para la debida atención de los problemas planteados por los y las peticionarios, los resultados obtenidos y una evaluación respecto del trato con la autoridad.

En la última parte se mencionan los casos paradigmáticos que fueron atendidos en esta Visitaduría, así como los informes especiales y Recomendaciones que realizó durante 2008 con motivo de las investigaciones llevadas a cabo.

2.5.1.1 A

2.5.1.1.1 Registro de quejas



La Primera Visitaduría General tiene asignada la atención de asuntos relacionados con denuncias de presuntas violaciones a derechos humanos atribuibles a cualquier autoridad o servidor público de la PGJDF.

Con respecto al registro de las quejas que durante 2008 fueron turnadas a la Primera Visitaduría General –ya que en ellas se denunciaran conductas presuntamente violatorias de derechos humanos atribuibles a alguna autoridad o servidor público de la –, es oportuno mencionar que el hecho de que esta Visitaduría sea la responsable de atender los asuntos atribuidos a servidores públicos de esta institución no ha limitado su función única y exclusivamente a asuntos relacionados con ella, pues existen asuntos que, por su propia naturaleza y complejidad, además de atribuir conductas arbitrarias a la también involucran a servidores públicos de otras instancias, como suelen ser la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (), la Secretaría de Salud local y la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, entre otras.

Durante 2008, a la Primera Visitaduría General le fueron asignadas 1 799 quejas.²⁸ Es importante destacar que, para lograr un equilibrio en las cargas de trabajo entre las Visitadurías, se acordó con la Cuarta Visitaduría General que a partir de septiembre varios asuntos de su competencia se turnarían a la Primera Visitaduría para su atención, principalmente porque los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos se atribuyen a servidores públicos de la . Por ello, durante ese mes el número de quejas asignadas a esta Visitaduría aumentó considerablemente en comparación con los meses de julio y agosto, durante esos meses se recibieron en promedio aproximadamente 150 expedientes de queja, mientras que en septiembre se recibieron 217 quejas (67 más que en los meses anteriores).

²⁸ En 2007 la Primera Visitaduría General recibió 1 842 quejas.

2.5.1.1.2 Quejas en trámite

Para proporcionar a las y los peticionarios una atención integral, la Primera Visitaduría General ha establecido efectivos canales de comunicación con otras instituciones, a quienes pueda solicitar el apoyo para las y los peticionarios, dependiendo de la situación que planteen al formular sus quejas o de la atención legal que requieran para resolver su conflicto, independientemente de la actuación que realice la para investigar los hechos presuntamente violatorios a sus derechos humanos.²⁹ Un ejemplo de ello ha sido la propia , quien ha resultado un enlace de apoyo importante para brindar protección policiaca en aquellos casos en los que está en riesgo la integridad de alguna persona al verse afectada por conductas ilícitas como las amenazas.

Para investigar y atender adecuadamente las quejas, es conveniente conocer y entender las necesidades específicas de las y los peticionarios, tomando como punto de partida las garantías a las que tienen derecho, dependiendo de la calidad jurídica que presenten: víctimas u ofendidos del delito y/o probables responsables.

Al concluir 2008, la Primera Visitaduría General tenía un total de 784 expedientes de queja en trámite.

2.5.1.1.3 Investigaciones de oficio

Una de las atribuciones de la es la de iniciar de oficio procedimientos de investigación por presuntas violaciones a los derechos humanos cuando se trate de denuncias expuestas en los medios de comunicación, cuando resulte evidente la frecuencia de ciertas violaciones a derechos humanos por parte de las mismas autoridades o servidores públicos, y cuando se refiera a presuntas violaciones graves a los derechos humanos.³⁰

Los visitantes generales son los encargados de evaluar los hechos y, de manera discrecional, determinarán si se inicia la investigación de oficio, acordando previamente con el presidente de la la procedencia del inicio de dicha investigación.³¹

Durante 2008 se iniciaron, en la Primera Visitaduría General, 12 quejas de oficio, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

²⁹ Un ejemplo de ello son la Dirección de Defensoría de Oficio del Distrito Federal y la Procuraduría Social del Distrito Federal.

³⁰ De conformidad con lo establecido en el artículo 17, fracción , de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

³¹ Dicha atribución está contemplada en los artículos 71, fracción , y 97 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Cuadro 2.104 Quejas de oficio iniciadas en 2008

Expediente	Fecha de inicio	Medio que motivó el inicio de la investigación	Estado actual del expediente
08/0118	10 de enero	En una nota radiofónica difundida en el programa <i>Formato 21</i> se señaló que agentes de la Policía Judicial capitalina estaban realizando un operativo en refaccionarias y negocios de venta de autopartes en el Cerro de la Estrella, donde revisaban todos y cada uno de los negocios y quien no presentaba las facturas de las refacciones que vendía era subido a las patrullas.	Se concluyó el 30 de enero de 2008 por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a derechos humanos.
08/0279	21 de enero	Los días 13 y 14 de enero de 2008 se publicaron en los periódicos <i>Reforma</i> y <i>Metro</i> tres notas periodísticas en las que se señalaron situaciones relacionadas con homicidios de varias mujeres en la ciudad de México, los cuales no han sido resueltos.	La investigación continúa en trámite.
08/1918	10 de abril	Al consultar una averiguación previa en la Coordinación Territorial IZP-6 relacionada con el expediente de queja 08/0912, se detectaron diversas irregularidades y omisiones en su integración, la cual se inició por la localización del cadáver de una mujer.	La investigación continúa en trámite.
08/2213	24 de abril	Los días 19, 20 y 21 de abril de 2008 se publicaron en el periódico <i>Reforma</i> notas periodísticas en las que se reporta que Vanesa Martínez, de nacionalidad argentina, desapareció en la ciudad de México, desde el 11 de julio de 2007, y sus hermanas Leticia y Silviana Martínez refieren haber acudido a diversas instancias para localizar a su familiar sin haber obtenido resultados.	El 27 de octubre de 2008 se concluyó el expediente por haberse resuelto durante el trámite, ya que se localizó el cadáver de Vanesa Martínez –quien falleció por una insuficiencia respiratoria causada por neumonía–, el cual fue trasladado a Argentina y entregado a sus familiares.
08/2907	28 de mayo	Se inició la investigación de oficio por las irregularidades detectadas en una averiguación previa que se tramita en la Fiscalía para Servidores Públicos por hechos relacionados con la Recomendación 8/2008 que emitió esta Comisión.	La investigación continúa en trámite.

Cuadro 2.104 Quejas de oficio iniciadas en 2008 (*continuación*)

Expediente	Fecha de inicio	Medio que motivó el inicio de la investigación	Estado actual del expediente
08/3412	23 de junio	Se inició dicho expediente de oficio por los hechos ocurridos el 20 de junio de 2008 relacionados con el operativo efectuado en la discoteca <i>New's Divine</i> , con el fin de verificar que en las averiguaciones previas que se iniciaron por estos hechos, la investigación ministerial se realizara respetando en todo momento los derechos humanos de seguridad jurídica, pronto acceso a la justicia, debido proceso y demás relativos a las personas involucradas.	La investigación continúa en trámite. Sobre este asunto, en julio de 2008 se emitió el <i>Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos en la procuración de justicia en el caso New's Divine (avance de investigación)</i> .
08/4273	25 de julio	El 21 de julio de 2008 se publicó en el diario <i>Reforma</i> una nota, en la que se señaló que una agente de la Policía Judicial que conducía con aliento alcohólico, arrojó a un peatón.	El 28 de noviembre de 2008 se concluyó por haberse resuelto durante el trámite. Se estaba brindando atención médica al agraviado, quien otorgó el perdón a la probable responsable.
08/4516	5 de agosto	El 4 de agosto de 2008 se difundió en diversos diarios y medios de comunicación información sobre el secuestro y homicidio de Fernando Martí Hank, y que en los hechos presuntamente están involucrados dos agentes de la Policía Judicial, quienes también fueron capturados.	La investigación continúa en trámite.
08/5131	2 de septiembre	En el diario <i>La Crónica de hoy</i> se publicó que agentes de la Policía Judicial detuvieron al propietario de la discoteca Lobo-hombo, debido a que su hija de 13 años lo denunció por violencia familiar. La joven presentaba huellas de lesiones e ingresó al albergue de la PGJDF mientras se resolvía su situación jurídica.	Se concluyó el 31 de diciembre de 2008 por haberse resuelto durante el trámite. La joven continuó en el albergue de la PGJDF, donde estaba recibiendo los cuidados y atención necesarios y estaba por retomar su estudios; accedió a recibir la visita de dos familiares, aunque se negó a vivir con ellos.
08/5687	26 de septiembre	Se inició derivado de las investigaciones del expediente 08/5106-IV y de las notas periodísticas de los días 23 y 24 de septiembre publicadas en los diarios <i>Milenio</i> , <i>Reforma</i> y <i>Rumbo de México</i> , relacionadas con el tema de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.	La investigación continúa en trámite.

Cuadro 2.104 Quejas de oficio iniciadas en 2008 (*continuación*)

Expediente	Fecha de inicio	Medio que motivó el inicio de la investigación	Estado actual del expediente
08/5725	29 de septiembre	Se inició con motivo de una nota informativa en la que el director general de Comunicación Social de la CDHDF señaló que en varios medios de comunicación se reportó que una persona que había sido detenida y remitida a una Coordinación Territorial en Tlalpan, fue encontrado ahorcado en los separos a hora y media de haber ingresado en dichas instalaciones.	La investigación continúa en trámite.
08/6950	21 de noviembre	Los días 19 y 21 de noviembre de 2008 se publicaron en el periódico <i>Reforma</i> dos notas relacionadas con la desaparición y homicidio de una mujer de nacionalidad venezolana llamada María Salvisberg Wegmann, de 29 años de edad, quien trabajaba como <i>escort</i> . Dichas notas periódicas refieren –citando al procurador general de Justicia del Distrito Federal– que la víctima fue torturada y luego asfixiada, y que la investigación de los hechos fue tomada por la Fiscalía para la Seguridad de las Personas y las Instituciones para analizar si el crimen está relacionado con una posible red de trata de personas. Asimismo, las notas periódicas hacen referencia a que es el tercer caso reportado este año de mujeres relacionadas con el entretenimiento para adultos que desaparecen y posteriormente son encontradas sin vida.	La investigación continúa en trámite.*

* Cabe aclarar que en el Sistema Integral de Gestión de Información (Siigesi) está registrado que el 20 de enero de 2009 se elaboró el acuerdo de conclusión de dicho asunto.

2.5.1.1.4 Medidas precautorias

Es necesario hacer mención de aquellos asuntos que, por su gravedad o naturaleza delicada, son turnados a la Primera Visitaduría con carácter de urgente, principalmente porque el acto presuntamente violatorio de derechos humanos que se denuncia atenta contra la integridad de alguna persona o contra sus bienes y puede ocasionar daños de difícil o imposible reparación.

La mayoría de este tipo de asuntos, por su naturaleza, requiere de la inmediata intervención de esta Visitaduría a través de oficios urgentes en los que se solicita a la autoridad la implementación de medidas apremiantes que pueden ser precautorias,

de conservación o de restitución, dependiendo de la naturaleza del asunto que se trate.³²

Sobre este aspecto, la Primera Visitaduría cuenta con un equipo de visitadores adjuntos responsable de la elaboración de estas medidas, quienes en una primera instancia analizan cuidadosamente los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos para identificar la conducta irregular grave así como la autoridad a quien debe dirigirse el documento y, sobre todo, los preceptos de derechos humanos que se están vulnerando para hacer notar a la autoridad esa situación y respaldar en la legislación en derechos humanos de los ámbitos nacional e internacional, así como en los criterios y estándares correspondientes, la petición que debe formularse en un marco de respeto, garantía y goce de los derechos humanos de las y los peticionarios y/o agraviados.

En casos de gravedad y urgencia, y toda vez que resulte necesario de acuerdo con la información disponible, la Comisión podrá, a iniciativa propia o a petición de parte, solicitar a las autoridades de que se trate la adopción de medidas cautelares para evitar daños irreparables a las personas. Conforme al procedimiento establecido, la Comisión podrá solicitar información a las partes interesadas sobre cualquier asunto relacionado con la adopción y vigencia de las medidas cautelares. En cualquier caso, el otorgamiento de este tipo de medidas por parte de la Comisión no constituye prejuzgamiento alguno sobre una eventual decisión sobre el fondo del asunto.

Durante 2008, la Primera Visitaduría General envió 484 oficios de medidas precautorias; 333 de ellos fueron enviados a la . A continuación se detalla el número de oficios de solicitud de medidas precautorias que la Primera Visitaduría General envió durante 2008 a las autoridades mencionadas. Es importante señalar que en cuatro asuntos fue necesario solicitar la implementación de estas medidas a autoridades de carácter federal, facultad que se confiere a la en el último párrafo del artículo 12 de su Reglamento Interno.³³

Cuadro 2.105 Oficios de solicitud de medidas preventorias enviadas por la Primera Visitaduría General, 2008

Autoridad genérica		Dependencia	Total
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Dirección General de Derechos Humanos		332
	Fiscalía Central de Investigación para la Seguridad de las Personas e Instituciones		1
Total			333

³² De conformidad con lo establecido en los artículos 39 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y 117 y 118 de su Reglamento Interno.

³³ En casos graves, la Comisión deberá solicitar de manera inmediata a las autoridades federales o estatales que se tomen las medidas precautorias necesarias para evitar la consumación irreparable de las presuntas violaciones de derechos humanos de que se tenga conocimiento.

Cuadro 2.105 Oficios de solicitud de medidas preventorias enviadas por la Primera Visitaduría General, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica		Dependencia	Total
Secretaría de Seguridad Pública	Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública		71
	Secretaría de Seguridad Pública		1
Total			72
Secretaría de Gobierno	Secretaría Técnica de Derechos Humanos de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social		7
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente		7
	Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla		4
	Dirección General de Prevención y Readaptación Social		6
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte		3
	Subsecretaría de Sistema Penitenciario		1
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur		1
	Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos		1
	Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal		1
	Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente		1
Total			32
Secretaría de Salud	Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias		12
	Secretaría de Salud		3
	Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Norte		2
	Coordinación de Servicios Médicos Legales y de Reclusorios		2
	Hospital General Xoco		2
	Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios		3
	Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Sur		1
	Hospital General Balbuena		1
	Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente		1
Total			27

Cuadro 2.105 Oficios de solicitud de medidas preventorias enviadas por la Primera Visitaduría General, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Dependencia	Total
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	9
	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica	1
	Consejería Jurídica y de Servicios Legales	1
Total		11
Tribunal Superior de Justicia	Tribunal Superior de Justicia	2
	Dirección de Orientación Ciudadana y de Derechos Humanos	2
Total		4
Autoridades federales	Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública federal	2
	Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios de la Procuraduría General de la República	1
	Secretaría de Seguridad Pública federal	1
Total		4
Jefatura de Gobierno	Jefatura de Gobierno	2
Total		2
Secretaría de Desarrollo Social	Instituto de Asistencia e Integración Social	1
Total		1
Delegaciones	Dirección General Jurídica y de Gobierno	1
Total		1
Total general		484

Cabe aclarar que el número de medidas cautelares otorgadas no refleja el número de personas protegidas mediante su adopción, ya que muchas de las medidas cautelares acordadas por la Comisión extienden protección a más de una persona.

2.5.1.1.5 Calificación de quejas

En cuanto a la calificación de las 1 799 quejas que en 2008 fueron turnadas a la Primera Visitaduría General, en 1 670 de los casos se admitió la instancia y se investigaron las presuntas violaciones narradas por las y los peticionarios, mientras que sólo en 55 se consideró que la carecía de competencia para conocer de los hechos, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.106 Calificación de quejas turnadas a la Primera Visitaduría General, 2008

Admisibilidad y registro de quejas	1 799
a) Presunta violación	1 670
b) Pendiente	73
c) Incompetencia	55
d) Improcedencia	1

2.5.1.1.6 *Autoridades presuntamente responsables*

Como en años anteriores, en 2008 la continuó siendo la autoridad más denunciada en esta , tal y como puede observarse en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.107 Dependencias con mayor número de denuncias, comparativo 2006-2007-2008

Dependencia	Menciones en 2006	Menciones en 2007	Menciones en 2008
PGJDF	2 416	2 760	2 605
Secretaría de Gobierno	1 654	1 962	2 018
Secretaría de Seguridad Pública	1 849	1 022	1 216
Secretaría de Salud	627	798	736
Delegaciones		650	635
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	279	333	315

Al respecto, durante 2008 se registraron 2 605 menciones contra la . La Primera Visitaduría atendió 1 953 de ellas; en 1 670 casos se admitió la instancia y se investigaron los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos que se atribuyeron a esta dependencia.

En relación con las menciones atribuidas a la , al igual que en 2007, la Jefatura General de la Policía Judicial sigue siendo la autoridad específica con el mayor número de menciones con 350. A ésta, le secundan las coordinaciones territoriales -2 y -1 con 48 y 46 menciones respectivamente; la Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos con 43; la Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales con 39; Coordinación Territorial -8 con 36; la Coordinación Territorial -1 con 34; la Coordinación Territorial -6 con 32; las coordinaciones territoriales -3 y -2, con 31 menciones cada una, y la Fiscalía Central de Investigación de la Agencia 50 con 30 menciones.

En el siguiente cuadro se hace una comparación de las autoridades de la con más menciones durante 2006, 2007 y 2008, resaltando que la Fiscalía Central de Investigación de la Agencia 50 ocupó el segundo lugar como la autoridad con más menciones (70 en 2006 y 59 en 2007), mientras que en 2008 se registró en el undécimo sitio con 30 menciones.

Cuadro 2.108 Menciones por autoridad específica de la PGJDF, comparativo 2006-2007-2008

Autoridad	2006	2007	2008
Jefatura General de la Policía Judicial	480	367	350
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-2	22	22	48
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia AOB-1	30	30	46
Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos	56	40	43
Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales	28	28	39
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-8	43	39	36
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-1	36	35	34
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZP-6		19	32
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia AOB-2	74	21	31
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia VCA-3		27	31
Fiscalía Central de Investigación de la Agencia 50	70	59	30

2.5.1.1.7 Derechos violados

Derivado de la naturaleza de los asuntos que compete conocer a la Primera Visitaduría General, y tomando como base la subdivisión de las direcciones de área para la atención integral de las quejas dependiendo de la calidad que ostenten las y los peticionarios –víctima u ofendido y/o probable responsable–, las violaciones a los derechos que con mayor frecuencia se denuncian son las siguientes:

Cuadro 2.109 Violaciones a los derechos más denunciados, atendidos por dirección de área, 2008

Presuntas violaciones atendidas por la Dirección de Área de Víctimas	Presuntas violaciones atendidas por la Dirección de Área de Probables Responsables
Negativa u obstaculización de asesoría	Detención y retención colectiva arbitrario o ilegal
Negativa de protección	Detención y retención arbitraria o ilegal por parte del Agente del Ministerio Público
Negativa u obstaculización a ser informado del procedimiento penal	Detención y retención arbitraria o ilegal por parte de la Policía Judicial
Negativa a iniciar averiguación previa	Violaciones graves (muertes en galeras)

Cuadro 2.109 Violaciones a los derechos más denunciados, atendidos por dirección de área, 2008 (continuación)

Presuntas violaciones atendidas por la Dirección de Área de Víctimas	Presuntas violaciones atendidas por la Dirección de Área de Probables Responsables
Negativa u obstaculización de la coadyuvancia	Presunción de inocencia
Negativa de atención médica o psicológica	Debido proceso y garantías judiciales
Negativa u obstaculización para la recepción de pruebas	Actuación de peritos (irregularidades en la elaboración y emisión de dictámenes)
Negativa u obstaculización para ofrecer pruebas	Uso desproporcionado o indebido de la fuerza por parte de la Policía Judicial

No obstante, a fin de conocer con exactitud las violaciones a los derechos humanos que fueron mayormente denunciadas por los y las peticionarias al formular su queja, a continuación se detallan los derechos vulnerados, así como el número de menciones que recibieron y el comparativo con respecto a 2007:

Cuadro 2.110 Menciones de los principales derechos humanos vulnerados y tipo de violación, comparativo 2007-2008

Derecho vulnerado	Tipo de violación	2007	2008	Total
Derechos de la víctima o la persona ofendida	Negativa a iniciar la averiguación previa	119	106	225
	Negativa de atención médica o psicológica	13	24	37
	Negativa de protección	108	93	201
	Negativa u obstaculización a ser informado del procedimiento penal	292	252	544
	Negativa u obstaculización de asesoría	797	716	1 513
	Negativa u obstaculización de la coadyuvancia	13	6	19
	Negativa u obstaculización de la reparación del daño	7	2	9
	Negativa u obstaculización para la recepción de pruebas	84	78	162
	Negativa u obstaculización para ofrecer pruebas	37	24	61
Total		1 470	1 301	2 771
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	Violación a la presunción de inocencia	14	12	26
	Violación u obstaculización de las garantías de debido proceso	389	472	861
	Violación u obstaculización de las garantías judiciales	149	109	258
Total		552	593	1 145
Derecho a la seguridad jurídica	Falta o deficiencia en la fundamentación o motivación	41	42	83
	Obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso	215	554	769
	Suspensión de derechos	1		1
Total		257	596	853

Cuadro 2.110 Menciones de los principales derechos humanos vulnerados y tipo de violación, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Derecho vulnerado	Tipo de violación	2007	2008	Total
Derecho a la libertad y seguridad personales	Detención arbitraria	239	229	468
	Dilación para la presentación ante el juez	4	1	5
	Incomunicación	44	44	88
	Negación de información sobre la situación jurídica	92	127	219
Total		379	401	780
Derecho a la integridad personal	Tortura		1	1
	Tratos crueles, inhumanos o degradante (malos tratos)	6	22	28
	Uso desproporcionado o indebido de la fuerza	66	55	121
Total		72	78	150
Derecho a una adecuada protección judicial	Omisión o irregularidad en el cumplimiento de una resolución judicial	19	13	32
	Restricción, negativa u obstaculización de la adecuada protección judicial	38	48	86
Total		57	61	118
Derechos de las personas privadas de su libertad	Abstención u omisión de dar adecuada protección a la integridad física o psicológica de la persona privada de la libertad	11	11	22
	Aislamiento o incomunicación	1	4	5
	Deficiencia, restricción o negativa de los alimentos	3	6	9
	Deficiente atención médica	1	6	7
	Falta o deficiencia de agua	2		2
	Insalubridad	2	1	3
	Negativa o abstención de libertad por compurgar la sentencia	1		1
	Negativa, restricción u obstaculización de la visita familiar		3	3
	Negativa, retraso u obstaculización de la atención médica	32	29	61
	Obstaculización o injerencias arbitrarias en la comunicación confidencial con el abogado	1		1
Total		54	60	114
Derecho a la honra y la dignidad	Injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad y a la honra	40	17	57
	Injerencias arbitrarias o ataques a la intimidad	3	5	8
	Injerencias arbitrarias o ataques en la vida privada	16	3	19
	Negativa de protección contra las injerencias arbitrarias o los ataques a la vida privada o a la intimidad	3		3
Total		62	25	87

Cuadro 2.110 Menciones de los principales derechos humanos vulnerados y tipo de violación, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Derecho vulnerado	Tipo de violación	2007	2008	Total
Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o de la niña	1	19	20
	Obstaculización, restricción o negativa a las garantías de administración de justicia juvenil		2	2
	Obstaculización, restricción o negativa de medidas de protección en su condición de niño o niña	1	7	8
	Obstaculización, restricción, desconocimiento o injerencias arbitrarias en el interés superior del niño o de la niña	22	23	45
	Separación del niño o de la niña de los padres sin causa o justificación legal	1		1
Total		25	51	76
Derecho a la salud	Negligencia médica	4		4
	Obstaculización o negativa al acceso a los servicios de salud	12	1	13
	Obstaculización, restricción o negativa de medidas de prevención y tratamiento de enfermedades	3		
	Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud	40	5	45
	Omisión del consentimiento informado	1		1
	Responsabilidad médica	2		2
Total		62	6	68
Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	Discriminación por género	1	1	2
	Negativa, obstaculización, restricción, suspensión o injerencias arbitrarias en los derechos sexuales y reproductivos	3		3
	Obstaculización, injerencia arbitraria o negativa a la igualdad, por razones de género, ante la ley	3	1	4
	Violencia contra la mujer	10	30	40
Total		17	32	49
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa de los derechos de la persona en su condición de adulta mayor	10	23	33
Total		10	23	33
Derecho de petición y pronta respuesta	Negativa u obstaculización del derecho a petición y pronta respuesta	14	17	31
Total		14	17	31
Derecho a la propiedad privada	Obstaculización, injerencias arbitrarias o ataques a la propiedad privada	13	12	25
Total		13	12	25

Cuadro 2.110 Menciones de los principales derechos humanos vulnerados y tipo de violación, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Derecho vulnerado	Tipo de violación	2007	2008	Total
Derecho a un nivel de vida adecuado	Obstaculización, negativa o restricción sin fundamentación ni motivación al derecho a una vivienda adecuada	6		6
	Obstaculización, restricción o negativa del derecho a los servicios básicos de agua potable, electricidad, drenaje, alcantarillado, recolección de basura, etcétera	3		3
Total		9		9
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa de los derechos de las personas con discapacidad		2	2
	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa para que se adopten, en el máximo de las posibilidades de las autoridades del Distrito Federal, las medidas necesarias para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse a nivel persona, en el trabajo, la cultura y la educación	2		2
Total		2	2	4
Derecho a un medio ambiente sano	Obstaculización, negativa o restricción de la protección, preservación y mejoramiento del medio ambiente	4		4
Total		4		4
Derecho al trabajo	Obstaculización, negación o injerencias arbitrarias en el derecho al trabajo	3	1	4
Total		3	1	4
Derecho a la igualdad ante la ley	Discriminación	1	1	2
	Obstaculización, injerencia arbitraria o negativa de la igualdad ante la ley	1		1
Total		2	1	3
Derecho a la información	Negativa, obstaculización o injerencias arbitrarias en el acceso a la información y transparencia de la gestión pública	1		1
Total		1		1
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	Ataques, obstaculización o injerencias arbitrarias en la libertad de expresión y pensamiento	1		1
Total		1		1
Derecho a defender los derechos humanos	Restricción, obstaculización, impedimento o injerencia arbitraria de la promoción, defensa, protección y ejercicio de los derechos humanos	1		1
Total		1		1
Total general		3 067	3 260	6 327

Por otra parte, en el cuadro siguiente se detalla el derecho humano vulnerado, la autoridad a la que se atribuyó y el número de menciones que se registró, así como la comparación con lo registrado en 2007:

Cuadro 2.111 Derechos humanos vulnerados por autoridad presuntamente responsable, comparativo 2007-2008

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	2007	2008	Total
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Derechos de la víctima o la persona ofendida	1 463	1 284	2 747
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	532	566	1 098
	Derecho a la seguridad jurídica	228	540	768
	Derecho a la libertad y seguridad personales	348	386	734
	Derecho a la integridad personal	68	77	145
	Derecho a una adecuada protección judicial	48	53	101
	Derechos de las personas privadas de su libertad	37	47	84
	Derecho a la honra y la dignidad	53	24	77
	Derechos de la niñez	24	49	73
	Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	13	31	44
	Derecho a la protección de las personas adultas mayores	7	22	29
	Derecho de petición y pronta respuesta	11	15	26
	Derecho a la propiedad privada	10	9	19
	Derecho al trabajo	2	1	3
	Derecho a la protección de las personas con discapacidad	1	2	3
	Derecho a la igualdad ante la ley	1	1	2
	Derecho a la salud	1	1	2
	Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	1		1
Total		2 848	3 108	5 956
Secretaría de Salud	Derecho a la salud	53	5	58
	Derecho a la seguridad jurídica	4	18	22
	Derechos de las personas privadas de su libertad	7	7	14
	Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	3		3
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	1	2	3
	Derechos de la víctima o la persona ofendida		2	2
	Derecho a la igualdad ante la ley	1		1
	Derecho a una adecuada protección judicial	1		1
	Derechos de la niñez		1	1
	Derecho al trabajo	1		1
Total		71	35	106

Cuadro 2.111 Derechos humanos vulnerados por autoridad presuntamente responsable, comparativo 2007-2008 (continuación)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	2007	2008	Total
Secretaría de Seguridad Pública	Derecho a la libertad y seguridad personales	29	15	44
	Derecho a la seguridad jurídica	13	13	26
	Derecho a la honra y la dignidad	5	1	6
	Derecho a una adecuada protección judicial	1	3	4
	Derechos de la víctima o la persona ofendida	2	1	3
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	3		3
	Derecho a la integridad personal	2	1	3
	Derecho a la propiedad privada	1		1
	Derecho a la información	1		1
	Derechos de la mujer desde la perspectiva de género		1	1
Total		58	35	93
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	11	9	20
	Derechos de la víctima o la persona ofendida	5	10	15
	Derecho a la seguridad jurídica	4	10	14
	Derecho a una adecuada protección judicial	2	2	4
	Derecho a la libertad y seguridad personales	2		2
	Derecho a la propiedad privada	1		1
Total		25	31	56
Tribunal Superior de Justicia	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	3	15	18
	Derecho a la seguridad jurídica		6	6
	Derecho a una adecuada protección judicial	2	3	5
	Derechos de la víctima o la persona ofendida		3	3
	Derecho de petición y pronta respuesta	2		2
	Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	1		1
Total		8	27	35
Secretaría de Gobierno	Derechos de las personas privadas de su libertad	10	6	16
	Derecho a la seguridad jurídica		4	4
	Derecho a la honra y la dignidad	1		1
	Derecho a la propiedad privada	1		1
	Derecho a una adecuada protección judicial	1		1
Total		13	10	23

Cuadro 2.111 Derechos humanos vulnerados por autoridad presuntamente responsable, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Autoridad genérica		Derecho vulnerado	2007	2008	Total
Secretaría de Desarrollo Social		Derecho a la salud	8		8
		Derecho a un nivel de vida adecuado	3		3
		Derecho a la honra y la dignidad	3		3
		Derecho a la protección de las personas adultas mayores	3		3
		Derecho a la integridad personal	2		2
		Derechos de la niñez		1	1
		Derecho a la seguridad jurídica	1		1
		Derecho a la protección de las personas con discapacidad	1		1
Total			21	1	22
Delegaciones		Derecho a la seguridad jurídica	4	4	8
		Derecho a la propiedad privada		3	3
		Derecho a un nivel de vida adecuado	2		2
		Derecho a un medio ambiente sano	2		2
		Derecho de petición y pronta respuesta		1	1
		Derecho al debido proceso y garantías judiciales	1		1
Total			9	8	17
Contraloría General		Derecho a la seguridad jurídica	2	1	3
		Derecho de petición y pronta respuesta	1	1	2
		Derecho al debido proceso, garantías judiciales	1	1	2
		Derecho a una adecuada protección judicial	2		2
		Derechos de la víctima o la persona ofendida		1	1
		Derecho a defender los derechos humanos	1		1
Total			7	4	11
Oficialía Mayor		Derecho a un nivel de vida adecuado	2		2
		Derecho a un medio ambiente sano	1		1
Total			3		3
Secretaría del Medio Ambiente		Derecho a un nivel de vida adecuado	2		2
		Derecho a un medio ambiente sano	1		1
Total			3		3
Secretaría de Transportes y Vialidad		Derecho a la seguridad jurídica	1		1
		Derecho a la protección de las personas adultas mayores		1	1
Total			1	1	2
Total general			3 067	3 260	6 327

2.5.1.1.8 Violaciones graves

Las violaciones consideradas como graves son aquellas que por su naturaleza ponen en riesgo la integridad de alguna persona e incluso la vida, o bien, aquellas consideradas de lesa humanidad. Entre las violaciones graves a derechos humanos se encuentran la tortura, la desaparición forzada o involuntaria de personas y la ejecución sumaria. La práctica de estas conductas es característica de regímenes autoritarios y totalitarios, y constituye una de las formas más severas de degradar la dignidad de las personas.

Durante 2008, la Primera Visitaduría atendió un asunto en el cual se denunció una violación a derechos humanos considerada como grave: la tortura. El 10 de noviembre se recibió una queja en la que se denunció que el 15 de abril una persona había sido detenida arbitrariamente por agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal, quienes lo golpearon y remitieron a la Fiscalía para la Seguridad de las Personas e Instituciones por estar involucrado en un secuestro. Ahí, el detenido continuó siendo golpeado por sus captores, quienes además le colocaron una bolsa de plástico en la cabeza e intentaron obligarlo a declarar. Se ejercitó acción penal contra el agraviado, quien fue ingresado al Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

Se inició el expediente de queja 08/6697, el cual se turnó a la Primera Visitaduría, donde los actos denunciados se calificaron como violación al derecho a la integridad personal –tortura y uso desproporcionado o indebido de la fuerza–; violación al derecho a la libertad y seguridad personales –detención arbitraria–, y violación al derecho al debido proceso y garantías judiciales –violación u obstaculización de las garantías de debido proceso–. Sin embargo, el 28 de noviembre, el expediente se concluyó bajo la hipótesis señalada en la fracción del artículo 121 del Reglamento Interno de la , debido a que el agraviado manifestó que no tenía interés en que este organismo interviniera en el asunto y se negó a proporcionar información que permitiera investigar los hechos presuntamente violatorios de sus derechos humanos.

2.5.1.1.9 Determinaciones

Para lograr el respeto a los derechos humanos relacionados con la procuración de justicia se requiere de una serie de actividades continuas con la autoridad, a fin de favorecer los intereses de la y el peticionario siempre dentro del marco jurídico aplicable. No obstante, se han presentado casos en los que este tipo de actividades arrojan resultados contrarios a los intereses de las personas porque la determinación de la averiguación previa o la acción legal que procede en el asunto, aunque jurídica y legalmente sea la correcta, resulta que no es la más conveniente para las o los peticionarios. Ante este tipo de situaciones, antecede a la conclusión de los expedientes de queja, el brindar una orientación jurídica, amplia, detallada y comprensible a las o los peticionarios, a fin de esclarecer cualquiera de sus dudas. Dependiendo de la naturaleza del asunto,

además de la orientación jurídica, en ocasiones se les orienta a alguna instancia que pueda proporcionarle el tipo de asistencia (legal, médica, psicológica, etc.) que el caso amerite.

También es oportuno señalar que para documentar debidamente los expedientes de queja y contar con elementos suficientes, claros y contundentes para determinarlos de manera correcta, dependiendo de la complejidad del asunto, se han presentado casos en los que ha sido necesario solicitar el apoyo u opinión de algún experto o perito que permita dilucidar si la actuación de la autoridad puede considerarse o no violatoria de derechos humanos.³⁴ Es importante precisar que la opinión de los expertos es única y exclusivamente con la finalidad de contar con elementos adicionales que conlleven a la adecuada atención de los asuntos, sin que la determinación o conclusión de los mismos, o el tipo de acciones que esta Comisión debe llevar cabo recaigan totalmente en dicha opinión. Sin embargo, sí resulta ser un gran apoyo para encaminar de manera más adecuada los asuntos incluso para orientar de manera más amplia y precisa a las y los peticionarios.

En el artículo 121 del Reglamento Interno de la [comisión] se contemplan las causales por las que se pueden concluir los expedientes de queja. De ellas, es importante precisar la expuesta en la fracción [X]: Por haberse resuelto durante el trámite. Esta causa de conclusión es de suma importancia, ya que se aplica cuando la situación irregular, expuesta por las y los peticionarios, se resuelve de manera satisfactoria; sin embargo, hay que resaltar que para lograr esta determinación es necesario agotar una serie de actividades, en ocasiones complejas, que no solamente se limitan a solicitar información a las autoridades, sino que también implican realizar gestiones directas y constantes, tanto con el área de la [comisión] que sirve de enlace con esta Comisión,³⁵ como con el servidor público que presuntamente está transgrediendo los derechos de las y los peticionarios. Sobre este punto es necesario resaltar que los procedimientos de investigación en la Primera Visitaduría General siempre buscan alcanzar el objetivo de resolver por esta vía los asuntos que se denuncian en los expedientes de queja.

Dos ejemplos de asuntos que se resolvieron durante el trámite son:

- a) *Expediente 07/6271*. El peticionario solicitó la intervención de la [comisión] a fin de que se cancelara el registro de antecedentes penales que había en su contra desde 1997. A pesar de que los hechos que presuntamente se le atribuyeron no fueron confirmados, continuaba vigente ese registro, lo cual le impedía laborar en la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

³⁴ Dicha facultad está establecida en el artículo 115 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

³⁵ La Dirección General de Derechos Humanos de la [comisión].

La investigó que la averiguación previa con la cual presuntamente estuvo relacionado el peticionario se encontraba en el archivo porque se determinó el no ejercicio de la acción penal. Ante tal situación, se orientó y asesoró al peticionario para que requiriera la cancelación de dicho registro; se gestionó la pronta atención de su solicitud, logrando que la cancelara el registro nominal a nombre del peticionario.

b) *Expediente 07/4749.* La peticionaria solicitó el apoyo de esta Comisión para que se cumpliera la orden de aprehensión que el juez 35 de lo penal obsequió contra el probable responsable en la causa penal 137/2004, en la que ella tiene la calidad de víctima, ya que dicha orden se obsequió desde 2004 y no se había ejecutado.

La realizó diferencias gestiones (solicitudes de informe, reuniones de trabajo, etc.) ante diversas autoridades de la para lograr obtener la información necesaria que permitiera ubicar al probable responsable y lograr su captura. Finalmente, en febrero de 2008 se logró cumplir la orden de aprehensión e ingresar al probable responsable al reclusorio correspondiente, a disposición del juez penal señalado.

En 2008 se concluyeron en la Primera Visitaduría General 1 641 quejas, de las cuales 1 569 se solucionaron durante el trámite; en 57 asuntos se determinó que esta Comisión carecía de competencia para intervenir o continuar con la investigación de los hechos; en 13 casos durante la investigación, se manifestó falta de interés de la o el peticionario o agraviado en que se continuara con la atención de la queja; en uno se consideró que la carecía de competencia para intervenir o continuar con la intervención en los hechos por ser improcedentes; y en un asunto se consideró que no había elementos suficientes para acreditar la violación a derechos humanos que se denunció.

Cuadro 2.112 Causales de conclusión de quejas atendidas en la Primera Visitaduría General, 2008

Causal de conclusión	Total
Solucionado durante el trámite	1 569
Incompetencia	57
Improcedencia	1
Falta de interés	13
No violación a derechos humanos	–
Sin elementos suficientes	1
Total general	1 641

2.5.1.1.10 Capacitación

Es necesario apuntar que para consolidar la atención integral de los asuntos a su cargo, la Primera Visitaduría General ha dado continuidad a las actividades de profesionalización de su personal.

1. *Capacitación interna.* Se lleva a cabo tanto por los directores de área como por las y los visitadores adjuntos que tienen conocimiento en el tema. Los cursos que se impartirían este año a través del Servicio Profesional de Derechos Humanos de la institución y dentro del Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos del que forman parte las Visitadurías Generales, versaron en temas ampliamente relacionados con el trabajo cotidiano que se desarrolla en las visitadurías y con la debida atención de las quejas, dividiendo los cursos en cuatro módulos: . Técnica de la entrevista; . Métodos y técnicas de investigación para la defensa de los derechos humanos; . Argumentación e interpretación jurídica, y . La aplicación práctica del marco jurídico nacional e internacional de los derechos humanos.
2. *Capacitación externa.* Impartida por especialistas –tanto en las instalaciones de la Comisión como en otras sedes– en las siguientes modalidades y materias: curso sobre Metodología de la investigación, impartido por Alejandro Monsivais los días 29 y 30 de abril y 6 de mayo; taller La prevención de la tortura, impartido por Bárbara Frey, directora del Programa de Derechos Humanos de Minnesota, el 9 de mayo; conferencia magistral Las migraciones en las grandes urbes. Retos y obstáculos para la defensa y promoción de los derechos humanos dictada por Jorge Bustamante, relator especial para Migración de Naciones Unidas, el 19 de mayo;



Como parte de la capacitación que toma el personal de la Primera Visitaduría, el 9 de mayo se impartió la Conferencia Magistral dictada por Jorge Bustamante, relator especial para Migraciones de Naciones Unidas. A la izquierda Luis Vaquero Ochoa, secretario ejecutivo de la CDHDF.

curso de capacitación sobre la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, impartido por el Info- en agosto; taller Retos de la justicia transicional en México, convocado por el Centro Internacional para la Justicia Transicional (, por su sigla en inglés) y la Fundación Konrad Adenauer () los días 20 y 21 de agosto; reunión del Proeg Taller sobre la incorporación de la perspectiva de equidad de género en las políticas, programas y presupuestos institucionales, impartido por Equidad de Género, A. C., el 29 de agosto; curso Método y técnicas de investigación para la defensa de los derechos humanos, impartido por Luis González Placencia los días 1, 2 y 3 de septiembre; curso La enseñanza del derecho a través de la jurisprudencia, impartido en la Suprema Corte de Justicia de la Nación los días 7, 8 y 9 de octubre, y seminario internacional 2008 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales: dos derechos en un mismo rostro, los días 13 y 14 de noviembre.

2.5.1.2 D

Tomando como punto de partida el marco de referencia señalado, a continuación se detalla la información relacionada con la atención de las quejas que en 2008 fueron asignadas a la Primera Visitaduría General para su atención. Dicha información se presenta partiendo de la subdivisión de temas que rige el trabajo de la Primera Visitaduría General, incluyendo la información cualitativa y cuantitativa, tanto de la autoridad como de los derechos humanos presuntamente vulnerados; el modelo de investigación de quejas implementado por cada dirección de área y la información relativa al comportamiento específico de la autoridad.

2.5.1.3.1 *Víctimas u ofendidos del delito*

La defensa de las víctimas del delito constituye un desafío prioritario. Existe una gran brecha entre la incidencia y la gravedad del problema y la calidad de la respuesta ofrecida por las autoridades involucradas. Si bien es verdad que la reconoce los esfuerzos del Gobierno del Distrito Federal –y en particular de la – en la definición y aplicación de acciones y programas para abordar y proteger los derechos de las víctimas, la realidad es que poco se ha avanzado en la lucha contra la desigualdad fáctica y jurídica que afecta a las víctimas del delito. Aún persiste una imponente distancia entre la disponibilidad formal de ciertos recursos y su aplicabilidad efectiva. Esta situación no sólo propicia una sensación de inseguridad, indefensión y desconfianza en la procuración de justicia por parte de las víctimas, sino que el contexto de impunidad perpetúa el menoscabo de sus derechos humanos.



La CDHDF reconoce los esfuerzos de la PGJDF y de la SSPDF en la definición y aplicación de acciones y programas a favor de la protección de los derechos humanos de las víctimas. De izquierda a derecha: Manuel Mondragón, secretario de la SSPDF y Miguel Ángel Mancera Espinosa, procurador de la PGJDF, el 24 de septiembre de 2008 en la Audiencia Pública La Policía que queremos.

Durante 2008, al igual que en 2007, continuaron los desafíos en la observancia y el fomento del respeto a los derechos humanos fundamentales en el Distrito Federal. Un complejo tema que la sigue con especial interés es el de la relación entre la seguridad ciudadana y los derechos humanos. Los habitantes del Distrito Federal siguen enfrentando amenazas a su seguridad derivadas de los secuestros, la violencia y los delitos comunes: por ello fue preciso refrendar el compromiso de elaborar un estudio sobre la relación entre seguridad ciudadana y derechos humanos. La Primera Visitaduría resaltó la impostergable necesidad de una discusión y definición pública sobre la irrenunciable obligación del Estado de garantizar la seguridad de sus ciudadanos frente a cualquier tipo de violencia, crimen y agresiones, en el marco del pleno respeto a las libertades fundamentales.

En 2008 se volvió a presenciar la creciente inseguridad ciudadana por el aumento de la criminalidad; sin embargo, la respuesta institucional no ha sido del todo suficiente ni compatible con los principios de una sociedad democrática y respetuosa de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Por ello durante 2008 la Primera Visitaduría intervino para salvaguardar los derechos de las víctimas del delito a través de comunicados de prensa, visitas a agencias ministeriales y solicitudes de medidas cautelares. Ello es reflejo de que aún faltan acciones por implementar para abatir la situación estructural de impunidad y, en ocasiones, abuso e ineficacia que caracteriza a la mayoría de las agencias ministeriales. Afortunadamente las autoridades han procurado atender nuestras numerosas señales de alerta sobre la inminente desventura en el ámbito de la procuración de justicia en el Distrito Federal, con lo que se han podido contrarrestar sus efectos.

La ha señalado que las debilidades estructurales de la institución ministerial, sumadas a importantes crisis coyunturales que generan inestabilidad política, impiden la formación de consensos amplios y perdurables que permitan identificar

e implementar políticas públicas inclusivas, necesarias para el respeto y el goce efectivo de los derechos humanos. Frente a este cuadro la *Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal*, a través de la Primera Visitaduría, se ha provisto de mecanismos de actuación pronta y eficaz mediante visitas al Ministerio Público –sucesivas a la denuncia de violaciones a derechos de las víctimas–, a fin de hacer valer cabalmente y con la debida oportunidad los derechos afectados durante la comisión de delitos en el Distrito Federal.

2.5.1.2.1.1 Derechos de las víctimas u ofendidos del delito

Se entiende por *víctimas* a las personas que, individual o colectivamente, han sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Podrá considerarse víctima a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre éste y aquélla. En la expresión víctima se incluye también, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Con base en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal, se entenderá por *víctimas* a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

Los derechos de las víctimas se encuentran comprendidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (adoptada por la Asamblea General de la *Organización de Estados Americanos* el 29 de noviembre de 1985), la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal; la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, y el Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.

2.5.1.2.1.2 Acciones

Durante 2008, la Primera Visitaduría General emitió 406 solicitudes de medidas cautelares, entre las que destacan aquellas que se generaron para garantizar los derechos

de la víctimas u ofendidos por la comisión de delitos. Sobre este punto es necesario acotar que las solicitudes de medidas cautelares relacionadas con las víctimas del delito, versan principalmente en salvaguardar su integridad física y psíquica y evitar que se cometan conductas que dañen de manera irreparable su integridad física, la de sus familiares o alguno de sus bienes.

Estas conductas en perjuicio de la víctima regularmente son generadas por algún particular, por lo que podría entenderse que esta Comisión no tendría facultades para intervenir; sin embargo, en la mayoría de los casos la víctima ya ha acudido ante la representación social para formular su denuncia y solicitar su intervención para que cese la conducta agresiva que lo está afectando. Precisamente, derivado de la omisión o pasividad de la autoridad para atender el asunto, es que la interviene para solidarizarse con la víctima y exigir a la autoridad que realice las acciones necesarias para que cese la conducta delictiva que lo está afectando.

2.5.1.2.1.3 Principios rectores de la atención

Durante los últimos dos años, el programa de trabajo de la Primera Visitaduría se ha centrado en una tarea prioritaria para los derechos de la víctima: cómo asegurar el acceso efectivo de las víctimas a la justicia, en particular cuando han sufrido actos de violencia y discriminación. El programa de trabajo de la Visitaduría ha tomado como punto de partida el acceso expedito a la protección y a las garantías judiciales efectivas como la primera línea de defensa para proteger los derechos básicos, a fin de contrarrestar los efectos de que las víctimas con frecuencia no obtengan acceso a dicha protección, lo que deja desprotegidos sus derechos.

Con base en el *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*, en el ámbito de procuración de justicia la Primera Visitaduría dirigió sus acciones a contrarrestar los obstáculos a los que se enfrentan las víctimas cuando intentan acceder a recursos, garantías y protecciones judiciales para remediar actos de violencia, incluyendo el problema de la impunidad. Con base en ello se han formulado conclusiones y Recomendaciones a fin de que la autoridad ministerial actúe con la debida diligencia para ofrecer una respuesta judicial efectiva y oportuna ante las demandas de justicia de las víctimas del delito.

2.5.1.2.1.4 Trato con la autoridad

Se ha expuesto en diversas mesas de trabajo la necesidad de hacer más eficiente los sistemas y procedimientos utilizados por los ministerios públicos; así como fortalecer la investigación ministerial y policial para elevar el nivel de eficacia en la integración de la averiguación previa.

Asimismo, se ha propuesto impulsar la capacitación y especialización de los agentes y sus auxiliares de acuerdo con estándares internacionales, y establecer controles de confianza para monitorear la ética y la calidad con que se desempeñan, la cual es indispensable.

Por otra parte, se ha expuesto la necesidad de garantizar a las víctimas del delito mejores condiciones para la presentación de denuncias y de reforzar el combate a la impunidad para disminuir los niveles de incidencia delictiva.

Adicionalmente, se ha sugerido enfocar el sistema de procuración de justicia a favor de la víctima, garantizando en todo momento la protección de su integridad, dignidad e identidad. Todo ello se ha visto reflejado en la implementación de medidas cautelares para salvaguardar los derechos de las víctimas durante el proceso penal. En pocas ocasiones la víctima tiene oportunidad de que se le resarza el daño o de contar con garantías que la hagan partícipe de una justicia a la que tienen derecho. Por ello, esta Visitaduría intensificó su actuación en los rubros relacionados con la reparación del daño y atención médica y/o psicológica en favor de la víctima.

2.5.1.2.1.5 Resultados

Durante 2008 la Primera Visitaduría logró avances importantes en relación con la voluntad de las autoridades para actuar en un marco de respeto a los derechos humanos. De ellos destacan las manifestaciones realizadas por el procurador general de justicia del Distrito Federal en el sentido de que esa Institución cumplirá con las Recomendaciones emitidas por la Comisión en materia de procuración de justicia, así como con las medidas provisionales para garantizar los derechos de las víctimas del delito. La verificó un avance en la adecuación de su legislación interna a las normas internacionales de derechos humanos, lo que mejora los mecanismos de protección para las víctimas, en atención a las Recomendaciones de la Primera Visitaduría de la .

Un logro importante fue la emisión del acuerdo A/006/2008 del procurador general de Justicia del Distrito Federal, en el que se establecen los lineamientos de competencia para la Agencia Central de Investigaciones y el cual –como en el preámbulo del mismo acuerdo se menciona– tuvo su origen en las Recomendaciones que ha emitido la las constantes denuncias que ésta recibía en contra de dicha agencia. Es oportuno mencionar que la emisión de este acuerdo se logró a raíz del resultado de la investigación que realizó la Primera Visitaduría con respecto a los hechos ocurridos en la discoteca *New's Divine*, lo cual se detallará posteriormente debido a la delicadeza del asunto. Hay que señalar, sin embargo, que en el informe especial que presentó la sobre el caso es posible identificar algunos aspectos de la relación que existe entre exclusión y degradación institucional: la tortura, las detenciones arbitrarias y el abuso de poder por parte de policías y fiscales.

Asimismo, la Primera Visitaduría reflexionó sobre los evidentes desafíos que persisten en nuestra ciudad en materia de observancia y fomento del respeto a los derechos humanos fundamentales, cuya atención constituye una prioridad. Los habitantes siguen enfrentando amenazas a su seguridad derivadas del secuestro, la violencia de pandillas y los delitos comunes.

2.5.1.2.1.6 Disposición de la autoridad

La Primera Visitaduría aprecia la colaboración y cooperación de las autoridades del Distrito Federal, particularmente los gestos de voluntad y compromiso con el respeto a los derechos humanos por parte de diversas instituciones. En especial, la Comisión aprecia la importancia de la conclusión de acuerdos de solución amistosa y el reconocimiento de la responsabilidad en casos denunciados ante ella. Todo esto son demostraciones de un entendimiento cabal de los órganos del sistema y los procesos que se llevan ante ellos son simples coadyuvantes de la función primordial del Estado como garante de las libertades fundamentales. Por lo tanto, el cumplimiento de su mandato exige a la Comisión, ante todo, trabajar no contra los gobiernos ni a pesar de ellos, sino con ellos. Es en este entendido que la Comisión valora la apertura al diálogo de numerosas autoridades del Gobierno del Distrito Federal.

Las autoridades de procuración de justicia han reconocido su responsabilidad ante la Comisión, lo que constituye un claro ejemplo del continuo crecimiento de la legitimidad y efectividad del sistema local de protección a los derechos humanos.

Durante las actuaciones que corresponden a 2008, la Comisión prosiguió su práctica de mantener reuniones con las autoridades en materia de seguridad pública y procuración de justicia, mediante las cuales se desarrolló un intercambio de información sobre derechos humanos tanto de víctimas como de probables responsables.

También es importante destacar que el mecanismo de trabajo implementado en la Primera Visitaduría General para la atención de las víctimas del delito ha generado un clima de confianza con la ciudadanía. Se ha dado prioridad, cuando el caso así lo ha ameritado, a acompañar a las y los peticionarios ante la autoridad que presuntamente está vulnerando sus garantías para gestionar de manera personal y directa un trato adecuado, tanto de la investigación ministerial como de la persona que tiene la calidad de víctima del delito; regularmente se les canaliza a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito para que se les brinde el apoyo jurídico y/o psicológico que requieran.

2.5.1.2.2 Probables responsables

Con motivo de las reformas constitucionales publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de junio de 2008, se lograron avances significativos para modernizar el sis-

tema de justicia penal en aras de garantizar justicia pronta y eficaz a favor de víctimas u ofendidos y probables responsables. Se crearon las bases de un modelo procesal de corte plenamente acusatorio y oral, disciplinado por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad, intermediación e imparcialidad.

La creación del proceso acusatorio exigió la reestructuración del artículo 20 constitucional para dar cabida a los principios del debido proceso legal. Y con el objeto de concentrar al máximo las reglas que disciplinan este tipo de proceso, se decidió estructurar el artículo en tres apartados: El apartado A comprende el diseño y las reglas generales del proceso penal en sus distintas fases: investigación sometida a control judicial, etapa de preparación del juicio oral (este tipo de juicio no estará vigente sino hasta que lo establezca la legislación secundaria —de acuerdo con el artículo primero transitorio del decreto—), audiencias que requieren contradicción y juicio. Los apartados B y C prevén, respectivamente, los derechos de la persona imputada y los de la víctima u ofendido (estos apartados ya se encuentran vigentes a partir del 19 de junio de 2008).

En los distintos instrumentos de orden internacional también se encuentra reconocido el derecho al debido proceso. Podemos mencionar el artículo 10 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos,³⁶ del 10 de diciembre de 1948; el artículo 6.1 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos,³⁷ del 4 de noviembre de 1950; el artículo 14.1 del Pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos,³⁸ del 19 de diciembre de 1966; y los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José),³⁹ del 22 de noviembre de 1969, los cuales establecen el derecho a la tutela judicial efectiva.

Más recientemente, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada en Niza entre el 7 y el 9 de diciembre de 2000, regula de manera expresa y específica en su artículo 47 el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.

³⁶ “Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.”

³⁷ “Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativamente, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un Tribunal independiente e imparcial, establecido por la Ley, que decidirá los litigios sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil o sobre el fundamento de cualquier acusación en materia penal dirigida contra ella”.

³⁸ “Todas las personas son iguales ante los tribunales. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil.”

³⁹ “Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.”

El derecho a la tutela judicial efectiva es uno de los derechos fundamentales que reconocen y promueven los traslados internacionales de derechos humanos⁴⁰ y las modernas constituciones. En nuestro sistema jurídico, la tutela judicial efectiva está consagrada en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece que “Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial”. Es decir, también los órganos del Estado que tengan como función principal la impartición de justicia tendrán que cumplir con lo que dispone el precepto, sin importar que el órgano estatal que los realice pertenezca al Poder Legislativo, al Poder Judicial o al Poder Ejecutivo, siempre y cuando la ley los autorice para ello y no haya prohibición constitucional al respecto.

De esta manera, el derecho a la tutela judicial efectiva se traduce correlativamente en la obligación no sólo constitucional, sino también inter y supranacional, que tiene el Estado de impartir justicia pronta, imparcial, expedita y completa.

2.5.1.2.2.1 Derechos de los probables responsables

Los derechos de los probables responsables (inculpados) se encuentran comprendidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada el 10 de diciembre de 1948; en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A () del 16 de diciembre de 1966; en los Principios Básicos sobre la Función de los Abogados, del Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana, Cuba, el 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990; en el Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión de Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana en 1948; en la Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, entrada en vigor el 18 de julio de 1978; y en el Código de Procedimientos Penales del Distrito Federal.

Si bien es cierto que cuando la [] atiende asuntos denunciados por personas que ostentan la calidad de probables responsables con frecuencia es criticada con el argumento de que *defiende delinquentes* es necesario reiterar que la [] defiende los derechos humanos de cualquier persona sin importar la calidad jurídica que ostente. La intervención de esta Comisión siempre va dirigida a salvaguardar los derechos de las personas, sean víctimas o probables responsables, y en ningún momento busca

⁴⁰ Según lo dispuesto en los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

interferir en el procedimiento, ya sea investigación ministerial o juicio penal, al que estén sujetos estos últimos.

2.5.1.2.2.2 Resultados

Un punto novedoso que contribuyó sustancialmente en la atención de quejas y solución de pretensiones de probables responsables lo constituyó el acercamiento con la mediante mesas de trabajo sistemáticas, con las que se agilizaron los motivos de queja de peticionarios relacionados con la violación a derechos de probables responsables.

Adicionalmente, durante las sesiones se analizó la situación actual de los derechos humanos en el Distrito Federal y las diversas maneras de fortalecer el sistema de defensa de los derechos humanos como un mecanismo fundamental para responder a las crecientes necesidades de las y los peticionarios en este tema. A lo largo de toda nuestra trayectoria de trabajo en materia de derechos humanos hemos propugnado por la vigencia efectiva del Estado de derecho, la seguridad ciudadana y la inclusión social en el Distrito Federal. Para ello, ajustamos nuestras metodologías de trabajo para dar respuesta eficiente a las nuevas demandas y realidades. Con cada acción de investigación, oportuna y eficaz, diseñamos estrategias para colaborar con las autoridades en el fortalecimiento de la protección de los derechos humanos. En este sentido, el compromiso que hemos encontrado en las autoridades nos muestra una vez más la importancia de afianzar una interacción mancomunada, de tal forma que nuestras decisiones sobre casos individuales e informes temáticos y por materia apuntan precisamente a acompañar a las y los servidores públicos en la tarea de mejorar la protección de los derechos humanos.

Otro de los más grandes desafíos para la Comisión es cómo responder de manera ágil y efectiva en situaciones de violaciones graves o estructurales a los derechos humanos. En este sentido la Comisión, como el órgano principal de defensa de derechos y garantías individuales, intensificó sus esfuerzos en aras de proteger a los habitantes del Distrito Federal en situaciones particularmente preocupantes como el abuso del poder.

El 2008 se presentó con múltiples retos que requieren nuevos enfoques y creatividad en el momento de encontrar mecanismos para fortalecer la protección de las libertades fundamentales de los habitantes de la capital. Sin embargo, se debe evitar la tentación de ver en cada desafío una ocasión para desestimar las conquistas que ya se han logrado en materia de derechos humanos a lo largo de todo este tiempo. Las respuestas a los problemas que enfrentamos deben ser halladas en el marco de la legalidad y no fuera de ella. La vigencia del Estado de derecho es un pilar básico de toda sociedad justa que reconoce en la superación de la desigualdad y en el pleno respeto de los derechos humanos la esencia de la dignidad de las personas.

El mecanismo implementado por la dirección de área responsable de atender las quejas relacionadas con probables responsables ha resultado eficaz para resolver, de

manera efectiva y directa los asuntos que le son turnados; se ha procurado acudir de manera inmediata al lugar donde la persona se encuentre privada de su libertad (Coordinación Territorial, fiscalía, hospital, etc.) a fin de verificar inmediatamente la integridad física de la persona detenida y evitar que sea víctima de alguna conducta agresiva. Es importante señalar que se han presentado casos en los que la o el peticionario y/o agraviado se encuentra a disposición de alguna autoridad federal y ha sido necesario acudir a esas oficinas federales para entrevistarse de manera inmediata con la persona que presuntamente fue afectada por alguna violación a sus derechos humanos.

2.5.1.2.2.3 Comportamiento de la autoridad

En 2008 la Primera Visitaduría observa positivos avances y compromisos alentadores que dan cuenta de la voluntad de las autoridades para asegurar la plena vigencia de las libertades fundamentales en el Distrito Federal. Durante este año se produjeron avances importantes en procesos de soluciones amistosas y de cumplimiento de Recomendaciones emitidas por la Comisión.

Pese a ello, la inequidad social y el acceso a la justicia continúan siendo las áreas que requieren mayor atención en materia de derechos humanos, dejando en claro la necesidad de fortalecer aún más las estructuras de las instituciones de procuración y administración de justicia a fin de garantizar el acceso igualitario a la justicia, a procesos judiciales ágiles, el combate a la impunidad y al debido proceso.

Más allá de la consolidación del marco legal en los procesos penales como signo positivo, la dilación en la procuración de justicia y la impunidad siguen siendo los rasgos característicos de la institución ministerial, no solamente impiden la vigencia efectiva de los derechos de los probables responsables, sino que al mismo tiempo repercuten y se reflejan en las modalidades de abuso e impunidad.

Pese al compromiso y disposición de la para colaborar con la a fin de corregir las deficiencias de dicha institución en aras de mejorar la función pública que tiene encomendada y erradicar la corrupción e impunidad, dicha institución continúa siendo la que más denuncias recibe por parte de las y los peticionarios. Por ello, la , a través de la Primera Visitaduría General, continuará redoblando esfuerzos para lograr que la procuración de justicia en el Distrito Federal sea realmente efectiva y eficaz, sin menoscabo de los derechos de las personas independientemente de la calidad que ostenten –víctima y/o probable responsable–, y sin invadir la esfera de competencia del Ministerio Público, pero vigilando de cerca su actuación a fin de detectar de raíz lo que motiva que dicha dependencia sea señalada como la que comete más actos presuntamente violatorios de derechos humanos.

2.5.1.2.2.4 Valoración general del comportamiento de la autoridad

La reconoce la colaboración y cooperación de las autoridades del Distrito Federal, particularmente los gestos de voluntad y compromiso con el respeto a los derechos humanos por parte de diversas instituciones. En especial, destaca la importancia de la conclusión de acuerdos de solución amistosa y el reconocimiento de la responsabilidad en casos ante la Comisión, lo cual se logra trabajando en coordinación con las autoridades y a través del diálogo, tanto con las y los servidores públicos como con las personas que han denunciado alguna conducta posiblemente violatoria de sus derechos humanos.

Durante 2008, la Comisión prosiguió su práctica de mantener reuniones con las autoridades en materia de seguridad pública y procuración de justicia, mediante las cuales se desarrolló un intercambio de información sobre derechos humanos en materia de garantías de los probables responsables y se implementaron diversas acciones para garantizar su pleno reconocimiento.

En sesiones de trabajo interno, la Comisión dedicó especial atención al estudio y revisión de peticiones y casos referentes a la atención de garantías penales a favor de probables responsables del delito.

Se reitera el reconocimiento al esfuerzo realizado por el procurador general de justicia del Distrito Federal en el proceso de transformación y mejoramiento de las instancias de procuración de justicia y en el respeto de los derechos de los imputados. Igualmente se enfatiza su disposición efectiva en el cumplimiento de Recomendaciones y de las medidas provisionales en casos donde se vulneran flagrantemente derechos de los inculpadados durante el procedimiento penal. Al respecto, la Comisión instó a la a cumplir con especial esfuerzo las propuestas que involucran a probables responsables porque con ello no sólo se reconoce, protege y repara a un grupo de personas, sino que también se respetan garantías de corte constitucional.

2.5.1.2.3 Casos paradigmáticos

2.5.1.2.3.1 Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos en la procuración de justicia en el caso New's Divine

Con motivo de los lamentables hechos ocurridos el 20 de junio de 2008 a raíz del operativo que se llevó a cabo en la discoteca *New's Divine* y por acuerdo del 21 de junio de 2008, el primer visitador general determinó el inicio de una queja de oficio a fin de verificar que la actuación de las autoridades de la encargadas de la integración e investigación de las averiguaciones previas / -4/ 3/1351/08-06 y / 3/ 849/08-06 que se iniciaron por esos hechos, se realizaran bajo el marco del respeto de los derechos humanos de las personas que participaron en los mismos, independiente de la calidad que presentaran (víctima, testigo y/o probable responsable).

Desde el momento en que se tuvo conocimiento de dicha situación, esta Visitaduría realizó acciones inmediatas para la atención del asunto:

- a) El 21 de junio, visitantes adjuntos acudieron a hospitales para entrevistar a doctores, familiares y pacientes, y a la 50 Agencia Investigadora para estar presentes en el momento en que víctimas y probables responsables rindieran su declaración.
- b) A partir del 22 de junio se montó una guardia permanente en la 50 Agencia Investigadora a fin de estar presentes cuando víctimas y probables responsables (policías y servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal) rindieran sus declaraciones; presenciar cuando se realizaran las inspecciones oculares o diligencias similares, y consultar constantemente las averiguaciones previas señaladas para estar al tanto del estado que guardaran las mismas.
- c) Durante esas visitas se observó una falta de planeación y coordinación para recabar las declaraciones. El fiscal de la 50 Agencia informó que algunos de los testigos pasarían a ser probables responsables.
- d) Una víctima permaneció cerca de 10 horas en la agencia para rendir su declaración. Otra declaró (e insistió en ello) que quería que se asentara su deseo de denunciar al médico que la desnudó y a los policías que la golpearon, lo cual quedó asentado hasta que su papá insistió.
- e) Fue necesario enviar medidas precautorias debido a que a los policías les habían determinado su cambio de calidad jurídica sin emitir el acuerdo correspondiente y sin haber acordado su legal retención.
- f) En todo momento se acompañó a las víctimas de delito cuando ampliaron sus declaraciones y cuando se llevó a cabo la diligencia de confronta. El trato con las víctimas fue muy bueno, pero la diligencia no se realizó conforme a las formalidades del código.
- g) Se enviaron medidas precautorias al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente para que se salvaguardara la integridad de los policías y servidores públicos que fueron consignados.
- h) Se envió un oficio al procurador general de Justicia del Distrito Federal en donde se le hicieron saber las dificultades y obstáculos que el personal de la impuso al personal de esta Comisión, y se solicitó su colaboración para que dichas irregularidades se subsanaran.
- i) Asimismo, personal de la Comisión se constituyó en los juzgados 50 y 19 de lo penal para consultar las causas penales que se iniciaron en dichos juzgados con motivo de la consignación de otros servidores públicos.

La investigación del caso *New's Divine* tuvo una duración de tres semanas en las que se desarrolló un intenso programa de trabajo, dedicado principalmente al estudio y revisión de las actuaciones de las y los servidores públicos involucrados en el caso.

La investigación de esta Comisión arrojó resultados trascendentes, pues generó suficientes elementos de convicción para afirmar que la vulneró diferentes derechos humanos relacionados tanto con el derecho a una adecuada procuración de justicia, como con los derechos de las víctimas y de algunas personas que declararon en la indagatoria en calidad de testigos y de probables responsables.

Presentación del informe

Como resultado de los hechos y las conductas irregulares señaladas, el 8 de julio se dio a conocer a la opinión pública el *Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos en la procuración de justicia en el caso New's Divine (avance de investigación)*, en el cual se expusieron los avances en la investigación de los hechos y las circunstancias que hasta ese momento entorpecían la debida integración de las averiguaciones previas.

La elaboración y difusión de dicho informe especial se realizó para señalar que, de no tomarse medidas urgentes y precisas para corregir las problemáticas que se exponían en el documento, se corría el riesgo de causar un daño irreparable al derecho a la verdad que tienen las víctimas y la sociedad al dejar a algunos de los responsables del caso en la impunidad.

El resultado que arrojó la presentación de este informe fue devastador para la sociedad al conocer lo que realmente ocurrió el 20 de junio en aquel lugar repleto de jóvenes, niños y niñas que solamente buscaban divertirse. La consecuencia fatal de la negligencia de las autoridades encargadas de salvaguardar la seguridad de los ciudadanos del Distrito Federal, y la conducta reprochable de las y los servidores públicos encargados de procurar justicia, provocaron un clima de alerta generalizada para exigir, al Gobierno del Distrito Federal y a sus autoridades, el debido cumplimiento de la ley,

Presentación del *Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos en el caso New's Divine*, ante los medios de comunicación, personal de la CDHDF y familiares de las víctimas, el 8 de julio de 2008. En el podium, las y los consejeros de la CDHDF y el presidente de la Comisión.



a fin de que los responsables de estos hechos fueran sancionados de manera justa y para que se llevaran a cabo acciones efectivas que evitaran otra situación similar.

Aunque los titulares de la y de la fueron removidos de sus cargos como resultado de estos lamentables hechos, no ha sido suficiente para resarcir el daño ocasionado. Por ello la , a través de la Primera Visitaduría General, ha continuado vigilando la debida integración de los desgloses de las averiguaciones previas / -4/ 3/1351/08-06 y / 3/849/08-06 que continúan en trámite, y de los procesos que se tramitan en los juzgados 50 y 19 por las consignaciones de dichas indagatorias. También ha mantenido contacto frecuente con las y los agraviados de tales hechos a fin de brindarles la orientación y el apoyo que requieran.

2.5.1.2.4 Informes especiales

2.5.1.2.4.1 Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007

Si bien es cierto que los adultos mayores, como grupo en situación de vulnerabilidad, es un tema que atiende la Cuarta Visitaduría, la Primera Visitaduría General, preocupada por la situación de este grupo, emprendió la tarea de elaborar un informe especial relacionado con la situación de dichas personas en el Distrito Federal. Éste es un claro ejemplo de que aun cuando se hayan designado temas y autoridades específicas a las Visitadurías Generales, ello no limita su actuación única y exclusivamente a los temas que les corresponden cuando se trata de conocer y defender los derechos humanos de los habitantes del Distrito Federal.



En un esfuerzo por visualizar las constantes violaciones a derechos humanos que sufren los adultos mayores, la Primera Visitaduría emprendió la tarea de elaborar el *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007*, el cual se presentó el 11 de noviembre de 2008.

La investigación realizada por la Primera Visitaduría contó con el apoyo y participación de la Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal, cuya intervención fue fundamental para reunir los insumos necesarios y óptimos para la elaboración del Informe Especial. Esta investigación se enfocó principalmente en las dificultades que enfrentan las personas adultas mayores para acceder al pleno respeto, goce y ejercicio de sus derechos. La situación de vulnerabilidad de este grupo se hizo evidente: discriminación y exclusión, producto de la percepción negativa de la vejez; falta de diseño e implementación de políticas públicas destinadas a satisfacer sus necesidades específicas de servicios (asistencia social, educación, atención médica, accesibilidad, protección jurídica, etc.); abandono familiar y social; abusos y violencia. El Informe especial atiende a la preocupación por parte de la respecto de esta situación de vulnerabilidad.

Para la elaboración del Informe se realizaron visitas a los centros tanto públicos como privados, que albergan a personas de la tercera edad, a fin de verificar las condiciones que presentan y el tipo de atención que brindan a las y los usuarios. Durante estas visitas se realizaron entrevistas a los usuarios para conocer de manera directa la situación que enfrentan, así como la opinión que tienen de sus condiciones de vida.

La presentación del informe se llevó a cabo el 11 de noviembre de 2008, a través del cual la realizó diversas propuestas de carácter general dirigidas al Gobierno del Distrito Federal, principalmente para planear una política pública encaminada a satisfacer gradualmente los requerimientos de atención asistencial de la población adulta mayor de esta ciudad; asimismo, hizo propuestas de carácter específico a los centros de asistencia e integración social e instituciones de asistencia privada para mejorar la atención y condiciones de las personas adultas mayores en el Distrito Federal.

El primer visitador de la CDHDF, José Cruz Lavanderos Yáñez; y el presidente de la Red Nacional de Organismos de Adultos Mayores, Jubilados y Pensionados, A.C., Juan José Perdomo Salgado, en la presentación del Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007.



2.5.1.2.5 Recomendaciones

El cabal cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión constituye un elemento indispensable para asegurar la plena vigencia de los derechos humanos en el Distrito Federal, así como para contribuir al fortalecimiento del sistema local de protección a los derechos humanos.

Por tal motivo, en el siguiente cuadro se exponen las Recomendaciones emitidas durante 2008, relacionadas con asuntos que se investigaron en la Primera Visitaduría General:

Cuadro 2.113 Recomendaciones emitidas sobre asuntos investigados en la Primera Visitaduría, 2008

Recomendación	Tema	Autoridad a quien se dirigió	Fecha de emisión
2/2008	Falta de indemnización y dilación en el proceso administrativo.	Gobierno del Distrito Federal	18 de enero
8/2008	Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud y responsabilidad médica (retraso en la intervención quirúrgica en agravio de un peticionario y sus familiares).	Secretaría de Salud del Distrito Federal	2 de mayo
16/2008	Negativa u obstaculización a la adecuada procuración de justicia.	PGJDF	19 de septiembre
17/2008	Tortura y detención arbitraria de que fueron víctimas tres personas, por parte de agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal.	PGJDF	31 de octubre
20/2008	Cateos y detenciones arbitrarias de que fueron víctimas varios locatarios de la Plaza de Santo Domingo, por parte de servidores públicos de la PGJDF.	PGJDF	23 de diciembre

2.5.1.2.6 Otros eventos

En otros rubros, la Primera Visitaduría participó activamente en diversos foros y eventos, de los que destacan los siguientes:

1. *Mesa interinstitucional para la reforma integral del sistema penitenciario del Distrito Federal.* En ella se analizaron y discutieron temas para lograr una reforma integral del sistema penitenciario en el Distrito Federal, principalmente en los siguientes temas:
 - Una política de prevención del delito
 - Un sistema de impartición de justicia garantista
 - Una ejecución de la sanción penal que garantice los derechos humanos

Dicho evento se llevó a cabo a solicitud del Consejo de la _____ y en el participaron también representantes del Gobierno del Distrito Federal, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, la _____ y la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

2. *Consejo de coordinación institucional sobre el tema de adultos mayores.* La participación de la Primera Visitaduría se reflejó en los siguientes temas:

- Las personas de edad y el desarrollo.
- El fomento de la salud y el bienestar en la vejez.
- La creación de un entorno propicio y favorable.
- La aplicación y seguimiento de la estrategia regional.

La invitación para participar en dicho evento se recibió por parte del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

2.5.2 Segunda Visitaduría General

En este apartado se presentan las quejas relativas a violaciones a los derechos humanos cometidas por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (_____), la Secretaría de Salud del Distrito Federal (_____) y la Secretaría de Gobierno (_____), esta última solamente en lo que respecta a las personas privadas de la libertad y al Sistema de Justicia para Adolescentes.

Las quejas por violaciones cometidas por estas autoridades son tramitadas casi en su totalidad por la Segunda Visitaduría General (95.8% en el caso de la _____ ; 88.8% para la _____ y 65.6% para el _____), sin embargo, algunas son asignadas a otras visitadurías por estar involucradas autoridades, temas o sectores de la población que son competencia de alguna de ellas.

Cuadro 2.114 Quejas asignadas por Visitaduría General, 2008

Autoridad	Primera Visitaduría	Segunda Visitaduría	Tercera Visitaduría	Cuarta Visitaduría	Total
Secretaría de Salud del Distrito Federal	35	654	20	27	736
Secretaría de Gobierno					
• Personas privadas de libertad	9	1 870	11	61	1 968
• Adolescentes en conflicto con la ley penal		17			
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	24	178	7	62	271
Total	68	2 719	38	150	2 975

De los temas que se tramitan en la Segunda Visitaduría General, la _____, en el rubro de personas privadas de libertad constituye la autoridad con mayor número de quejas en 2008; le siguen la _____ y el _____ en tercer lugar.

Al inicio de 2008, la Segunda Visitaduría tenía en trámite 898 quejas, recibió 2 611, y concluyó 2 286, por lo que al 31 de diciembre tenía 1 198 quejas en trámite. Para la investigación de los expedientes, esta Visitaduría ha creado equipos especializados de visitadores y visitadoras por autoridad, encabezadas por una o un subdirector; estos equipos tienen la interlocución con los enlaces designados por los titulares de las dependencias, lo que ha facilitado el tratamiento oportuno de los casos. Cabe señalar que durante 2008, la Segunda Visitaduría recibió un recurso de impugnación por parte de las y los peticionarios.

Respecto al Sistema de Justicia para Adolescentes en el Distrito Federal, el cual inició el 6 de octubre con la entrada en vigor de la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal, éste es el primer año que la _____ informa sobre el tema, que anteriormente estaba a cargo de la Federación y cuyas quejas se asignan ahora a la Segunda Visitaduría General.

A continuación se presenta un desglose de las quejas, medidas precautorias y Recomendaciones emitidas respecto de las violaciones a derechos humanos cometidas en 2008 por parte de estas tres autoridades.

2.5.2.1 S _____ G _____ (_____)

En este apartado se informa sobre las violaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad en los 10 Centros de Reclusión para hombres y mujeres, así como de los adolescentes en conflicto con la ley penal que se encuentran internos en los cinco centros o en programas en externación.

El 11 de enero de 2008 se publicó en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el decreto que reforma diversas disposiciones del Reglamento Interno de la Administración Pública del Distrito Federal, por el cual se creó la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, que sustituye a la Dirección General de Prevención y Readaptación Social. El 8 de septiembre hubo cambio de titular en la Subsecretaría. A ésta quedaron adscritas la Dirección Ejecutiva de Prevención y Readaptación Social, la Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario, la Dirección Ejecutiva de Seguridad Penitenciaria, la Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos, y la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores (_____). La Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales quedó adscrita a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal, encargada de realizar el trámite de las libertades anticipadas.

2.5.2.1.1 Sistema de Justicia para Adolescentes

Un sistema de justicia especializado para niños y niñas en conflicto con la ley penal ha sido una exigencia de la sociedad que empezó a materializarse en 1999 con la reforma constitucional al artículo 4 —que reconoció a las niñas y niños como sujetos de derechos—, dejando atrás la concepción de que eran sujetos pasivos que requieren medidas de protección. Posteriormente, en 2005 se reformó el artículo 18 respecto a la reafirmación de los adolescentes como sujetos de todos los derechos y responsables de sus actos, y para la obligación de establecer un sistema de justicia especializado para ellos. Los estados tenían que instrumentar dicho sistema a lo largo de un año; el Gobierno del Distrito Federal lo hizo en dos.

Por primera vez la CDHDF informa sobre la justicia para adolescentes en el Distrito Federal, para lo cual la Segunda Visitaduría General ha llevado a cabo diferentes visitas de inspección a los centros de internamiento para adolescentes.



La Ley de Justicia para Adolescentes es aplicable a quienes se les atribuya la realización de una conducta tipificada como delito por las leyes penales y tengan entre 12 años cumplidos y menos de dieciocho.⁴¹

Los principales estándares internacionales establecidos en los instrumentos internacionales y documentos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos () que deben observarse respecto a los derechos de las niñas y los niños, y en particular en el sistema de justicia, son los siguientes:

- Convención sobre los Derechos del Niño ().

⁴¹ Para lograr el correcto funcionamiento de la citada Ley, se han llevado a cabo diversas adiciones y reformas, como a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos 18 y 20, así como a diversos ordenamientos jurídicos del Distrito Federal, tales como la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículo 23; Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, artículos 9, 10, 13, 25, 27, 32, 36, 37, 38, 48 y 49; Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, artículos 2, 4, 17, 38, 44 bis, 48, 51, 54, 59, 174 y 223.

- Reglas mínimas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing).
- Reglas para la protección de los menores privados de libertad ().
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad).
- Opinión consultiva 17/02 de la .

Un principio básico respecto a las y los niños es que en todas las medidas concernientes a este sector de población, los tribunales, las autoridades administrativas, los órganos legislativos y las instituciones privadas atenderán el interés superior de éstos (artículo 3 de la).

La enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos; fomentar el desarrollo de la enseñanza secundaria, incluida la enseñanza general y profesional; hacer la enseñanza superior accesible a todos; y adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar son otros de los principios básicos para apoyar el desarrollo de las y los niños (artículo 28 de la).

La educación deberá estar encaminada a:

- a. Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física.
- b. Inculcar el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- c. Preparar para asumir una vida responsable en una sociedad libre.
- d. Inculcar el respeto del medio ambiente natural (artículo 29 de la).

La unidad central encargada de la integración social primaria de niños y niñas es la familia, la cual obtendrá el apoyo de la sociedad y del Estado para cuidarlos, protegerlos y asegurar su bienestar físico y mental, así como para velar por la estabilidad del núcleo familiar, facilitando a través de sus políticas la prestación de los servicios adecuados para éstas y garantizando las condiciones que permitan alcanzar una vida digna (Directrices de Riad). Los niños y las niñas temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo interés superior exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado (artículo 20 de la).

Todo niño o niña que haya infringido las leyes penales deberá ser tratado con dignidad y en apego a los derechos humanos para promover su reintegración a la sociedad de manera que asuma una función constructiva (artículo 40 de la); en particular, durante el proceso tendrá derecho a todas las garantías judiciales consagradas en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

No se debe subestimar el peligro de que los menores sufran *influencias corruptoras* mientras se encuentren en prisión preventiva, de ahí la importancia de insistir en la necesidad de medidas sustitutorias (Reglas de Beijing). Para reducir al mínimo el número de casos en que deba intervenir el sistema de justicia para menores, estas

Reglas señalan que los Estados deben promover el bienestar de los niños y las niñas en la mayor medida posible, así como adoptar medidas concretas que permitan movilizar todos los recursos disponibles, con inclusión de familia, voluntarios, escuelas, etc. Es por ello que la justicia para menores de edad es parte integrante del proceso de desarrollo nacional de cada país.

Como medida preventiva, los ordenamientos internacionales establecen la revisión y evaluación periódica de las tendencias, los problemas y las causas de la delincuencia y criminalidad de menores de edad, así como las diversas necesidades particulares del menor en custodia. Asimismo, es fundamental impartir a todo el personal que se ocupa de casos de menores de edad enseñanza profesional, cursos de capacitación y repaso, así como otros sistemas de instrucción.

La Subsecretaría de Sistema Penitenciario, a través de la Dirección Ejecutiva de Tratamiento de Menores, es el área del gobierno capitalino que tiene a su cargo la ejecución de la sanción penal en internamiento y externación. El 6 de octubre recibió de la federación a 2 814 adolescentes, 2 035 en programas de externación y 779 en los centros de diagnóstico y tratamiento, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 2.115 Distribución de adolescentes internos en el Distrito Federal

Autoridad	Total de adolescentes
Centros de medidas en internamiento	
Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes	41
Comunidad para Adolescentes	454
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	243
Comunidad para Mujeres	29
Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón	12
Centro para medidas en externación	
Comunidad Externa para Adolescentes	2 035
Total	2 814

2.5.2.1.1.1 *Registro de quejas*

La Segunda Visitaduría es el área que, desde octubre de este año, ha iniciado quejas de oficio o ha tramitado las recibidas en la . El 5 de octubre esta Comisión participó como observadora en las revisiones médicas que se practicaron a todas y todos los adolescentes internos en los distintos centros, por parte del gobierno federal y local. Posteriormente, el 13 y 14 de noviembre la segunda visitaduría realizó, con apoyo de la y



La CDHDF participó como observadora en las revisiones médicas practicadas a las y los adolescentes en los diferentes centros de internamiento.

y la , visitas de inspección a los Centros de Internamiento para Adolescentes, con la finalidad de observar las condiciones de vida y los programas de desarrollo, y entrevistar al personal y a la población interna. De estas visitas se iniciaron dos investigaciones de oficio en las que se solicitaron medidas precautorias e informes a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, a la directora ejecutiva de Tratamiento a Menores y al jefe de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios de la Secretaría de Salud del Distrito Federal. A partir del 6 de octubre se iniciaron 17 quejas.

En las visitas participaron 35 visitantes y visitadoras de la y y de la Segunda Visitaduría y tres educadores de la ; en algunas de éstas también estuvieron presentes los consejeros de la : Elena Azaola Garrido, Ángeles González Gamio y Santiago Corcuera Cabezut. De cada una de las visitas se enviaron medidas precautorias se iniciaron las quejas de oficio respectivas.



En las visitas de inspección a los Centros de Internamiento para Adolescentes participaron Elena Azaola Garrido, Ángeles González Gamio, y Santiago Corcuera Cabezut, consejeras y consejero de la CDHDF.

Algunos problemas graves encontrados fueron las precarias condiciones de vida a causa del deterioro de los edificios y de las instalaciones eléctricas e hidráulicas, sobre todo en los centros ubicados en San Fernando y en Petén. En relación con los programas de actividades, se detectó que variaban conforme al centro visitado y que comúnmente se centraban en el aseo diario personal y de las estancias y en los cursos escolares, por lo que la población permanecía el mayor tiempo del día encerrada en los dormitorios.

Asimismo, se encontraron zonas de aislamiento prohibidas por la ley. En el Centro de Tratamiento para Varones de San Fernando se encontró una zona de castigo llamada la “zona de reflexión”, la cual fue denunciada por la segunda visitadora a la directora ejecutiva de Tratamiento a Menores quien negó los hechos. Sin embargo, ante la contundencia de las evidencias, la autoridad tomó las medidas para la reubicación de los adolescentes a sus dormitorios y para la atención médica, ya que uno de ellos presentaba una fractura de brazo y otro cortadas autoinfligidas para llamar la atención del personal de custodia a fin de que se le proporcionara el medicamento controlado. En esta zona no hay agua corriente para el baño, con lo cual las condiciones de insalubridad ponía en riesgo la salud de las tres personas que permanecían ahí; además, las ventanas de alrededor dos metros de alto, no cuentan con vidrios, por lo que los adolescentes dijeron pasar mucho frío, sobre todo en las noches.

En los siguientes apartados se abordan los detalles de las verificaciones realizadas así como de los avances reportados por las autoridades.

2.5.2.1.1.2 Investigaciones de oficio

A raíz de las visitas y de las notas reportadas en los medios de comunicación, la Segunda Visitaduría General inició las siguientes ocho quejas de oficio por violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades de la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores:

Cuadro 2.116 Quejas de oficio por violaciones cometidas por la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores

Hechos		Autoridad responsable
1.	El gobierno local tomó posesión de las instalaciones federales donde están sometidos a tratamiento al menos 2 850 menores infractores, con lo cual queda legalmente instaurada la aplicación de la Ley de Justicia para Adolescentes. Durante el evento, el tema central fue el retiro del inmueble donde se ubica el Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Mujeres ubicado en Coyoacán, el cual la Federación había prometido a las autoridades locales que entregaría, y que al final se quedó con él. El secretario de Gobierno lamentó que las autoridades federales hayan tomado esa decisión, pues las 31 jovencitas que estaban internas ahí fueron trasladadas a otro centro, cuyas insalaciones que tenían en el anterior predio no son iguales.	Comunidad para Mujeres

Cuadro 2.116 Quejas de oficio por violaciones cometidas por la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores (*continuación*)

	Hechos	Autoridad responsable
2	El 9 de octubre se registró una riña en el interior del Centro de Tratamiento para Menores Infractores, ubicado en la zona de San Fernando, por lo que fue necesaria la presencia de elementos de la Secretaría de Seguridad Pública para controlar la situación. Se mencionó que cuatro jóvenes de los dormitorios cuatro y seis se pelearon a golpes, al parecer por problemas personales, sin embargo, otra versión indica que se trató de un descontento por el reacomodo de los dormitorios. Minutos más tarde llegaron 21 granaderos que se encargaron de sacar a los jóvenes al patio para revisar los dormitorios en busca de cualquier tipo de arma.	Comunidad para Adolescentes
3.	Los adolescentes de la Comunidad de Diagnóstico Integral informaron que permanecen encerrados la mayor parte del tiempo, no les proporcionan ropa para cambiarse les permiten realizar actividades físicas, además de que las instalaciones eléctricas e hidráulicas se encuentran en mal estado.	Comunidad de Diagnóstico Integral
4.	El personal de la Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón no permitió el acceso a esa Comunidad a personal de la Segunda Visitaduría para que realizara una visita de inspección y entrevistar a los adolescentes internos en dicho lugar. Dicho personal no porta ningún gafete que los identifique.	Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón
5	Familiares de adolescentes manifestaron que el 23 de diciembre, nueve adolescentes de la Comunidad para Adolescentes fueron trasladados en ropa interior a la Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón; desconocen si éstos están bien y se encuentran preocupados por su integridad psicofísica.	Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón
6.	Los adolescentes de la Comunidad para Adolescentes manifestaron que los guías técnicos no los llevan al servicio médico, los alimentos no son preparados con las medidas de higiene necesarias, y las instalaciones hidráulicas y eléctricas no funcionan.	Comunidad para Adolescentes
7.	Los familiares que fueron entrevistados en las diferentes Comunidades manifestaron su inconformidad con las revisiones corporales y de alimentos, señalaron que el área de visita familiar no es la adecuada, y que los baños del área de visita familiar y de los dormitorios no funcionan.	Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores
8.	Los adolescentes internos en la Comunidad para Adolescentes informaron que en los últimos días la cantidad y calidad de los alimentos se ha visto muy disminuida, además de que la cocina se encuentra en malas condiciones de higiene.	Comunidad para Adolescentes

La continuó las visitas a los centros (ahora llamados Comunidades) en diciembre, tanto para verificar el cumplimiento de las medidas precautorias como para revisar que no se produzcan nuevas violaciones a los derechos humanos. En el último recorrido a la Comunidad para Adolescentes, las personas internas y los familiares informaron que ya se estaba permitiendo el acceso una vez al mes de zapatos y de ropa para el frío, pero que éste se había restringido sin causa justificada, por lo cual se inició una de las quejas de oficio.



La CDHDF ha continuado con las visitas de verificación para el cumplimiento de las medidas precautorias, evitando condiciones violatorias a derechos humanos de los adolescentes internos.

2.5.2.1.1.3 Medidas precautorias

La ha enviado diversas medidas precautorias, tanto por las quejas de oficio que ha iniciado como por las denuncias recibidas por las y los peticionarios; algunos de los hechos observados y denunciados que ameritaron medidas precautorias se detallan a continuación:

- Una persona refirió que su hijo de 18 años está interno en la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes (), dormitorio D, donde los guías se refieren a él y a sus compañeros como “perros” o “muertos de hambre” los golpean indebidamente. Está en desacuerdo en que los funcionarios encargados de vigilar la seguridad y mantener el orden sean quienes propicien la violencia en el centro de reclusión.
- El 14 de noviembre, personal de esta Comisión observó y recibió denuncias en la Comunidad para Adolescentes sobre lo siguiente:
 - Los adolescentes manifestaron que algunos guías técnicos no los llevan al servicio médico cuando lo solicitan, y que en algunas ocasiones personal del servicio médico no les brinda atención cuando acuden.
 - Los adolescentes que se encuentran en el tercer patio, sección 3, indicaron que uno de sus sanitarios y coladeras están tapados y que en algunas ocasiones el agua llega hasta sus camas.
 - Se observó que calientan el agua de forma peligrosa, pues lo hacen mediante una extensión con cables expuestos sumergidos en una cubeta con agua.

- La detectó un número considerable de adolescentes con escabiasis. Posteriormente, el director del Centro señaló que un porcentaje de la población estaba contagiada y que el resto se encontraba en riesgo de contagio.
 - Algunos adolescentes refirieron que la comida que les proporcionaban era insuficiente y que sólo les daban un vaso con agua.
 - En el área conocida como “zona de reflexión” se observó que no había agua corriente y el sanitario estaba tapado.
 - En la mayoría de las ventanas de los dormitorios no hay vidrios.
 - En el segundo y tercer patio no hay luz en los salones de clases, además de que no tienen apagadores de luz en todas las secciones, no cuentan con conexiones o tomas de luz y sólo funcionan algunas de ellas.
 - En el primer patio, sección 8, las regaderas no funcionan y sólo funciona un sanitario.
- El 14 de diciembre durante una visita de verificación a la Comunidad de Adolescentes, esta Comisión tuvo conocimiento de los siguientes hechos.
 - En los últimos días, la calidad y cantidad de los alimentos se había visto muy disminuida, sobre todo los fines de semana. En cuanto a la calidad de los mismos, varios adolescentes entrevistados coincidieron en que les han servido la carne y el pollo crudos, desabridos e insípidos.
 - Las porciones de alimento que les sirven son muy reducidas; en varias ocasiones se han dado cuenta de que sobran alimentos y la autoridad prefiere desecharlos que darles otra porción. Además señalaron que la cantidad de agua para beber que se les proporciona se limita a un vaso por persona en cada alimento, lo cual es insuficiente.
 - Asimismo, se realizó una revisión del área donde se preparan los alimentos, donde se pudo observar que el lugar es insalubre, tanto en la zona de preparación como en el espacio destinado a la distribución; había comida tirada en proceso de descomposición y se pudo percibir un olor desagradable producido por el agua estancada y los desechos de comida.
 - El manejo de los alimentos que estaban preparando se caracterizó por no contar con medida de higiene alguna; la persona a cargo y los adolescentes que la apoyan no portaban guantes ni tapabocas ni tenían el cabello cubierto o recogido.
 - También se pudo observar a dos adolescentes cortando fruta en un lugar sucio y poniéndola con las manos en los recipientes, cuya higiene también era deficiente. Se observó a un adolescente lavando las charolas en las que se sirven los alimentos sólo con agua y sin usar ningún detergente; las enjuagaba y luego las depositaba en el piso, cuyas características ya se describieron.
 - En cuanto al trato brindado por Norma Angélica Rivas, quien funge como encargada de la cocina, se presenció que se dirigía a los adolescentes de manera

utensilio para revisar los alimentos dulces, salados o con picante. Con los guantes sucios de restos de alimentos revisaban el platillo siguiente, y de manera descuidada introducían en repetidas ocasiones las cucharas y trinchas, deshaciendo los alimentos.

4. No hay forma en que los adolescentes puedan comunicarse con sus familiares durante la semana, pues no se les permite el acceso a los teléfonos o correspondencia.
- Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes y Comunidad para Mujeres.
 1. Las y los entrevistados manifestaron que las adolescentes que anteriormente estaban en Coyoacán se encuentran deprimidas, pues antes realizaban diversas actividades –costura, cocina, cultura de belleza– y actualmente sólo realizan una. Además de que les gustaría que en las terapias grupales se pudieran realizar actividades recreativas y deportivas.
 2. Asimismo, señalaron la necesidad de que dentro del plan de actividades que se aplica en estas comunidades se contemple la posibilidad de enseñarles un arte u oficio que les permita allegarse de los recursos necesarios para continuar estudiando o desarrollarse activamente en la sociedad.
 - Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes.
 1. Los sanitarios son insuficientes, se encuentran en pésimas condiciones de higiene y sin agua.
 2. Las personas entrevistadas señalaron que sus familiares recluidos han sido agredidos verbal y físicamente por un mando superior de los guías técnicos, quienes les da golpes en la cabeza y espalda y se refiere a ellos con palabras altisonantes. Incluso señalaron que en algunas ocasiones ha llevado a su propios familiares, entre ellos a su hijo, señalando a la población de internos como “escoria” y “basura”, entre otros adjetivos despectivos. La mayoría de las personas lo describieron como una persona fornida, alta y de tez blanca, sin embargo, no pudieron dar el nombre, pues no está identificado con un gafete.
 - Comunidad para Adolescentes (San Fernando).
 1. Una persona que es elegido como el líder de la sección, y a quien llaman “padrino”, obliga al resto de los adolescentes a que realicen la limpieza de sus secciones sin escoba y/o trapeador. Este adolescente impone a los otros que realicen la limpieza hincados, descalzos, y que con trapos mojados o con sus cepillos dentales laven el piso; en caso de que se nieguen son golpeados por éste o por el guía técnico de la sección. A esta actividad la llaman

“chicha”. Los familiares solicitan que se les permita ingresar utensilios o equipo para que los adolescentes no realicen la limpieza en estas condiciones y que las agresiones cesen.

2. Respecto a las áreas donde realizan sus visitas señalan que no son las adecuadas, pues algunos se quedan en el suelo todo el tiempo. Quisieran tener la oportunidad de convivir con los adolescentes en las áreas verdes u otros espacios que promuevan una mejor convivencia.
3. De igual forma, las visitantes manifestaron que no hay baños para mujeres instalados en la Comunidad, por lo que usan baños portátiles —que siempre están sucios— ubicados fuera del área de visita, en el lugar donde se efectúa la revisión, por lo que tienen que salir.

Estos son algunos de los hechos denunciados que ameritaron medidas precautorias enviadas por la , a las cuales se está dando seguimiento puntual a través de la tramitación de las quejas respectivas.

2.5.2.1.1.4 Calificación de quejas (presuntas autoridades responsables y derechos violados)

Los centros con mayor número de personas son la Comunidad para Adolescentes y la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes, razón por la cual son los que registran mayor número de quejas.

Cuadro 2.117 Quejas por Comunidad penitenciarias, 2008

Autoridad	Menciones por autoridad
Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes	1
Comunidad para Adolescentes	1
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	12
Comunidad para Mujeres	1
Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón	2
Total	17

Llama la atención que el número de personal de seguridad y custodia (guías técnicos) es muy alto en comparación con el número de personas en internamiento y con la situación de los reclusorios para adultos; la Subsecretaría tiene contratados 628 guías técnicos. En la Comunidad Quiroz Cuarón, en el momento de la visita había 11 adolescentes, quienes no salían en ningún momento del dormitorio y estaban custodiados por 28 guías técnicos.

Desde la creación del Sistema de Justicia para Adolescentes, en octubre de 2008, la [redacted] ha tenido diversos problemas con el personal de los centros para poder ingresar, por lo cual se solicitó a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario que girara instrucciones, notificando las atribuciones que tiene la [redacted] para ingresar en cualquier momento a cualquier centro o área del mismo; la titular de la Subsecretaría giró una circular a todo el personal. Como ejemplo de lo anterior, el 24 de diciembre personal de la [redacted] quiso ingresar a la Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón y sólo se obtuvo el acceso mediante la intervención en el lugar de Celina Oseguera, titular de la Subsecretaría; derivado de esto, se iniciaron los procedimientos administrativos en contra de los servidores públicos que negaron el acceso.

Por otro lado, se solicitó a la Contraloría Interna de la Secretaría de Gobierno que iniciara una investigación en contra de un guía técnico que encerró con candado a una visitadora de la [redacted] en uno de los dormitorios de la Comunidad de Adolescentes con el argumento de que no podía abrirle porque iban a servir la comida y los adolescentes se podrían salir. Este hecho, que es una intimidación a una servidora pública, es de extrema gravedad, por lo que la [redacted] estará dando seguimiento puntual a las investigaciones que realice la Contraloría.

2.5.2.1.1.5 Violaciones graves

Durante 2008 la Segunda Visitaduría General no registró ninguna mención por violación grave, sin embargo, cabe destacar que se registraron cuatro quejas calificadas como tratos o penas crueles, inhumanos y degradantes, por el trato denigrante que se da a los familiares durante las revisiones, por el encierro en el que están los adolescentes, por que no se les proporciona ropa adecuada para el frío o no permitan su ingreso y por los insultos que reciben los adolescentes de parte de los guías técnicos.

2.5.2.1.1.6 Derechos vulnerados

Cuadro 2.118 Tipos de violación por autoridad específica de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario

Autoridad	Derecho humano vulnerado	Tipo de violación	Menciones
Centro de Diagnóstico para Varones	Derecho a la integridad personal	Tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos)	1

Cuadro 2.118 Tipos de violación por autoridad específica de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario (*continuación*)

Autoridad	Derecho humano vulnerado	Tipo de violación	Menciones
Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores (DETM)	Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña	1
		Obstaculización, restricción o injerencias arbitrarias en la protección del niño o la niña en condiciones de vulnerabilidad	1
		Obstaculización, restricción, desconocimiento o injerencias arbitrarias en el interés superior del niño o de la niña	1
Comunidad para Adolescentes	Derecho a un nivel de vida adecuado	Obstaculización, restricción o negativa del derecho a los servicios básicos de agua potable, electricidad, drenaje, alcantarillado y recolección de basura	2
	Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña	1
	Derecho a la salud	Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud	1
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	Derecho a la integridad personal	Tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos)	2
	Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o niña	2
		Obstaculización, restricción o negativa de medidas de protección en su condición de niño o la niña	1
	Derecho a la Seguridad Jurídica	Obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso	2
Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes	Derecho a la integridad personal	Tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos)	1
	Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña	1
Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón	Derechos de la niñez	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña	1
	Derecho a la seguridad jurídica	Obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso	1
Total general			19

2.5.2.1.1.7 Determinaciones

Las quejas iniciadas aún se encuentran en trámite.

2.5.2.1.1.8 Otras actividades

- Diplomado para Adolescentes. El 4 de noviembre se impartió el tema Ley de Justicia para Adolescentes en el diplomado organizado por el Instituto de Capacitación Penitenciaria (Incape) de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, dirigido al personal de dicha dependencia.
- Informe especial sobre justicia para adolescentes. En 2009, la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* elaborará y presentará un informe sobre este tema; en lo que respecta al área de ejecución de la sanción, se han realizado las siguientes acciones:
 - Reuniones con expertos y organizaciones especializadas en justicia para adolescentes para la revisión de la ley, la cual presenta deficiencias importantes en cuanto al procedimiento penal que no se apega a lo establecido en la reforma constitucional sobre un sistema de justicia acusatorio; así como lagunas para el seguimiento de los programas en externación, lo cual podría llevar a incrementar la utilización de la pena privativa de la libertad al no poder tener control sobre las medidas en externación. La consulta también se ha hecho en torno al modelo para el diseño de los programas individualizados y colectivos. Si bien la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* presentó a la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* un modelo de atención; lo que se detectó durante las visitas fue que este modelo, basado en comunidades terapéuticas donde la familia es uno de los pilares, no se está implementando como lo informa la autoridad.



La Segunda Visitaduría General seguirá con las visitas de verificación a los centros de internamiento para adolescentes, con el fin de elaborar un informe sobre el tema que se presentará en 2009

- Visitas a los centros de internamiento para verificación de instalaciones, entrevistas con servidoras y servidores públicos, personas internas y familiares.
- Solicitud de la documentación generada por la respecto a la capacitación del personal, el modelo de tratamiento, los perfiles de cargos y puestos, el personal asignado y los convenios de colaboración.
- Revisión de expedientes en torno a los programas individualizados.

2.5.2.1.2 *Derechos de las personas privadas de la libertad*

Durante 2008, la población penitenciaria siguió aumentando; al 31 de diciembre, se registró una población total de 38 094 personas (1 993 mujeres y 36 101 hombres).

Cuadro 2.119 Población en reclusión en el Distrito Federal por centro, comparativo 2007-2008⁴²

Centro de reclusión	Capacidad instalada	Población 2007	Población 2008
Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	5 460	10 527	11 799
Reclusorio Preventivo Varonil Norte	5 487	10 443	11 662
Reclusorio Preventivo Varonil Sur	3 500	6 076	6 744
Penitenciaría del Distrito Federal	1 851	22 719	2 355
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	2 463	2 639	2 572
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	1 608	1 678	1 812
Cevarepsi	203	353	357
Centro de Ejecución de Sanciones Varonil Norte	320	283	269
Centro de Ejecución de Sanciones Varonil Oriente	282	325	343
Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan	234	200	181
Total	21 408	34 743	38 094

Los reclusorios preventivos varoniles Norte y Oriente, con más de 11 mil personas, son como pequeños pueblos donde todos interactúan, incluso con los visitantes que ingresan cuatro días a la semana. La seguridad no se ha incrementado al ritmo de la población, aunque en 2008 se hizo un esfuerzo importante para ir solucionando este problema con la contratación de 2 mil personas para Seguridad y Custodia.

⁴² Datos proporcionados el 6 de enero de 2009 por la Subdirección de Derechos Humanos de la Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario.

Uno de los puntos centrales de la Mesa Interinstitucional para la Reforma del Sistema Penitenciario del Distrito Federal, convocada por la en diciembre de 2007 y en la cual participaron representantes de los tres órganos de gobierno durante los cuatro primeros meses de este año, era proponer modificaciones al Código Penal para limitar la pena privativa de la libertad, sobre todo para el delito de robo simple, por el que se ha incrementado desmedidamente la población.

La propuesta iba enfocada a que la persona que cometiera este delito reparara el daño a la víctima, no con la cárcel como se ha venido ejecutando y que no ha tenido ninguna repercusión positiva ni para el que delinque, ni para la víctima ni para la sociedad, sino con una medida alternativa efectiva que pudiera resarcir los daños. Sin embargo, en la segunda etapa sobre la discusión de temas concretos, los grupos de trabajo no llegaron a consensos en los temas del Juez de Ejecución de Sanciones Penales y en la modificación de las leyes penales en torno al delito de robo simple. La propuesta de la era modificar el Código Penal de manera que el delito de robo sin violencia no ameritara la pena privativa de la libertad, con lo cual se pronosticaba que bajaría la población penitenciaria considerablemente. Cabe señalar que la crisis que vive el sistema penitenciario de la ciudad se debe en gran medida al hacinamiento que existe en los centros de reclusión. Por su parte, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en su informe de 1998, recomendó al gobierno mexicano revisar los delitos que ameritaban pena privativa, señalando que había un uso excesivo de ésta. En lo que corresponde al Juez de Ejecución de Sanciones Penales, la recomendó la creación de esta figura de manera que la población penitenciaria tuviera un segundo recurso frente a las resoluciones del Consejo Técnico Interdisciplinario; sin embargo, tampoco fue aceptado por las y los integrantes de la mesa de trabajo. Por ello, la elaboró una propuesta general que se encuentra en revisión interna y que será presentada al Consejo para sus comentarios y posteriormente a la durante 2009.

2.5.2.1.2.1 Registro de quejas

Durante 2008, la Segunda Visitaduría General registró 2 283 menciones relacionadas con violaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad cometidas por servidores públicos de la Secretaría de Gobierno; al final del año se tienen registrados 910 expedientes en trámite en las diferentes Visitadurías.

Cuadro 2.120 Expedientes en trámite por Visitaduría General, 2008

	Primera Visitaduría	Segunda Visitaduría	Tercera Visitaduría	Cuarta Visitaduría
Número de expedientes	4	825	36	45

Como se observa en el cuadro anterior, la Segunda Visitaduría General está a cargo de 90.6% del total de expedientes iniciados en la materia, lo cual va en correspondencia con la especialización de estas áreas.

2.5.2.1.2.2 Investigaciones de oficio

Durante 2008, la abrió 15 quejas de oficio relacionadas con violaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad cometidas por la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal; de éstas, 14 fueron iniciadas por la Segunda Visitaduría General y una por la Cuarta Visitaduría General.

Cuadro 2.121 Quejas de oficio iniciadas por violaciones cometidas por la SGDF, 2008

Núm.	Visitaduría General	Hechos	Autoridad responsable
1.	Segunda	En una nota publicada en el diario <i>Reforma</i> el 23 de enero, se señaló que Hazael Ruiz, subsecretario de Sistema Penitenciario, ordenó el traslado de 500 internos al área de ingreso del Reclusorio Norte, debido a que las obras de remodelación y ampliación del Centro de Observación y Clasificación (coc) del penal durarán casi medio año. Los internos en esa área duermen amarrados de los barrotes, sanitarios, en los pasillos, debajo de las camas y amontonados luego de que autoridades colocaran a 30 reclusos en espacios planeados para cuatro. En el lugar existe sobrepoblación y los internos deben pagar 20 pesos para que obtengan una cama, una cobija o un buen lugar en la celda. Este dinero se entrega a custodios y/o al reo Daniel Olguín, quien ya lleva muchos años en prisión. Finalmente el dinero se le entrega a Jorge Velázquez, encargado de la seguridad del penal, quien además permite que se les cobre a los familiares 20 pesos por el alquiler de sillas y mesas el día de visitas.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
2.	Segunda	Un brote de varicela, todavía no controlado, mantiene enfermos a por lo menos 30 reclusos de distintos dormitorios del Reclusorio Preventivo Varonil Norte. Ante la falta de cuidados médicos, se propagó; los internos se encuentran en servicio médico, pero en ocasiones se ven obligados a salir, ya que el lugar es pequeño. Una mujer no pudo ver a su esposo porque el personal le prohibió el acceso al estar embarazada. Un amigo de su esposo habló con éste por teléfono, quien le dijo que no le estaban dando medicamentos para la comezón ni para la temperatura. Custodios de ese reclusorio informaron que tienen órdenes de no permitir la visita de los familiares para evitar contagios.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte

Cuadro 2.121 Quejas de oficio iniciadas por violaciones cometidas por la SGDF, 2008 (continuación)

Núm.	Visitaduría General	Hechos	Autoridad responsable
3.	Segunda	En el Reclusorio Preventivo Varonil Norte, dormitorio 7, zona 3, estancia 8, se encuentra un interno que continuamente agrede y amenaza a los otros internos de ese mismo dormitorio. Además, junto con su hijo, también ubicado en el dormitorio 7, zona 3, estancia 9, <i>vende vino</i> , el cual mantiene oculto en los ductos del baño.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
4.	Segunda	En una nota periodística publicada en el diario <i>Reforma</i> se dio a conocer que custodios y familiares de presos de este reclusorio acusaron a la directora y a la subdirectora técnica de traficar con la ubicación de reclusos en celdas más cómodas y con menos internos. Tres celadores y familiares de al menos 10 reos coincidieron en que para que un recluso esté solo en el área de ingreso, debe pagar 35 000 pesos; de lo contrario, deberá compartir celdas de tres metros cuadrados con otros 15 reos. Esa zona es la primera a la que llegan los internos en espera de que un juez penal defina su situación jurídica, lo cual puede demorar meses. Posteriormente son trasladados con el resto de los reos.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
5.	Segunda	El 21 de febrero, personal de esta Comisión realizó un recorrido en las instalaciones del Reclusorio Preventivo Varonil Norte, tras ser invitados como observadores por el Órgano de Visita creado por disposición del Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal. Al respecto, se pudieron constatar los siguientes hechos: en el dormitorio 10, “pueblo de castigo”, específicamente en el área de conductas especiales, se observó a distintos internos con diferentes padecimientos de salud, así como con lesiones. Éstos refirieron que, debido a que estaban castigados, no se les permitía acudir a la Unidad Médica. Otros internos manifestaron que tenían más tiempo del señalado por el Consejo Técnico Interdisciplinario para permanecer en castigo.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
6.	Segunda	El 26 de febrero, personal de esta Comisión realizó un recorrido en las instalaciones de los reclusorios preventivos varoniles Norte y Oriente, en donde se observaron los siguientes hechos: en el Reclusorio Norte se observó que en el almacén, la panadería y la tortillería las instalaciones eléctricas están mal y no cuenta con adecuadas condiciones de higiene. Los internos informaron que no lavan las verduras con las que se preparan los alimentos, el equipo de refrigeración se encuentra en mal estado, los recipientes en los que se prepara la comida presentan agujeros, los carritos donde se transporta la comida están deteriorados y sucios. En todas estas áreas, los internos que allí laboran y que preparan, manejan y distribuyen los alimentos lo hacen	

Cuadro 2.121 Quejas de oficio iniciadas por violaciones cometidas por la SGDF, 2008 (continuación)

Núm.	Visitaduría General	Hechos	Autoridad responsable
		sin las condiciones de higiene necesarias. En el servicio médico los consultorios no cuentan con lavabos, las regaderas están en malas condiciones de mantenimiento, etc. Algunos internos manifestaron que la farmacia tiene un horario de 11 a 15 horas, lo que les complica la adquisición de sus medicamentos, y que las fichas que se reparten para la atención médica no son suficientes. En el Reclusorio Oriente se observó que en la cocina los pisos estaban sucios, el equipo de refrigeración en mal estado de mantenimiento (no sirven dos refrigeradores), los carritos donde se transporta la comida están deteriorados y sucios, y las instalaciones eléctricas no son las adecuadas. La preparación y el manejo de los alimentos se realiza sin condiciones de higiene y el mobiliario está deteriorado. Los consultorios médicos no cuentan con lavabos, las instalaciones eléctricas del servicio médico están en mal estado y algunas lámparas no sirven. En el área de urgencias hace falta la instalación del equipo de gases medicinales, la farmacia no tenía abasto suficiente de medicamento, las regaderas no cuentan con agua caliente y algunos internos manifestaron que las fichas que se reparten para consulta no son suficientes.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente y Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
7.	Segunda	Internos del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla señalaron que desde hacía una semana se encontraban incomunicados porque los teléfonos públicos no tenían servicio; cuando descolgaban las bocinas sonaban como si estuvieran las líneas cortadas. Aunque varios internos ya lo habían hecho del conocimiento de los técnicos y de los custodios, ellos les contestan <i>que ellos no tenían nada que ver con eso</i>.	Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla
8.	Segunda	Mediante una nota periodística emitida en el programa <i>Monitor de la mañana</i>, de Grupo Monitor, se desprendieron los siguientes hechos: un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur fue encontrado atado del cuello con una cobija y amarrado a su celda. El Ministerio Público ya realizaba las primeras investigaciones.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur
9.	Segunda	El 16 de junio, internos del anexo 8-2-7 –quienes no proporcionaron sus nombres– le solicitaron a una visitadora adjunta adscrita a la Segunda Visitaduría de esta Comisión que se investigara el estado físico de un recluso que tenía una hernia de gran tamaño a la altura del vientre, la cual lucía infectada y tenía mal olor. Lo habían escuchado quejarse todas las noches y sabían que le habían dado calenturas.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente

Cuadro 2.121 Quejas de oficio iniciadas por violaciones cometidas por la SGR,
2008 (continuación)

Núm.	Visitaduría General	Hechos	Autoridad responsable
10.	Cuarta	Un interno ubicado en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte –quien no quiso proporcionar su nombre–, señaló vía telefónica que se destinó el anexo 8, zona 1, como área para que se ubicaran a las personas homosexuales (actualmente se encuentran de 50 a 60 internos), con el fin de brindarles seguridad y dejar que se expresen libremente. Sin embargo, algunos custodios del turno A –no proporcionó mayores datos– les han manifestado que les van a cortar el cabello y les van a quitar la ropa que tienen de acuerdo con sus preferencias sexuales, además de que constantemente los extorsionan. Considera discriminatorio el actuar de los servidores públicos, ya que atenta contra la forma de expresar sus preferencias sexuales.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte
11.	Segunda	Mediante una nota periodística publicada en el diario <i>La Jornada</i> se mencionó que un interno de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla había sido apuñalado.	Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal
12.	Segunda	Un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, cansado de las extorsiones, abusos y golpes, mató a un compañero de celda.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente
13.	Segunda	Mediante una nota periodística publicada en el diario <i>La Jornada</i> se dio a conocer que en el penal de Santa Martha existen por lo menos 100 internos que se dedican a extorsionar vía telefónica a gente de todo el país; los números a los que llaman son obtenidos mediante custodios corruptos y del directorio telefónico. Según el entrevistado, los jefes de apoyo de este penal Roberto N, Israel N y Gerardo Mata son quienes controlan el acceso clandestino de celulares y el cobro por permitir a un selecto grupo de internos realizar esta actividad delictiva.	Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal
14.	Segunda	Se recibió un escrito en el que se señalaron los acontecimientos suscitados en el Cevarepsi. La directora ha permanecido más de cinco años, tiempo en el que ha habido más de 15 muertes de internos no aclaradas.	Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial
15.	Segunda	Un hombre acusado de secuestro express y robo fue liberado por un presunto error administrativo en el que podría estar involucrada la Subdirección Jurídica del Reclusorio Norte.	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte

De estas quejas, destacan seis respecto al Reclusorio Preventivo Varonil Norte por hacinamiento, cobros indebidos, obstaculización de la atención médica por parte del personal de Seguridad y Custodia, malas condiciones de higiene en el área de cocina y Unidad Médica, malas condiciones de las instalaciones eléctricas y mobiliario de la cocina deteriorado.

2.5.2.1.2.3 Medidas precautorias

La envió un total de 4 861 medidas precautorias a las autoridades del Gobierno del Distrito Federal; de éstas, 1 085 fueron giradas a la Secretaría de Gobierno por presuntas violaciones a los derechos de las personas adultas privadas de la libertad.

La mayoría de las medidas precautorias se solicitan por violaciones a la integridad personal, falta de atención médica, hacinamiento y extorsión. El Reclusorio Preventivo Varonil Norte es el centro de reclusión al que se enviaron más medidas, además de que el número de medidas registradas aumentó con respecto a 2007.

Cuadro 2.122 Medidas precautorias enviadas a autoridades específicas de la Secretaría de Gobierno

Autoridad	Total	%
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	286	26.4
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	238	21.9
Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal	127	11.7
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	122	11.2
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	113	10.4
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	99	9.1
Dirección del Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan	22	2.0
Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	18	1.7
Dirección General de Prevención y Readaptación Social	13	1.0
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente	11	1.2
Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	10	0.9
Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores	6	0.6
Subsecretaría de Sistema Penitenciario	6	0.6
Secretaría Técnica de Derechos Humanos de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social	4	0.4
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte	3	0.3
Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos	3	0.3
Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario	2	0.2
Secretaría de Gobierno	1	0.1
Dirección Ejecutiva de Seguridad Penitenciaria	1	0.1
Totales	1 085	100.0

En seguimiento a las medidas precautorias solicitadas en agosto de 2007 a raíz de la visita del ex presidente de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos () y

todavía relator para las personas privadas de la libertad, Florentín Meléndez, al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (), la realizó visitas de verificación sobre el cumplimiento de éstas, los días 20 y 21 de febrero, 16 de abril y 24 de octubre, además de la solicitud de informes. En las verificaciones se observó que las condiciones de las estancias son similares a las encontradas en 2007 –uno de los principales problemas detectados por la en 2007–, por lo que nuevamente se solicitaron medidas precautorias a las autoridades penitenciarias, añadiendo los demás problemas detectados, como la falta de agua, deterioro de las estancias, internos que se encuentran en zonas de aislamiento y a quienes no se les permite tomar el sol, la insuficiencia de alimentos y las extorsiones por parte del personal del centro, principalmente de Seguridad y Custodia.

Considerando los mismos puntos de las medidas solicitadas por la , se realizaron visitas también al Reclusorio Preventivo Varonil Norte (), donde se detectó hacinamiento muy grave en el dormitorio de ingreso, el cual alojaba en ese momento personas del Centro de Diagnóstico, Ubicación y Determinación del Tratamiento () que estaba en remodelación. El cupo se había duplicado provocando que las personas tuvieran que dormir en los pasillos y no pudieran utilizar los baños de las estancias, controlados por los internos que llevaban más tiempo en el dormitorio. El problema dejó de subsistir después de algunos meses en los que la presionó constantemente a las autoridades para terminar las adecuaciones del y trasladar de nuevo a las personas.

Como parte de las medidas de cumplimiento, las autoridades penitenciarias habilitaron algunos de los comedores como dormitorios, aumentando en 600 plazas la capacidad instalada de dos reclusorios (y); de esta manera se redistribuyeron a las personas para disminuir la sobrepoblación de otros dormitorios.

En relación con el problema de escabiasis que resurgió durante el año en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, se habilitó el dormitorio 1 para alojar a internos con dicho padecimiento, así como a internos que ingresaron al Programa de Desintoxicación.

2.5.2.1.2.4 Menciones de autoridad en las quejas presuntamente violatorias de los derechos humanos

El crecimiento desmedido de la población penitenciaria, que se ha presentado en los últimos años en el Distrito Federal, ha agudizado los problemas que se tenían al interior de los reclusorios. La sobrepoblación ocasionada por las reformas de 2003 al Código Penal ha traído como consecuencia que el hacinamiento favorezca prácticas como la extorsión, la corrupción, la falta de seguridad para la población interna, así como las agresiones físicas que inflige el personal de Seguridad y Custodia a los internos o la que es ocasionada por los mismos internos con la tolerancia de este personal.

El hacinamiento en los centros de reclusión obstaculiza el desempeño eficaz de cualquiera de las labores del sistema penitenciario, ya sea de ubicación, clasificación de la población o de brindar atención médica y seguridad a la población y visitantes; además, ha traído como consecuencia agresiones físicas entre internos.

En la información detallada en el cuadro 2.123 se observa que los reclusorios con mayores menciones son los preventivos varoniles Norte y Oriente, con un total de 926 menciones que equivalen a 47.12% del total de menciones de la Secretaría de Gobierno.

Se ha registrado una disminución importante de menciones para el , 20.6% en comparación con el año anterior. El Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla disminuyó 9.7% las menciones en comparación con 2007; sin embargo, el Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla incrementó en 51.2% respecto a 2007. Este centro registró un movimiento importante de ingresos de población sin un perfil de clasificación definido o igual, con lo cual se generaron hechos graves de violencia que desembocaron en quejas por las cuales esta Comisión se pronunciará mediante recomendaciones. Uno de los casos es el de un interno victimado sexualmente por tres de sus compañeros, quien, a pesar de las solicitudes de la Comisión, siguió expuesto a las agresiones y amenazas de sus victimarios al grado de intentar quitarse la vida. Otros casos tienen que ver con la muerte violenta de dos internos: uno por ahorcamiento, donde las autoridades del centro no tomaron las medidas necesarias para el esclarecimiento de la muerte; y otro en el que un interno perdió la vida debido a que recibió varias lesiones con un objeto punzocortante. Ambos son ejemplos de las deficientes medidas de seguridad adoptadas por las autoridades penitenciarias.

Cuadro 2.123 Menciones por autoridad específica de la Secretaría de Gobierno, comparativo 2007-2008

Dependencia	2007	2008
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	512	513
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	520	413
Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal	196	217
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	196	177
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	162	195
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	123	186
Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	60	113
Dirección del Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan	64	48
Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	35	39
Dirección General de Prevención y Readaptación Social	34	1
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte	17	9
Subsecretaría de Sistema Penitenciario		21

Cuadro 2.123 Menciones por autoridad específica de la Secretaría de Gobierno, comparativo 2007-2008 (*continuación*)

Dependencia	2007	2008
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente	1	13
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes		11
Dirección del Centro de Sanciones Administrativas		3
Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores		2
Secretaría Técnica de Derechos Humanos de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social	2	
Comunidad Especializada para Adolescentes Dr. Alfonso Quiroz Cuarón		2
Centro de Diagnóstico para Varones		1
Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes		1
Otras	40	53
Total	1 922	1 965

Esta combinación de sobrepoblación y falta de personal de seguridad y custodia ha derivado en consecuencias graves para garantizar los derechos humanos de las personas privadas de la libertad. La lo ha hecho saber de manera reiterada a las autoridades penitenciarias a través de diversas recomendaciones como la 7/2004,⁴³ en la que se solicita realizar un estudio técnico y presupuestal en el que se determine la necesidad real del personal de Seguridad y Custodia que se requiere en los distintos reclusorios y centros de readaptación social del Distrito Federal, considerando el número de internos por reclusorio y centro de readaptación social, las áreas de clasificación de los internos dentro de los reclusorios, las características de cada área, y las diligencias de carácter judicial, administrativo y médico que se realizan de forma cotidiana.

De igual manera, en la Recomendación 4/2007,⁴⁴ se pidió dignificar las condiciones de vida de las y los internos a través del mantenimiento y rehabilitación de las instalaciones que tengan como premisa fundamental garantizar la seguridad, el orden y control al interior de los centros de reclusión bajo criterios establecidos desde una perspectiva de los derechos humanos que atienda los estándares internacionales.

Es importante destacar que durante varios meses el Reclusorio Preventivo Varonil Norte se quedó sin director, lo que estaba ocasionando ingobernabilidad; por ello, desde la se solicitó en varias ocasiones a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario que se nombrara al titular. A fin de revisar algunos problemas suscitados para la tramitación de las quejas, la titular de la Segunda Visitaduría y el equipo que tramita las

⁴³ , Recomendación 7/2004, Violación a los derechos de los reclusos y prestación ineficiente del servicio público, disponible en: <<http://www.cdhdh.org.mx/index.php?id=rec0704>>.

⁴⁴ , Recomendación 4/2007, Violación al derecho a la seguridad e integridad personal de las personas privadas de la libertad, disponible en: <<http://www.cdhdh.org.mx/index.php?id=rec0407>>.

quejas del se han reunido con los servidores públicos que han estado a cargo de la dirección de este centro, lo cual ha tenido buenos resultados y facilitado el trabajo de la .

Con frecuencia las personas privadas de la libertad que se encuentran en zonas de aislamiento manifiestan su inconformidad, ya que personal de Seguridad y Custodia no las traslada al servicio médico y tampoco el personal médico acude a estas zonas. Por ello, la Segunda Visitaduría General ha incidido con la Secretaría de Salud para que, conforme lo establecido en los estándares internacionales, los médicos acudan a las zonas de aislamiento. Asimismo, en coordinación con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, se trabaja para que se revisen conjuntamente propuestas que busquen resolver dicho problema, solicitando el apoyo del personal de Seguridad y Custodia para que acompañe a los médicos a estas zonas.

Otra situación que se ha detectado son los traslados de internos e internas a hospitales ya que, por la falta de coordinación entre las unidades médicas de los reclusorios, el personal directivo y de Seguridad y Custodia ha originado por ejemplo que las hojas de referencia y contrarreferencia se pierdan en los traslados. Este documento se entrega al personal de Seguridad y Custodia, quien no se hace responsable del mismo, por lo tanto se pierde la continuidad en la atención médica. Se han hecho reuniones con personal de la Secretaría de Salud y de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para acordar procedimientos más eficientes.

El 22 de octubre, la segunda visitadora general de esta Comisión se reunió con la nueva subsecretaria de Sistema Penitenciario, a quien le expuso diversas problemáticas y temas relacionados con las quejas en trámite. En esta reunión se abordaron, entre otros, los siguientes puntos:

- Quejas relacionadas con retraso en la respuesta a medidas precautorias y solicitudes de informes; la práctica de cortar la pierna del pantalón a internos que ingresan a los centros de reclusión; los toques eléctricos por parte del personal de Seguridad y Custodia; cobro de pase de lista y fajina; violencia entre internos y por parte del personal de seguridad y custodia; el acceso de internos a los expedientes jurídicos de otros internos, y la calidad y cantidad de los alimentos que proporciona la empresa Cosmopolitana.
- En relación a las audiencias en juzgados, quejas por los traslados de las y los internos desde las 7:00 horas; en ocasiones están todo el día en los túneles, sin comer, de pie y sin un espacio para que puedan sentarse; hacinamiento en el área de rejilla de prácticas de los juzgados, lo que ocasiona que todos escuchen las declaraciones, y la falta de alumbrado y limpieza en los túneles de los distintos centros de reclusión, así como la falta de agua e higiene en los baños que ahí se localizan.
- Quejas por la falta de coordinación con la Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales para el otorgamiento del beneficio de libertad anticipada.

Para atender lo anterior, la autoridad señaló que actualmente la Subdirección de Derechos Humanos de la Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Derecho Penitenciario recibe durante las 24 horas las solicitudes de medidas precautorias.

En relación con las temáticas planteadas, los funcionarios de la Subsecretaría señalaron lo siguiente:

- Para ubicar a los internos de nuevo ingreso, a fin de evitar cortar una pierna del pantalón, el director ejecutivo de Seguridad Penitenciaria informó que les entregan un pantalón con una franja que los distingue de los demás internos, además de hacer un inventario de las pertenencias que depositan al ingresar a los centros de reclusión.
- En relación a las quejas que se han recibido por los toques eléctricos, pase de lista y fajina, el director ejecutivo de Seguridad Penitenciaria llevó a cabo la investigación y acordó realizar rotación de comandantes y jefes de apoyo e impartir cursos sobre desarrollo humano, derechos humanos y código de ética. Además, no permitirán el ingreso de cantidades de dinero mayores a las estipuladas en el Reglamento de los Centros de Reclusión y retirarán los celulares. En relación al otorgamiento del beneficio de libertad anticipada, la Subsecretaría señaló que existe un programa de preliberación en el que revisan los casos de las y los internos que pueden obtenerla.
- Por otra parte, la Subsecretaría acordó verificar que los internos no tengan acceso al área de gobierno; revisará con Industria Penitenciaria lo relacionado con la baja calidad y cantidad de los alimentos que proporciona la empresa Cosmopolitana; y, a fin de que las y los internos que son trasladados a los juzgados no se queden sin comer, acordó que se les dotaría de alimentos.
- En relación a los túneles, la Segunda Visitaduría realizó gestiones con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para la rehabilitación general de los centros de reclusión. En noviembre y diciembre efectuaron los trabajos de rehabilitación de los túneles que conducen a los juzgados en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente y Sur, y quede pendiente para 2009 lo correspondiente al Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

2.5.2.1.2.5 Violaciones graves

En 2008 la Segunda Visitaduría General no registró ninguna mención por violación grave; sin embargo, cabe destacar que se registraron 47 menciones por violaciones al derecho a la integridad personal por tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos) y 183 por uso desproporcionado o indebido de la fuerza.

2.5.2.1.2.6 *Derechos vulnerados*

En cuanto al derecho a la integridad personal, se registró un total de 230 menciones, de las cuales 47 corresponden a tratos crueles, inhumanos o degradantes, imputados a personal de seguridad y custodia, y 183 a uso desproporcionado o indebido de la fuerza. La mayoría de las menciones que se registraron relacionadas con la abstención u omisión de dar adecuada protección a la integridad física o psicológica de la persona privada de la libertad, se refieren a agresiones que reciben éstas por parte de las y los mismos internos, quienes los amenazan con causarles un daño o la muerte si no pagan las deudas por compra de droga, o simplemente la extorsionan a causa del mismo hacinamiento.

En una de las quejas relacionadas con los tratos crueles, los hechos motivo de la queja fueron que personal de Seguridad y Custodia mantenía desnudo e incomunicado a un interno acusado de una supuesta fuga. En otras quejas, los hechos manifestados fueron que un custodio hostigaba y golpeaba a un interno diciéndole “borrega”; en otros casos los custodios encerraban en el baño a internos y los desvestían. Por lo que hace al uso desproporcionado de la fuerza, se trata de quejas en las que se hace referencia a la violencia física del personal de Seguridad y Custodia en contra de las o los internos.

Otra violación frecuentemente registrada es la violación a la seguridad jurídica, con 505 menciones. La mayoría de ellas se refiere a la obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso y por la falta o deficiencia en la fundamentación o motivación respecto a la actuación del Consejo Técnico Interdisciplinario. Los internos han referido de manera sistemática que son sancionados por este órgano colegiado sin que se les haya escuchado previamente y sin que se haya respetado su derecho al debido proceso, además de que el Consejo tampoco investiga los hechos que se le atribuyen al interno o interna y sólo el parte informativo de seguridad y custodia es suficiente para imponer una sanción. Como parte de la tramitación de la queja, en algunas sesiones han estado presentes los visitantes responsables de las investigaciones, a fin de observar que se respeten las garantías del debido proceso de la población interna.

Por lo que hace a la violación al derecho de las personas privadas de la libertad por la negativa, retraso, obstaculización y deficiente atención médica, ésta corresponde a 19% del total de las menciones de la Secretaría de Gobierno. Lo anterior está relacionado con la negativa del personal de Seguridad y Custodia de llevar a los internos a la unidad médica o con no permitirles el acceso a la misma, así como con el problema de los traslados a tiempo a los diferentes hospitales, ya sea del Distrito Federal o federales, lo que ocasiona un deterioro en la salud de la población porque la reprogramación de las citas médicas no siempre es en fecha cercana debido al exceso de demanda.

2.5.2.1.2.7 Determinaciones

Durante 2008, la Segunda Visitaduría General concluyó 2 286 quejas por expediente, de las cuales fueron concluidos 2 913 derechos violados, de la siguiente forma:

Cuadro 2.124 Número y tipo de derechos humanos vulnerados

Derecho vulnerado	Solucionado durante el trámite	Falta de interés	No violación a DH	Sin elementos suficientes	Desistimiento	Recomendación	Por protección	Incompetencia	Autoridad no identificada	Total
Derechos de las personas privadas de la libertad	1 368	319	136	79	47	6	9	2		1 962
Derecho a la seguridad jurídica	145	74	60	36	10	1	1		1	328
Derecho a la integridad personal	33	72	13	19	9	1	8			155
Derecho a la salud	105	12	1	25	1	11		1		156
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	12	11	62	17	1					103
Derecho de petición y pronta respuesta	53	5	13	4	2					77
Derecho a la honra y la dignidad	27	21	4	3	1			1		57
Derecho a una adecuada protección judicial	9	2	16	4						31
Derechos de la víctima o la persona ofendida	8	3	6	1						18
Derecho a la libertad y seguridad personales	2		6	1						9
Derechos de la niñez	4			1						5
Derecho al trabajo	2			1						3
Derecho a la información	2					1				3
Derecho a la igualdad ante la ley		1	1							2
Derecho a la protección de la familia			1							1
Derecho a la propiedad privada		1								1
Derecho a no ser sometido a esclavitud o servidumbre	1									1
Derecho a la vida			1							1
Total	1 771	521	320	191	67	20	18	4	1	2 913

De las menciones citadas, 60.7% se concluyeron por solución durante el trámite; 17.8% por falta de interés en razón de que las y los internos manifestaron que ya habían solucionado su problema y era su deseo no continuar con la investigación de los hechos motivo de la queja; y 11% por no violación a los derechos humanos, siendo estas tres las principales causales de conclusión para este tema. En otros casos 0.6% se concluyó por protección debido a que las y los agraviados refirieron que temían por su integridad física y decidieron no continuar con la queja.

Se emitieron cuatro Recomendaciones en 2008:

Recomendación 7/2008

Esta Recomendación fue emitida por un caso de tortura infligida a un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova), por personal de Seguridad y Custodia. Los derechos vulnerados fueron a la integridad personal, por tortura; a las garantías judiciales, por violación al derecho de toda persona de ser oída por autoridad competente, a la presunción de inocencia, a una investigación eficaz, y al debido proceso, así como el derecho de la víctima, a que se investigue, identifique y, en su caso, sancione a los responsables de violaciones a los derechos humanos. Se recomendó brindar atención psicológica al agraviado por los daños causados con motivo de la tortura y realizar la reparación del daño; establecer por medio de una circular emitida por la Subsecretaría de Sistema Penitenciario que cualquier hecho que tenga como consecuencia una sanción a una interna o interno será comunicado inmediatamente por el personal de Seguridad y Custodia a la o el director del centro o a la persona que se encuentre como responsable, quien decidirá cómo proceder. Dicha decisión, debidamente fundada y motivada, será presentada ante el Consejo Técnico Interdisciplinario, el cual determinará si se aplica o no una sanción, otorgando la garantía de audiencia a la población penitenciaria. Asimismo, se solicitó elaborar un manual sobre los principios que deben observar las y los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, establecidos en los estándares internacionales de derechos humanos. En cuanto a los procedimientos administrativo y penal, se recomendó su resolución inmediata. Un hecho sin precedente fue que la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal () consignó esta averiguación previa por tortura y el juez de la causa giró orden de aprehensión, misma que se cumplimentó el 10 de septiembre de 2008 mediante el ingreso de los servidores públicos denunciados al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente.

Recomendación 9/2008

Esta Recomendación se emitió por dos accidentes de trabajo en la empresa Porvenir Familiar, S. C. de internos que laboraban en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur

dentro del Programa de Trabajo Penitenciario de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario. Se vulneró el derecho de las personas privadas de la libertad a la readaptación social, en particular a la capacitación y la seguridad en el trabajo, y a una indemnización por accidentes laborales. Se recomendó la reparación del daño integral para los agraviados; que las empresas que firmen convenios para operar en los centros de reclusión se inscriban en el Instituto Mexicano del Seguro Social y paguen sus cuotas obrero-patronales; que se registren en la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal, y en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de que se regularice su situación jurídica. Asimismo, se solicitó que se cumpla con el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, así como con las normas que expidan las autoridades competentes en materia de seguridad e higiene; que se reglamente el trabajo e industria penitenciaria estableciendo los derechos de los(as) trabajadores(as) internos(as), así como los lineamientos generales y procedimientos a partir de los cuales deberá operar la industria penitenciaria, conforme a la normativa interna y los estándares internacionales en la materia; y finalmente, que los convenios que firme la Subsecretaría de Sistema Penitenciario con los socios industriales que participen en el Programa de Trabajo Penitenciario, observen lo establecido por las normas nacionales e internacionales.

Cabe señalar el caso de una queja que está en trámite respecto de un interno del Ceresova que, al estar laborando para la empresa Porvenir Familiar, S. C., sufrió un accidente mientras operaba la maquinaria y, debido a la magnitud de la lesión, le fue amputado el antebrazo y la mano izquierda. La empresa no quería hacerse responsable de los daños que sufrió, sin embargo, por gestiones de la , se elaboró un convenio entre el interno, la empresa Porvenir Familiar, S. C. y la Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario, con la finalidad de que se le proporcione atención médica y psicológica, prótesis, trabajo y una reparación del daño al interno.

Recomendación 10/2008

La Recomendación se emitió por un caso de abstención u omisión de dar una adecuada protección a la integridad física o psicológica de una persona privada de la libertad en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur, donde se vulneraron los derechos a la vida y a la integridad personal. Se recomendó una integración diligente, imparcial y apegada a derecho de la averiguación previa iniciada por la muerte del agraviado; investigar y determinar en forma individualizada a los servidores públicos del área de seguridad del Reclusorio Preventivo Varonil Sur; reparar integralmente los daños; capacitar al personal de Seguridad y Custodia; crear un programa de desintoxicación eficaz y diseñar mecanismos para evitar la existencia de poderes informales establecidos en los centros penitenciarios del Distrito Federal.

Esta Recomendación fue dirigida al secretario de gobierno y al contralor general, relacionada con cuatro internas del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla que fueron sancionadas por el Consejo Técnico Interdisciplinario con la extinción de sus hijos e hijas menores de edad, de los cuales uno de ellos falleció. Esta sanción no está considerada como corrección disciplinaria en el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal, además de que las autoridades del centro no se cercioraron de que los niños estuvieran protegidos y fuera de riesgo en el tiempo que estarían separados de sus madres. Los derechos que se vulneraron fueron el derecho a la vida, por omisión del deber de cuidado; el derecho de las madres privadas de la libertad y de sus hijos e hijas, por violencia de género institucional; derecho a las garantías judiciales, por violación al debido proceso; derecho a la seguridad jurídica, por omisión de observar la normatividad aplicable y por deficiencias en la fundamentación y motivación; derecho a la información, por obstaculizar el acceso a la información pública, y derecho de las víctimas; por no investigar y sancionar a los responsables. Se recomendó al secretario de gobierno modificar los artículos 140 y 141 del Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal atendiendo a los principios de los derechos de las hijas e hijos de las internas; se dé intervención al - en caso de peligro grave para la salud, así como a la integridad física, psicológica o sexual de los menores de edad; se promueva la firma de un convenio con el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y el a fin de que se establezca un sistema interinstitucional de apoyo; se brinde capacitación al personal directivo, técnico, administrativo y de Seguridad y Custodia del Cefereso; y se repare el daño a las internas agraviadas. A la Contraloría General se recomendó resolver a la mayor brevedad el procedimiento administrativo iniciado contra los servidores públicos del citado centro de reclusión, así como solicitar a las demás contralorías internas que se tome en cuenta, en los procedimientos de investigación, las circunstancias y los hechos manifestados por la Comisión.

2.5.2.1.2.8 Otras actividades

Seminario internacional Las mejores prácticas de administración penitenciaria

El 14 y 15 de mayo de 2008, la organizó este seminario en coordinación con el Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (Ilanud). Dicho evento, dirigido a los mandos superiores de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, fue coordinado por el presidente de la y contó con la participación de tres expertos: Elena Azaola, consejera de la , antropóloga social, investigadora del , experta en infancia y en personas privadas de la libertad; Elías Carranza, director del Ilanud, experto en los temas de política criminal, sociología criminal



Los días 14 y 15 de mayo se llevó a cabo el Seminario Internacional Las mejores prácticas de administración penitenciaria. En la foto, José Ávila, Emilio Álvarez Icaza Longoria, Elías Carranza y Antonio H. Ruiz.

y sociología del sistema de justicia penal; y Stephen Nathan, experto internacional en el tema de privatización de prisiones, investigador independiente y periodista, editor del Informe Internacional sobre Privatización de Prisiones publicado por los Servicios Públicos de la Unidad de Investigación Internacional de la Universidad de Greenwich, Inglaterra.

En este seminario cerrado participó personal directivo del sistema penitenciario del Gobierno del Distrito Federal y de la [redacted] con el objetivo de generar un espacio de reflexión e intercambio de experiencias sobre la situación que guarda el sistema penitenciario en el Distrito Federal para buscar alternativas y propuestas y construir un sistema que incorpore las mejores prácticas de administración penitenciaria, acordes con los derechos humanos y con un Estado democrático de derecho.

Cursos y talleres

- En abril la Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos convocó a un seminario dirigido a los directores y directoras sobre la Situación de los Derechos Humanos en el Sistema Penitenciario en el que participó la Segunda Visitaduría.
- El taller Abuso sexual en centros de reclusión fue impartido a las y los visitadores de la Segunda Visitaduría, el 17 de octubre de 2008 por Edward Cervantes y Cynthia Totten, miembros de la organización Just Detention International, con sede en California, Estados Unidos, y expertos en el tema de abuso sexual en los centros de reclusión. Si bien la [redacted] no tramita un número alto de quejas por este tema, la problemática existe, es grave aunque no sea denunciada y requiere que el personal que tramite estas investigaciones tenga conocimientos para poder tener una intervención más eficaz tanto con las y los agraviados como con las autoridades. Este taller permitió tener un primer acercamiento

El 11 de abril dieron inicio los trabajos del Programa de Formación en Derechos Humanos para el Sistema Penitenciario. De izquierda a derecha: Francisco Romero López, director de Capacitación y Promoción de los Derechos Humanos; Patricia Colchero Aragonés, segunda visitadora; Emilio Álvarez Icaza Longoria, presidente de la Comisión; Hazael Ruiz Ortega, subsecretario de Sistema Penitenciario; Carlos de la Torre, de la Oficina del ACNUD, y Tania Reneaum Panszi, directora ejecutiva de la CDHDF.



con la temática y sensibilizar al personal sobre aspectos en que, por la baja afluencia de estas quejas, no se tiene mucha experiencia.

Diplomado Derecho a la No Discriminación

Este diplomado, convocado por Conapred, el Instituto de Investigaciones Jurídicas () y la , se llevó a cabo de agosto a noviembre de 2008 en el , donde la Segunda Visitaduría impartió una clase sobre la discriminación de las personas privadas de la libertad.

Reunión Nacional de Supervisión Penitenciaria

La participó en la reunión convocada en San Carlos, Sonora, por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos () del 11 al 14 de marzo de 2008. En esta reunión, la presentó los resultados sobre la supervisión nacional a los centros de reclusión del país. La expuso la necesidad de hacer una revisión a la metodología a fin de detallar indicadores que permitieran analizar con mayor precisión los temas que están sujetos a evaluación. Éstos sólo son grandes enunciados que cada estado deberá evaluar conforme a sus parámetros, los cuales pueden variar dependiendo de la entidad y del evaluador. La propuesta de revisión no fue aceptada en razón de que podrían afectarse los comparativos entre los años.

Publicaciones

- La revista *DFensor* que se publicó en agosto con el título “Buenas Prácticas Penitenciarias” incluye una síntesis de la propuesta general de la sobre la



El 14 de mayo se presentó el libro *Memorias del Seminario Sistemas Penitenciarios y Derechos Humanos*. En la foto, Patricia Colchero Aragonés, Elías Carranza, Emilio Álvarez Icaza Longoria, Elena Azaola y Stephen Nathan.

reforma penitenciaria, y las memorias del seminario internacional Las mejores prácticas de administración penitenciaria, con textos de Elena Azaola Garrido, Emilio Álvarez Icaza Longoria, Antonio Hazael Ruiz Ortega (entonces subsecretario de Sistema Penitenciario del Distrito Federal), Elías Carranza y Stephen Nathan.

- El 14 de mayo de 2008 se hizo la presentación pública del libro *Memorias del Seminario Sistemas Penitenciarios y Derechos Humanos* realizado en 2007, que es una compilación de textos de Sergio García Ramírez, Iñaki Rivera, Christer Isaksson, Ana Laura Magaloni, Denia Núñez, Mario Alberto de la Rosa, Ana Lucía Sabadell, Jan Perlin, Miguel Sarre, Elías Carranza, Stephen Nathan, Elena Azaola, Daniel Ordoñez, María del Carmen Segura, Jorge Schia no, Xiuh Tenorio y Emilio Álvarez Icaza Longoria.

Órgano de Visita General

La participó en algunas de las visitas del Órgano de Visita General y en el último trimestre del año solicitó a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario tener una reunión con los integrantes de éste a fin de proponer que se hagan algunas modificaciones a la metodología de manera que se pudieran verificar temas que están siendo recurrentes en las quejas. La propuesta concreta será presentada por la para su discusión.

Programa de Derechos Humanos

La Segunda Visitaduría condujo los trabajos de la mesa para la revisión de los temas prioritarios que se contemplarían en el Programa de Derechos Humanos, mismos que se desprendían del diagnóstico elaborado el año anterior. En este trabajo participaron representantes de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, de la Secretaría de Salud del Distrito Federal y de organizaciones de la sociedad civil.

En este rubro se mencionan las quejas que se recibieron en la [redacted] por violación al derecho a la salud en agravio de las personas privadas de la libertad, así como de la población abierta que solicita atención médica en los hospitales, clínicas y centros de salud de la [redacted].

En este año se estrechó la comunicación con el equipo de la Secretaría de Salud tanto cuando se encontraba al frente Manuel Mondragón, como con Armando Ahued; esto permitió discutir los casos más a fondo; reducir el tiempo de tramitación de las quejas; asegurar la oportunidad y eficacia en la atención, e intervenir para evitar daños irreparables. Un gran número de quejas, al momento de recibirse en la [redacted], eran casos que requerían de intervención urgente, por lo que la comunicación fluida con los responsables de Unidades Médicas en centros de reclusión, de centros de salud, directores de hospitales y personal del área central fue indispensable; además de beneficiar a las y los peticionarios, esto proporcionó información a las autoridades sobre situaciones que probablemente no se tenían registradas.

La [redacted] proporciona servicios de salud a 46% de la población que reside en la ciudad de México y que no cuenta con algún tipo de seguridad social; es decir, a 3 873 506 pacientes. Sin embargo, dicha Secretaría estimó en su informe de 2008 que la atención beneficia a más de seis millones de personas porque también recibe en urgencias a personas afiliadas al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ([redacted]), al Instituto Mexicano del Seguro Social ([redacted]), y a personas originarias de otros estados, sobre todo del Estado de México.

Según datos del informe mencionado, la infraestructura con que cuenta la [redacted] es de 28 hospitales y 258 Unidades Médicas. La capacidad física de éstos equivale a 1 605 consultorios médicos, 89 quirófanos, 2 332 camas censables, 94 laboratorios clínicos, 93 laboratorios de rayos X, 30 salas de expulsión y cinco bancos de sangre. Para realizar esta labor, el sistema de salud del Distrito Federal cuenta con 2 116 médicos especialistas, y 1 552 médicos generales, así como con 551 odontólogos y 6 058 enfermeras, entre otros.⁴⁵

2.5.2.2.1 Registro de quejas

Durante 2008, la [redacted] recibió 736 menciones de quejas relacionadas con violaciones cometidas por servidores públicos de la [redacted] y al final del año se registraron 377 expedientes en trámite en las diferentes visitadurías:

⁴⁵ Comparecencia del secretario de Salud del Distrito Federal en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal el 8 de octubre de 2008.

Cuadro 2.125 Expedientes en trámite relacionados con violaciones cometidas por servidores públicos de la SSDF, 2008

	Primera Visitaduría	Segunda Visitaduría	Tercera Visitaduría	Cuarta Visitaduría
Número de expedientes	16	317	20	24

Como puede apreciarse, la Segunda Visitaduría atendió 84% de las quejas en trámite relativas a violaciones cometidas por servidoras o servidores públicos de la .

2.5.2.2.2 Investigaciones de oficio

La inició de oficio dos quejas por los siguientes casos:

- Muerte de una menor de edad durante la interrupción legal del embarazo (), sobre la cual se elaboró la Recomendación 15/2008; a este expediente se acumularon otras siete quejas en que las agraviadas refirieron que los servidores públicos de la no les dieron información suficiente sobre el procedimiento de la , la consejería proporcionada no fue la adecuada y no había suficiente personal médico para atenderlas. En el caso de la menor de edad además hubo violación a la intimidad porque se publicaron sus datos personales en la página de internet de dicha Secretaría (véase apartado 2.5.2.2.7 Determinación), sobre lo cual se está dando seguimiento al procedimiento administrativo iniciado.
- Mala atención en la Clínica Especializada Condesa. Ante la falta de sensibilidad para atender a personas que viven con , una diputada local del Partido Verde Ecologista condenó la actitud del personal médico de esta clínica Condesa, el cual había mostrado desinterés para brindar una mejor atención a los pacientes que padecen esta mortal enfermedad. Se solicitó al titular del nosocomio que mejorara de inmediato el servicio, así como el trato y la calidad de los servicios médicos que se brindaban a las mujeres con /sida. En julio, la clínica se remodeló y se nombró como directora a Andrea González, especialista en el tema y con quien se ha tenido una gran interlocución para la resolución de las quejas.

2.5.2.2.3 Medidas precautorias enviadas en 2008 a la Secretaría de Salud

En 2008 la fue la tercera autoridad a la que la envió el mayor número de medidas precautorias, lo que equivale a 13% del total, sólo por debajo de la Secretaría de Gobierno y la de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Con respecto a 2007, este porcentaje disminuyó en ocho por ciento.

Cuadro 2.126 Autoridades específicas a las que la CDHDF envió más medidas precautorias, 2008

Dependencia	Número de medidas precautorias
Secretaría de Salud	103
Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	124
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	99
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	79
Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	55
Dirección Médica de Servicios Especiales de la Secretaría de Salud	39
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	28
Unidad Médica de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla	20
Hospital General Xoco	21
Torre Médica Tepepan	10
Hospital General La Villa	8
Unidad Médica del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	8
Hospital General Balbuena	8
Unidad Médica del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	6
Hospital General de Iztapalapa	9
Hospital General Dr. Enrique Cabrera	4
Hospital de Especialidades Dr. Belisario Domínguez	4
Clínica Especializada Condesa	2
Otras autoridades	35
Total	662

Como puede observarse, las Unidades Médicas de los centros de reclusión son las autoridades a las que se dirigen más medidas precautorias al año, lo cual está en correlación con el número de quejas recibidas, que en la mayoría de los casos provienen de estas dependencias. Las Unidades Médicas a las que se ha enviado el mayor número de medidas son las que se ubican en los reclusorios preventivos varoniles Norte y Oriente, lo cual tiene lógica si se considera que ambos reclusorios concentran 61% del total de la población reclusa, lo que origina demanda en la atención del servicio e insuficiencia en la prestación del mismo; esto contrasta con otros centros de menor capacidad como la Penitenciaría del Distrito Federal, que concentra 6% de los internos y a la que se enviaron 3% del total de las medidas precautorias dirigidas a la Secretaría de Salud.

En los centros de reclusión la petición constante ha sido proporcionar medicamentos a la población, que se brinde atención médica, y que se traslade a las y los internos a otras instituciones de salud que cuenten con la especialidad que se requiera, como la Torre Médica de Tepepan o los hospitales.

Las medidas precautorias en población abierta han solicitado que se proporcione información sobre el estado de salud de la o el paciente, que se brinde atención, que se practiquen estudios médicos, y que las citas médicas se reprogramen en corto tiempo tomando en cuenta la gravedad del paciente. En relación con la interrupción legal del embarazo, en ocasiones se ha solicitado la intervención inmediata para que a las mujeres que se encuentran dentro del término señalado por la ley, se les practique dicho procedimiento antes de que venza el plazo legal establecido y no tenga consecuencias para su salud.

En algunos casos, y dependiendo de la gravedad del asunto, se solicita vía telefónica a la autoridad que tome la medida precautoria correspondiente a fin de agilizar el trámite, en tanto que se remite la solicitud por escrito.

En el tema de adolescentes internos, se han recibido quejas de sus familiares en las que refieren que han solicitado a las autoridades de la Comunidad para Adolescentes atención médica y les han negado el servicio. También un adolescente refirió que él y sus compañeros internos en la citada Comunidad presentan infección en la piel (escabiasis), misma que no les había sido atendida médicamente. En relación con este padecimiento, los días 16, 17, 18 y 19 de diciembre la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores llevó a cabo una campaña contra la escabiasis y pediculosis en todas las Comunidades para Adolescentes.

2.5.2.2.4 Calificación de quejas (presuntas autoridades responsables y derechos humanos vulnerados)

La registró 609 menciones contra servidores públicos de la ; en comparación con 2007, esta cifra disminuyó 24%, sin embargo fue la cuarta autoridad con mayor número de menciones de violaciones a los derechos humanos en ese año. De éstas, 60% corresponden a violaciones imputadas a servidores públicos que atienden las áreas de reclusorios y el resto se distribuye principalmente entre los hospitales de la Red del Distrito Federal, los centros de salud y las clínicas especializadas.

En relación con los hospitales, Xoco sigue siendo el más señalado, sin embargo Balbuena, que ocupaba en 2007 el cuarto lugar, subió al segundo. Cabe mencionar que el Hospital Xoco tiene una alta demanda de atención porque allí son enviadas las personas que sufrieron algún accidente y que están relacionadas con una averiguación previa en su calidad de víctimas del delito, debido a que es un hospital que cuenta con la especialidad en traumatología. Asimismo, son enviadas las personas que se encuentran a disposición del Ministerio Público, ya sea del fuero común o federal, y que

requieren de algún tipo de atención médica. En el Hospital Balbuena hubo cambio de subdirector médico por el caso de la niña que murió después de una intervención de interrupción legal del embarazo.

Las quejas captadas durante 2008 se relacionan con la escasa o nula información que reciben los familiares de los pacientes que se encuentran hospitalizados, lo cual crea incertidumbre sobre el estado de salud de los agraviados. El trato que brinda el personal médico, de enfermería o trabajo social en muchas ocasiones no es el más idóneo, ya que no se realiza con profesionalismo ni calidez. Por lo que hace a estos problemas, se tuvieron reuniones con el entonces subsecretario y el director general de Servicios Médicos, Armando Ahued, con la finalidad de que se tomaran acciones para resolverlos, cuyos resultados se están percibiendo poco a poco.

Otra demanda frecuente de la población fue la carencia de medicamentos e instrumentos médicos en los hospitales y centros de salud, lo que originó retraso en la realización de los estudios a las personas. Otros problemas que se siguen enfrentando son la omisión de referenciar a los pacientes a otros hospitales cuando no hay la capacidad o el servicio en el hospital, que se pospongan las cirugías previstas con anterioridad, y la falta de personal en algunos hospitales por no haber reemplazos para las ausencias por enfermedad o vacaciones.

En las quejas que tienen que ver con la indebida atención médica a las mujeres embarazadas, en algunos de los casos las agraviadas manifestaran que se les ha negado la atención por falta de cupo, sin que las hayan referido a otro hospital de la Red donde se les pueda atender, con lo que se ha puesto en peligro la vida de la madre y del producto. En otros se detectó que la actitud negligente del personal médico, combinado con la falta de instrumental médico quirúrgico, ocasionó la muerte de algunas mujeres o del nonato. En estos casos se está elaborando la propuesta de Recomendación que contemple la reparación del daño y que se dote de material e instrumental quirúrgico adecuado. Esta violación a los derechos de las mujeres embarazadas ya ha sido denunciada en otras ocasiones por la [Comisión de los Derechos Humanos](#); como ejemplo se encuentran las Recomendaciones 10/2006⁴⁶ y 13/2006,⁴⁷ donde se solicitó a la Secretaría de Salud que tomara una serie de acciones para proporcionar una atención pronta y eficaz a las personas que solicitaran el servicio de ginecobstetricia y se preservara la salud de la madre y del producto.

La interlocución con el secretario de Salud, su equipo y la Segunda Visitaduría General ha sido muy buena y se materializó en mesas de trabajo para abordar diversos temas:

En cuanto a hospitales, los temas y los acuerdos fueron:

⁴⁶ , Recomendación 10/2006, <<http://www.cdhdh.org.mx/index.php?id=rec1006>>.

⁴⁷ , Recomendación 13/2006, <<http://www.cdhdh.org.mx/index.php?id=rec1306>>.

- *Rechazo en diversos hospitales a mujeres que se encuentran en labor de parto, y no referencia.*

Acuerdo: El personal médico será más explícito en la información que se proporcione a los familiares de los pacientes sobre su estado de salud para referir correctamente a los pacientes a los hospitales que les puedan dar la atención médica necesaria.

- *Deficiente información a pacientes y familiares respecto del padecimiento y de la atención médica que se proporcionará.*

Acuerdo: Se revisará el procedimiento de brindar información a los familiares de los pacientes para fortalecer este punto.

- *Cancelación de fechas programadas para la intervención quirúrgica de una persona.*

Acuerdo: La ofreció a personal de la tener una vinculación directa con personal de la Dirección General de Urgencias y Servicios Médicos para que informen el estado de salud de los pacientes y, en su caso, los motivos de su reprogramación en las cirugías. En casos de internos, se informará a sus familiares el estado de salud pero no la fecha de su reprogramación ni la fecha de alta médica.

- *Dilación en respuesta a la CDHDF respecto de la solicitud de la copia del expediente clínico de la atención médica proporcionada a los pacientes.*

Acuerdo: Se marcará copia de las solicitudes de información o de medidas precautorias al director general de Vinculación y Enlace de esa Secretaría, a fin de que sea el enlace con las áreas de la para proporcionar a la la información a tiempo.

Asimismo, la Comisión señaló que es necesario que exista una coordinación entre los hospitales de la Red y los hospitales federales para los traslados de la población penitenciaria cuando los primeros no tengan la especialidad que requiera el interno, como en el caso de la atención de pacientes con problema vascular periférico o cáncer; para ello se invitó a participar en las reuniones a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario y a la Secretaría de Salud federal. Como resultado del intercambio de opiniones entre las secretarías de Salud local y federal, se firmará un convenio de colaboración para la atención inmediata de los casos, e incluso se proporcionará la gratuidad de los servicios a través del Seguro Popular. Los responsables de los hospitales de la Red y los federales hicieron señalamientos a funcionarios del Sistema Penitenciario de la ciudad en cuanto al comportamiento del personal de Seguridad y Custodia al interior de las instalaciones, quienes violan las normas de los hospitales además de manifestar una actitud intimidatoria en contra del personal de los hospitales y la población que se encuentra solicitando los servicios. Sobre este aspecto, la Subsecretaría acordó definir un equipo especial para los traslados, elaborar un manual sobre las reglas a observar por parte de los custodios y girar las instrucciones correspondientes.

En cuanto a los centros de reclusión, los temas abordados y los acuerdos fueron:

- *Hoja de referencia y contrarreferencia.* Las hojas que llevan los custodios a los hospitales y viceversa no llegan a su destino; éstas son indispensables para dar continuidad en la atención médica y los hospitales las requieren para hacer su plan de manejo y programar la cita médica.
Acuerdo: Se definirá un procedimiento para garantizar que la documentación no se pierda.
- *Citas médicas.* El personal de los hospitales de la Red no permite que las trabajadoras sociales de las Unidades Médicas realicen por teléfono las citas médicas para los internos.
Acuerdo: Las citas médicas de internos se realizarán a través de la Dirección de Atención Hospitalaria.
- *Atención médica a los internos en los hospitales.* Si los internos llegan tarde a la cita en un hospital de la Red ya no son atendidos, a pesar de que la dilación no es imputable a ellos sino al transporte del reclusorio.
Acuerdo: Habrá flexibilidad en la atención de los internos que no lleguen a tiempo a las citas médicas, siempre que el interno se presente dentro de la jornada de trabajo del especialista.
- *Integración de los expedientes clínicos.* Se ha detectado que en los expedientes clínicos de las Unidades Médicas no se encuentran todas las constancias médicas.
Acuerdo: En algunos hospitales se está iniciando el uso del expediente electrónico para que se respalde en línea cualquier expediente y desde el nivel central se pueda consultar; se pretende que después se contemple en todos los hospitales.
- *Falta de atención médica a la población ubicada en zona de aislamiento o protección.* En visitas realizadas a dichas zonas se constató que los internos necesitaban atención médica pero los médicos no acudían a revisarlos.
Acuerdo: Se realizarán periódicamente visitas a estas zonas y sobre el programa de escabiasis.
- *Entrega de medicamentos.* Los internos firman en la receta que recibieron el medicamento completo a pesar de que no se les entrega todo.
Acuerdo: En la receta se indicará la cantidad de medicamento que los internos reciben; se elaborará una circular dirigida al personal que entrega los medicamentos donde se les informe lo anterior.
- *Falta de información a los internos sobre los resultados de los estudios clínicos realizados en las Unidades Médicas.*
Acuerdo: Se verificará que se informe a los internos, de manera oportuna, el resultado de sus análisis.

También se realizaron reuniones con algunos directores de las Unidades Médicas y el equipo encargado de la tramitación de las quejas, a fin de resolver problemas de negativa o dilación de la información solicitada. A partir de ello, la información ha fluido

de manera constante y se han podido resolver, de forma inmediata, algunas de las quejas planteadas por las y los peticionarios.

En octubre de 2008 la segunda visitadora y su personal realizaron un recorrido en compañía de servidores públicos de la Secretaría de Salud en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, donde se constató la deficiente atención médica a la población psiquiátrica que se encuentra aislada en el Centro de Diagnóstico Ubicación y Determinación del Tratamiento. Los internos manifestaron que no se les brinda atención médica, no se les permite salir a la Unidad Médica y no les proporcionan medicamentos. Se encontraron algunos internos que necesitaban atención médica y se solicitó, en ese momento, que se les brindara. El personal de la Unidad Médica informó que no contaban con un médico psiquiatra. También se constató que los internos que se encuentran en las zonas de aislamiento, en la zona psiquiátrica, panal y módulo de máxima seguridad, no son visitados por los médicos y que, para recibir atención médica, los internos que alcanzan pase deben hacer fila por varias horas.

Al término del recorrido, en reunión con el director del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente y personal de la Secretaría de Salud, se planteó la necesidad de que exista una mejor coordinación entre ambas áreas y que se afinen los mecanismos para tener un control de los documentos médicos que traslada el personal de Seguridad y Custodia a los diferentes hospitales para evitar su pérdida, lo cual ocasiona perjuicios en el estado de salud de los internos.

En octubre de 2008 el personal de la Segunda Visitaduría General sostuvo una reunión de trabajo con el secretario de Salud para atender la problemática referida que obstaculiza que se proporcione una adecuada atención médica a la población interna.

Se acordó, entre otros puntos, definir el procedimiento para evitar que en los traslados se pierda la hoja de referencia y contrarreferencia; las citas médicas de los internos que requieran acudir a hospitales se realizarán a través de la oficina de la directora de Atención Hospitalaria; la Secretaría realizará una revisión cada tres meses en los reclusorios para detectar las deficiencias en la atención médica y corregirlas; asimismo, se enviará una circular al personal médico para que informen respecto de la forma en que se distribuyen los medicamentos.

En dicha reunión la Secretaría de Salud informó que en octubre de 2008 inició obras de remodelación en la Torre Médica de Tepepan —áreas de consulta externa, auxiliar de tratamiento, auxiliar de diagnóstico con rayos X y laboratorio, y hospitalización— con la finalidad de brindar una atención médica de segundo nivel a los internos e internas de los distintos centros de reclusión del Distrito Federal y evitar, en lo posible, los traslados a los hospitales de la Red del Distrito Federal o a un federal; además de ampliar la plantilla de personal con la contratación de 266 personas. También se tiene contemplada la remodelación de las Unidades Médicas de los centros de reclusión con camas de recuperación y equipo de análisis clínicos.

En 2008 la Segunda Visitaduría General emitió las siguientes propuestas de conciliación a la Secretaría de Salud, las cuales siguen en trámite:

- Caso de una mujer que padece cáncer en un seno por no haber recibido un diagnóstico oportuno a causa de la pérdida de la biopsia en el Hospital General La Villa. Se solicitó a la autoridad que se le reparara el daño, se le continuara proporcionando atención médica y medicamentos, se le colocara un implante que sustituya la glándula mamaria extirpada y se le proporcione atención psicológica a la agraviada y a su familia. Las peticiones se encuentran en etapa de cumplimiento.
- Caso de un hombre a quien le amputaron la pierna derecha por deficiente atención médica en la Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente. Se solicitó que se proporcione de manera continua atención médica y tratamiento integral y multidisciplinario en el que se incluya una prótesis, a fin de que el agraviado pueda desplazarse con facilidad; rehabilitación y, en su caso, apoyo psicológico y/o psiquiátrico; que se le otorgue apoyo económico conforme a la dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, así como que se integre a los programas de trabajo para personas con las limitantes, preparación o habilidades del agraviado.
- Caso de un niño que fue quemado con una lámpara en el pecho y en el lado derecho de la cara mientras permanecía internado en el Hospital Pediátrico de Azcapotzalco. Se solicitó a la Secretaría que se dé seguimiento al procedimiento administrativo de responsabilidad tramitado en la Contraloría Interna de esa Secretaría, con la finalidad de aplicar la sanción que en derecho corresponda al personal médico del Hospital Pediátrico Azcapotzalco; se le reembolsen al padre los gastos erogados con motivo del medicamento y material médico que utilizó a favor de su hijo Isaías; que se proporcione al niño atención médica para su rehabilitación por el daño neurológico que presentó, y que se realice una supervisión en todos los hospitales pediátricos del Sistema de Salud del Distrito Federal y, de ser el caso, reemplazar los focos o iluminación de las lámparas de chicote para que cumplan con los estándares de calidad.

A partir del 6 de octubre se iniciaron quejas relacionadas con la atención médica a los adolescentes. Una contra el personal de la Unidad Médica de la Comunidad para Adolescentes San Fernando por no proporcionarle a un joven atención de manera pronta, ya que necesitaba una operación en uno de sus brazos debido a una fractura.

2.5.2.2.5 Violaciones graves

La Comisión no recibió ninguna mención relacionada con violaciones graves por parte de esta autoridad.

2.5.2.2.6 *Derechos vulnerados*

Cuadro 2.127 Derechos genéricos vulnerados por la Secretaría de Salud, 2008

Derecho vulnerado	Total
Derecho a la salud de las personas privadas de la libertad	457
Derecho a la salud de la población abierta	170
Derecho a la honra y a la dignidad	22
Derecho de petición y pronta respuesta	8
Derecho a la seguridad jurídica	7
Derecho al trabajo	1
Derecho a la información	1
Derechos de la niñez	1
Total	667

De los derechos humanos vulnerados por la Secretaría de Salud 69.52% son en contra de las personas privadas de la libertad. En particular por deficiencias u omisiones en la atención médica dentro de los centros de reclusión: escasez de medicamentos, retraso en la elaboración de estudios, falta de atención médica y problemas en los traslados.

Los tipos de violación al derecho a la salud son los que se mencionan a continuación:

Cuadro 2.128 Tipos de violación al derecho a la salud

Tipo de violación	Total
Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud	126
Obstaculización o negativa del acceso a los servicios de salud	35
Negligencia médica	10
Obstaculización, restricción o negativa de medidas de prevención y tratamiento de enfermedades	7
Responsabilidad médica	3
Total	181

2.5.2.2.7 *Determinación*

Durante 2008 se concluyeron 84.71% de las quejas tramitadas respecto de violaciones por parte de la Secretaría de Salud por solución durante el trámite; 4.46 % por falta de interés por parte del peticionario o peticionaria; 4% por no violación, y 3% por no contar con elementos suficientes.

Durante el año se emitieron cinco Recomendaciones:

Recomendación 3/2008

Se emitió por un caso de afectación a la integridad física, psíquica y moral; obstaculización en el derecho a la salud; negligencia médica; e incumplimiento de un Acuerdo de Conciliación. Los derechos que se vulneraron fueron: la integridad física, psíquica y moral y a la salud (atención médica integral de calidad). Los puntos recomendatorios solicitaron medicamentos gratuitos para la peticionaria; atención integral para el control del síndrome de *Sheehan*, así como la realización de los estudios y atención psicológica. Se pide una reunión entre el director general de Servicios Médicos y Urgencias y la agraviada y su esposo para que de común acuerdo establezcan, en caso de no existir impedimento, fechas fijas para el suministro de los medicamentos que ella y, en su caso, el peticionario y sus hijas e hijos requieran por tratamiento psicológico o psiquiátrico, incluyendo entregas extraordinarias. El costo total de la atención médica, integral y multidisciplinaria deberá ser asumido por la Secretaría de Salud que dará una reparación por los daños sufridos. Finalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana -007- 2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio, se recomendó girar instrucciones por escrito al personal de los diversos hospitales materno infantiles del Gobierno del Distrito Federal para que se elaboren folletos informativos de fácil comprensión, tanto para el personal médico como para los usuarios de dichos hospitales.

Recomendación 8/2008

Se emitió por un caso de obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud y responsabilidad médica por retraso en la intervención quirúrgica del peticionario. Los derechos humanos vulnerados fueron a la salud (atención médica integral de calidad) y a la vida digna. Se recomendó dar vista a la Contraloría Interna para el inicio del procedimiento administrativo y realizar la reparación de los daños. Asimismo, como medidas de no repetición se solicitó efectuar un análisis respecto de las deficiencias u omisiones que motivaron la violación a derechos humanos referida en esta Recomendación, a partir del cual se debe elaborar un procedimiento claro y uniforme aplicable a todos los hospitales de la Red del Distrito Federal para la detección oportuna de tumores malignos; garantizar la adecuada elaboración del expediente clínico, según se establece en la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico, y establecer los mecanismos de supervisión y verificación de la actuación de las y los servidores públicos que intervengan en los mismos.

Recomendación 14/2008

Ésta se envió por un caso de obstaculización al acceso adecuado y oportuno a los servicios de salud; insuficiencia de recursos en las instituciones que proporcionaron los citados servicios y atención médica deficiente a la persona agraviada, por la indebida atención médica a una persona en el Centro de Atención Toxicológica Venustiano Carranza, quien posteriormente falleció. Se emitió por violación a la integridad personal de los familiares directos de la víctima y por violación a la salud de la persona agraviada. Se recomendó que se diseñe un plan a mediano y largo plazo para la dotación de recursos materiales, humanos y mejoras en la infraestructura del Centro de Atención Toxicológica Venustiano Carranza, partiendo específicamente de las solicitudes formuladas por esa institución y otorgándole los insumos y la infraestructura acorde a una institución de salud de segundo nivel; se diseñe un programa que prevea las ausencias del personal médico; que se les impartan cursos sobre el diagnóstico, atención y tratamiento adecuado y oportuno de las personas con adicciones que acuden a dicho centro; se garantice la aplicación del manual de procedimientos para la referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuarios; que cuando el paciente sea trasladado en ambulancia se encuentre acompañado de algún(a) médico(a) responsable; se instruya por escrito al personal de los hospitales generales Balbuena y La Villa y de las ambulancias de terapia intensiva del Centro Regulador de Urgencias Médicas del Distrito Federal, para que garanticen el registro detallado y completo de la atención hospitalaria, prehospitalaria o cualquier servicio que proporcionen a las y los pacientes, y que se repare el daño.

Recomendación 15/2008

Esta Recomendación se envió por un caso de negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal, atención médica e información proporcionada a mujeres que solicitaron la práctica de la interrupción legal del embarazo (). Fue emitida por violaciones al derecho a la vida por negligencia médica, al derecho a la salud por deficiencias en la disponibilidad de personal, al derecho a la salud sexual y reproductiva por deficiencias en la atención médica y en la información proporcionada a las pacientes, y al derecho a la intimidad por publicación de datos personales. En la investigación y documentación de este caso la Segunda Visitaduría se asesoró con diversos expertos en el tema, consultó a organizaciones de la sociedad civil () que acompañaron a la Secretaría de Salud en la implementación del Manual de procedimientos , se consultó bibliografía especializada y se solicitó un peritaje externo en ginecología que determinó la negligencia en la atención médica de la menor de edad, lo que le ocasionó la muerte. En este caso se recomendó garantizar personal médico suficiente; consolidar la capacitación de todo el personal de la Secretaría de Salud que tenga

como responsabilidad proporcionar consejería, información y llevar a cabo los procedimientos para la práctica de la ; fortalecer la consejería; garantizar la atención temprana, evitando dilaciones y requisitos no esenciales que retrasen la práctica de la ; instrumentar un sistema de evaluación del programa de , y elaborar un paquete informativo que deberá ser entregado a las personas que soliciten información sobre la interrupción legal del embarazo.

Recomendación 19/2008

Ésta se refiere al caso de un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur () que sufrió una lesión en la columna, la cual no le fue atendida en tiempo, además de que ningún hospital de la Red del Gobierno del Distrito Federal cuenta con aparatos de resonancia magnética, lo que retrasó contar a la brevedad con un diagnóstico oportuno y ello complicó su estado de salud, lo que trajo como consecuencia la pérdida de la vida. La Recomendación se emitió a personal de la Unidad Médica del y del Hospital de Especialidades de la ciudad de México Dr. Belisario Domínguez, por una deficiente atención médica y por la negativa, retraso u obstaculización de brindarle atención médica a una persona privada de la libertad. En los puntos recomendatorios se solicitó que se adquiriera e instalara en alguno de los hospitales de la Red del Distrito Federal un resonador magnético, a fin de que se puedan realizar diagnósticos sobre enfermedades complejas, que no pueden ser determinadas con base en la observación y el tacto o con aparatos de imagenología menos sofisticados; se mantuvieran vigentes los convenios con la Secretaría de Salud federal para que, en caso de demanda excesiva de estudios de imagenología, se cuente con el apoyo de la institución de salud federal para que haya disponibilidad permanentemente de este servicio; se instaure en colaboración con la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal, a través de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, un programa permanente de atención sobre casos urgentes de salud con las y los internos que incluya un procedimiento para la detección de casos que requieren de atención médica especializada de segundo y tercer nivel, el cual deberá operar semanalmente; que este procedimiento incluya un mecanismo de supervisión periódica acerca del servicio público que brinda el personal médico, de trabajo social y administrativo en estos casos, para evitar retrasos y negligencias como las que fueron denunciadas en este instrumento recomendatorio; finalmente, que se repare el daño a la madre y hermana de la persona agraviada, de conformidad con la fundamentación y motivación internacional, nacional y local planteada en esta materia.

2.5.2.2.8 Otras actividades

VIH/sida

- El 18 de junio la Segunda Visitaduría participó con una ponencia en el foro sobre convocado por la Universidad Iberoamericana.
- Se participó también en la Preconferencia Ecuménica de Sida, que se llevó a cabo del 31 julio al 2 de agosto de 2008.
- Con motivo de la Conferencia Internacional sobre el Sida, la Segunda Visitaduría estuvo presente en las diversas conferencias que se impartieron.
- Se asistió a la conferencia para abogados y activistas en derechos humanos, organizada por Constella Futures y apoyada por la Fundación Ford, sobre legislación, litigio y derechos humanos relacionados con el , que se realizó el 2 de agosto en el Hotel Nikko.
- Se está participando con la Clínica Especializada Condesa en un proyecto de capacitación para el personal, así como en la instalación de un módulo ciudadano de orientación al público atendido por organizaciones de la sociedad civil.

Donación de órganos

En septiembre de 2008 se llevó a cabo una conferencia con el director del Centro Nacional de Trasplantes con la finalidad de fomentar en el personal de la Comisión la cultura de la donación de órganos. El presidente de esta Comisión y servidoras y servidores públicos de la misma firmaron su tarjeta de donación.

Programa de derechos humanos

Personal de la Segunda Visitaduría participó en las mesas de trabajo que se llevaron a cabo en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), con motivo de la elaboración del Programa de derechos humanos, para la definición de las actividades prioritarias para 2009 en materia de salud.

Foro debate de expertos. Salud y participación ciudadana: información para ejercer este derecho

Este foro sobre derecho a la salud y a la información fue convocado el 8 y 9 de diciembre por Alianza Cívica, el Info- , la Unión Europea, el y Participa. La Segunda Visitaduría participó con una ponencia sobre derecho a la salud en el Distrito Federal.

La Segunda Visitaduría General, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Seguimiento, elaboró el *Informe sobre la protección del derecho a la salud de las personas que viven con VIH, por parte del Gobierno del Distrito Federal*, mismo que se presentó el 30 de noviembre de 2008.

Los objetivos que orientaron el estudio fueron identificar los alcances y limitaciones de la atención de la Clínica Especializada Condesa, ubicando el servicio que ofrece en el contexto de los que se brindan en otras entidades federativas y otros países; establecer las condiciones de disponibilidad, accesibilidad y calidad de sus servicios de salud (atención psicológica, medicamentos especializados y atención), y evaluar el conocimiento de la normatividad que tutela el derecho a la protección a la salud de su personal.

Por otra parte, conocer la percepción que sobre la protección a ese derecho tienen las y los pacientes de la Clínica Especializada Condesa, y el papel que juega la organización de éstos en la defensa y garantía de la protección del derecho a la salud de las personas que viven con VIH en el Distrito Federal.

El estudio abordó el derecho a la protección a la salud de las personas que viven con VIH en el Distrito Federal partiendo de un análisis institucional de las condiciones (disponibilidad, accesibilidad y calidad) con que se protege ese derecho. También presentó una aproximación a las percepciones ciudadanas de quienes trabajan en dichas instituciones y de quienes se atienden en ellas.

En términos metodológicos, se recurrió tanto a investigación documental como a recolección de información primaria: se solicitó información por escrito y se mantuvieron reuniones con autoridades de la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal (); del Programa de Prevención, Vigilancia y Control del VIH del Distri-

En el Museo Mural Diego Rivera se llevó a cabo la presentación del *Informe especial sobre la protección del derecho a la salud de las personas que viven con VIH, por parte del Gobierno del Distrito Federal*. En la foto, Arturo Díaz Betancourt.



to Federal y de la Clínica Especializada Condesa; se realizaron entrevistas a la directora de dicha Clínica, a cuatro activistas de la comunidad lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénerica y travestista () y a personas que viven con ; además, se aplicó un cuestionario al personal que labora en la Clínica.

En lo que se refiere a las percepciones de las y los usuarios con respecto a la protección del derecho a la salud en el Distrito Federal, se realizaron nueve entrevistas con personas que se atienden en la Clínica Especializada Condesa, las cuales abarcaron las siguientes dimensiones de análisis:

- La experiencia de vivir con .
- Condiciones de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud (atención del personal y medicamentos especializados –antrirretrovirales, medicamentos específicos para infecciones oportunistas y atención psicológica–) que han recibido en la Clínica Especializada Condesa.
- Valoraciones sobre el trato por parte del personal de la Clínica, así como valoraciones sobre posibles conductas discriminatorias.
- El Comité de Pacientes de la Clínica Especializada Condesa.

Las propuestas que arrojaron las conclusiones son, entre otras, las siguientes:

1. Ampliar el cuadro básico de medicamentos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal con base en un diagnóstico de los padecimientos que, con mayor frecuencia, afectan a las personas con .
2. Realizar un diagnóstico sobre las necesidades de personal, espacios, materiales, insumos, medicamentos y equipos de trabajo que requieran los servicios del Gobierno del Distrito Federal que intervienen en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento del /sida.
3. Establecer convenios de colaboración entre la Clínica Especializada Condesa y hospitales federales que permitan el acceso gratuito, o bien con la cuota mínima de recuperación, a los servicios de hospitalización y medicina externa en las especialidades que no se ofrecen en la Clínica, con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud.
4. Establecer los perfiles de los diferentes cargos y puestos del personal que atiende a las personas que viven con /sida.
5. Desarrollar un programa de sensibilización, especialización y actualización de conocimientos del personal contratado por el Gobierno del Distrito Federal para atender a personas que viven con /sida.
6. Establecer la contención psicológica como una prestación para el personal que labora en la Clínica Especializada Condesa, a fin de proteger sus derechos laborales y garantizar un buen servicio a las y los pacientes.

7. Fortalecer los mecanismos de comunicación paciente-médico en términos de fomentar una actitud más participativa y proactiva por parte de las y los pacientes en el cuidado de su salud.
8. Diseñar una campaña de información que pueda ser difundida a través de diversos medios y que permita a toda la ciudadanía conocer los servicios que brinda tanto el Programa de Prevención del Distrito Federal como la Clínica Especializada Condesa.

2.5.2.3 T S J

En este apartado se hace un reporte de las quejas recibidas en la por violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal ().

Corresponde al establecer, como principio rector de la función judicial, el reconocimiento y respeto de los derechos humanos contemplados tanto en la legislación nacional como en los instrumentos internacionales que deben aplicarse como ley suprema en México.

El derecho que se vulnera con mayor frecuencia en los procesos jurisdiccionales es el de debido proceso, el cual debe observarse en las instancias procesales a efecto de que las personas estén en condiciones de defenderse adecuadamente ante cualquier acto de autoridad que pueda afectarlos.

Esta Comisión recibió en 2008 quejas atribuidas a las y los servidores públicos adscritos al , no sólo por presuntas violaciones al derecho al debido proceso, sino también por violaciones al derecho a la seguridad jurídica, al derecho a una adecuada protección judicial, a los derechos de la víctima o de la persona ofendida, al derecho a la protección de la familia y a los derechos de la niñez.

Durante el año que se informa, el magistrado Edgar Elías Azar asumió la Presidencia del . En su gestión se ha fortalecido la coordinación interinstitucional con la a través de la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos (y).

La y del es el enlace de la con los juzgados, salas, el Servicio Médico Forense (Semefo) y el Centro de Convivencia Familiar Supervisada, entre otras áreas.

Coadyuva en la atención de las medidas precautorias, solicitudes de información y oficios de comisión que este organismo requiere a los servidores públicos del para atender debidamente las quejas presentadas por las y los peticionarios.

Las quejas atribuidas al personal del surgen cuando, por alguna circunstancia, las y los peticionarios que se presentan a dirimir ante algún órgano jurisdiccional una controversia civil o familiar o, en su caso, al ser víctimas o procesados en alguna causa penal, estiman que en el desarrollo de sus juicios se presentan situaciones irregulares en las que consideran violados sus derechos humanos.

Otra causa generadora de quejas es el desconocimiento general que tiene el personal del [] en materia de derechos humanos, así como de las atribuciones de esta Comisión, lo que ocasiona que todavía exista por parte de algunos servidores públicos del Tribunal cierta reticencia para permitir la consulta de los expedientes judiciales que se constituyen en los juzgados o proporcionar información a los visitantes adjuntos de la Comisión.

Por lo anterior, un tema importante en las reuniones de trabajo que personal de esta Comisión ha tenido con la [] y del [] es el establecimiento de estrategias para la promoción, educación y difusión de los derechos humanos en el personal del [].

La [] y [] informó que en 2009 se tienen contemplados cursos de actualización en materia de derechos humanos para el personal del Tribunal para lo cual considera necesario que la Comisión coadyuve en su desarrollo.

En 2008, en materia de justicia para adolescentes, esta Comisión observó el proceso de transición entre las autoridades federales y el []; éste informó que se radicaron 638 expedientes para el conocimiento de los jueces de Justicia para Adolescentes, de los cuales 217 fueron de acciones de remisión con detenido, 29 de acciones de remisión sin detenido y 412 de incompetencias. Además, el Archivo Judicial y Registro Público de Avisos Judiciales del Distrito Federal recibió del entonces Consejo de Menores de la Secretaría de Seguridad Pública Federal 45 mil expedientes para su custodia.

Asimismo, señaló que se instalaron 15 juzgados y dos salas de justicia para adolescentes, de los cuales seis juzgados son para delitos no graves donde se conocerán aquellos procesos que se sigan por la vía oral; cuatro juzgados para delitos graves, tomando como referencia el catálogo de conductas tipificadas como tales en el artículo 30 de la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal, y cinco juzgados de transición. Por otra parte, a fin de designar las plazas de jueces y magistrados especializados en Justicia para Adolescentes, se llevó a cabo un concurso de oposición.

En cuanto al procedimiento que se sigue por la vía oral, se informó que éste se tramita de forma ágil a través de figuras jurídicas como la conciliación, donde se busca en todo momento garantizar a la víctima la reparación del daño.

2.5.2.3.1 Registro de quejas

Durante 2008 la [] recibió 271 menciones relacionadas con violaciones cometidas por servidores públicos del []; al final del año se tenían registrados 189 expedientes en trámite en las diferentes Visitadurías.

Cuadro 2.129 Expedientes en trámite relacionados con violaciones cometidas por servidores públicos del TSJDF, 2008

	Primera Visitaduría	Segunda Visitaduría	Tercera Visitaduría	Cuarta Visitaduría
Número de expedientes	14	133	5	37

Sobre los procesos de adolescentes en conflicto con la ley penal, la [redacted] recibió una queja en 2008 señalando como autoridad responsable al Juzgado Primero de Proceso Escrito de Justicia para Adolescentes en el Distrito Federal. En este caso, la peticionaria solicitó por escrito ante el juzgado la externación de su hijo adolescente debido a que sólo le restaban por cumplir tres meses de la medida impuesta, informándole que recibiría la respuesta en seis días, lo cual no ocurrió a pesar de que la peticionaria acudía frecuentemente.

Una vez investigados los hechos, personal de esta Comisión consultó la causa penal respectiva en la que obra el auto que le recayó a la solicitud de la peticionaria. Una vez que se recabó el informe solicitado a las autoridades de la Comunidad de Adolescentes respecto a la medida de avance del tratamiento impuesto al adolescente, la juez señaló que hasta que el adolescente logre cubrir de manera total los fines de la medida impuesta se resolvería lo procedente, por lo que la autoridad ejecutora deberá estar atenta a informar de ello al órgano jurisdiccional.

Lo anterior le fue informado a la peticionaria orientándosele para dar seguimiento a su solicitud.

2.5.2.3.2 Investigaciones de oficio

En 2008 se iniciaron tres investigaciones de oficio por hechos imputables a servidores públicos del [redacted]; la primera fue por un problema vial en el que se presumía que un actuario había atropellado a una persona al momento de salir de un desalojo. De la investigación realizada se determinó que los hechos fueron imputables a una particular, quien conducía el automóvil en cuestión.

Otra queja atribuida a servidores públicos del [redacted] se inició a partir de una nota periodística en la que se informaba que una mujer fue acusada por su padre por secuestrar a sus medios hermanos, sin embargo las amistades de la agraviada referían que se trataba de un mal entendido y que estaba siendo procesada injustamente. De la investigación realizada se observó que, en apego a la normatividad penal vigente en el Distrito Federal, el delito fue reclasificado como extorsión agravada, por lo que fue sentenciada a una pena de tres años, obteniendo su libertad al concedérsele el beneficio de la suspensión condicional de la pena, previa garantía que otorgó, todo ello apegado al debido proceso.

La tercera queja de oficio se derivó de una nota del periódico *Reforma* titulada “Olvida el [redacted] discapacidades”, la cual que refirió la falta de infraestructura necesaria para subir y bajar en silla de ruedas, puntualizando que las autoridades del [redacted] han olvidado poner rampas o entradas especiales en los juzgados. Personal de esta Comisión realizó, en forma conjunta con el [redacted], un recorrido para determinar las condiciones de accesibilidad de los edificios de juzgados, solicitando un informe respecto a la forma en que el [redacted] plantea dar solución a la problemática citada.

2.5.2.3.3 Medidas precautorias

En 2008 la [redacted] envió 131 solicitudes de medidas precautorias al [redacted], a fin de garantizar el reconocimiento y respeto del derecho al debido proceso y a las garantías judiciales de las personas peticionarias y/o agraviadas relacionadas con la situación jurídica del procesado o, en su caso, para salvaguardar los derechos de la víctima o la equidad entre las partes en un juicio civil o familiar.

En 2008 destacó la medida precautoria solicitada al Semefo para que la Junta de Peritos presidida por el director del Semefo, a que se refiere la Ley Orgánica del [redacted], emitiera el dictamen definitivo de lesiones de una mujer que resultó afectada por una lesión de columna en un accidente de tránsito, tomando en cuenta todas las constancias médicas que obran en la causa penal, y se llevara a cabo el análisis de las mismas con máxima diligencia para garantizar el derecho de la víctima a recibir la reparación del daño.

La juez penal solicitó que se realizara la referida junta debido a que los peritos asignados al caso erraron varias veces en la elaboración del dictamen de lesiones al remitirlo sin fundamento, posteriormente con el nombre erróneo de la ofendida, y finalmente al describir una cicatriz inexistente en la cara.

A pesar de la medida precautoria solicitada al director del Semefo, la Junta de Peritos determinó, sin especificar el análisis y valoración realizada, que las lesiones eran de “las que no tardan en sanar más de 60 días”; incluso la propia juez descalificó este dictamen en su sentencia por considerar que no contenía los elementos de información suficientes.

La sala revisora ordenó que se nombrara un perito tercero para resolver la controversia, peritaje que aún no se ha realizado, causando una dilación de más de dos años sin que la ofendida reciba la reparación del daño que le corresponde. La presente queja se encuentra acumulada a otras dos que refieren también contradicciones con otros estudios médicos presentados por víctimas de lesiones.

Por lo anterior, se solicitó al [redacted] llevar a cabo reuniones con el director del Semefo para analizar y reglamentar los procedimientos de elaboración de los dictámenes emitidos por sus peritos, a fin de que éstos contengan en su determinación una descripción sucinta de las evidencias médicas y su análisis, incluyendo aquellos que realice la referida Junta de Peritos.

Otras medidas precautorias relevantes fueron las solicitudes que se realizaron al [redacted] para garantizar a procesados de nacionalidad cubana y norteamericana que se diera aviso sobre su situación jurídica a su correspondiente embajada y, en el último caso, que se garantizara que un traductor estuviera presente.

En materia familiar se solicitaron medidas precautorias para salvaguardar el interés superior de los niños y niñas en controversias familiares sobre convivencias y cumplimiento de la pensión alimenticia, debido a que los padres no logran ponerse de acuerdo respecto al tiempo compartido o no dan cumplimiento a los mandatos judiciales, en perjuicio de los derechos de sus hijos e hijas.

Los jueces a quienes han sido solicitadas las medidas precautorias en la mayoría de los casos niegan la presunta violación y consideran que son un cuestionamiento hacia su investidura y ética profesional, señalando que durante los procesos se apegan estrictamente a lo señalado en la Constitución y en los Códigos respectivos; sin embargo, a fin de atender lo solicitado, instruyen por escrito a su personal para que respeten las garantías de las y los peticionarios.

Como ejemplo de ello está el caso de la queja de un abogado particular que refirió no poder realizar la debida defensa de su representado, ya que la juez había asentado en el expediente que su actuar era irrespetuoso, indisciplinado, que hablaba muy fuerte, que su conducta era violenta, y que lo apercibía con arrestos, en tanto que a otros abogados sólo les impone una multa.

La Comisión solicitó medidas precautorias a fin de que la autoridad se abstuviera de cometer cualquier acto de molestia indebido e ilegal en contra del peticionario y se evitara cualquier acto u omisión que tuviera por objeto entorpecer o impedir la defensa del procesado en la audiencia de desahogo de pruebas que estaba por celebrarse. La juez manifestó su molestia al recibir el requerimiento y solicitó que personal de esta Comisión estuviera presente en la audiencia, sin embargo se recibió al visitador adjunto con una actitud hostil.

Por lo anterior, se le explicó a la titular del juzgado que la naturaleza de las medidas precautorias era solicitar el reconocimiento y la garantía de respeto a los derechos humanos a través de acciones afirmativas, con lo que se logró una actitud más accesible y comprensible por parte de la juez.

A través de la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del se ha tenido un acercamiento con las y los jueces a fin de explicar la naturaleza preventiva de estas medidas.

2.5.2.3.4 Calificación de quejas (presuntas autoridades responsables y derechos violados)

Durante 2008 la registró 536 menciones en contra de servidores públicos de 151 instancias de ese Tribunal; dentro de las cuales destacan las siguientes instancias:

- Juzgados Penales, 188 menciones (35%).
- Juzgados Familiares, 140 menciones (26.1%).
- Juzgados Civiles, 65 menciones (12.1%).
- Juzgados de Paz Penal, 55 menciones (10.2%).
- Juzgados de Arrendamiento, 28 menciones (5.2%).
- Juzgados de Paz Civil, 13 menciones (2.4%).
- Las Salas Penales, seis menciones; las Salas Familiares, tres menciones, al igual que las Salas Civiles, haciendo un total de 12 menciones (2.2%).

- Otras instancias del Tribunal: 26 menciones (5%), entre las que se encuentran el Centro de Convivencia Familiar Supervisada con 13 menciones; el Servicio Médico Forense con siete menciones, y el Consejo de la Judicatura con cuatro menciones.

Los juzgados y la sala que más menciones tuvieron fueron los siguientes:

Cuadro 2.130 Instancias del TSJDF con mayor número de menciones, 2008

Juzgados Penales	Menciones	Juzgados Familiares	Menciones
Juzgado Sexagésimo Octavo Penal	4	Juzgado Décimo Octavo Familiar	5
Juzgado Cuadragésimo Cuarto Penal	2	Juzgado Quinto Familiar	4
		Juzgado Vigésimo Segundo Familiar	3
		Juzgado Trigésimo Octavo Familiar	3
Juzgados de Arrendamiento Inmobiliario	Menciones	Juzgados Civiles	Menciones
Juzgado Trigésimo de Arrendamiento Inmobiliario	3	Juzgado Vigésimo Octavo Civil	4
Salas	Menciones	Juzgados de Paz Penal	Menciones
Primera Sala Penal	3	Juzgado Trigésimo Cuarto de Paz Penal	4

Los Juzgados de Primera Instancia Penales fueron los que tuvieron mayores menciones; en los hechos, las y los peticionarios refirieron presuntas situaciones de imparcialidad, dilación o falta de información del proceso, y falta de cuidado en la integración de la causa penal.

En cuanto a la presunta imparcialidad, existe una preocupación manifiesta en algunas peticionarias y peticionarios al referir en sus quejas, casos en los que su contraparte es un trabajador del —jueces o personal administrativo en general—, quien conoce el medio y tiene compañeros de trabajo que pueden auxiliarlo, presuponiendo con ello una desigualdad jurídica y desventaja indebida. Hasta la fecha no ha sido posible contar con la evidencia necesaria para acreditar la presunta violación referida, sin embargo, debido a la recurrencia de las manifestaciones de las y los peticionarios, el cuestionamiento planteado se ha hecho del conocimiento a la y para que se estudie la posibilidad de adoptar alguna medida positiva en el caso concreto.

En 2008 se llevaron a cabo diversas reuniones con la directora de Orientación Jurídica y Derechos Humanos, así como recorridos por los juzgados penales ubicados en los reclusorios preventivos varoniles Norte, Oriente y Sur, a fin de atender las quejas que por su complejidad reflejan problemas estructurales detectados en los juzgados penales, los cuales se refieren a continuación.

Previo a que el procesado rinda su declaración preparatoria, hay jueces penales que no permiten al defensor de oficio o al abogado particular asesorar en la rejilla de prácticas a su defendido, violando los artículos 16, 59 constitucional, fracción , 66 y

287 del Código de Procedimientos Penales del Distrito Federal, y 8.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Lo anterior debido a que existen criterios divergentes por parte de los jueces penales —a quienes se les solicitó su opinión— al referirse a la asistencia jurídica que puede recibir el procesado antes y durante el momento de rendir su declaración preparatoria.

Algunos jueces señalan que, una vez iniciada la declaración, el defensor no debe hablar con su representado porque influenciaría su dicho; en tanto que otros jueces señalan que no puede alegarse para impedir esa comunicación que el defensor *aleccione* a los inculpados sobre lo que van a declarar, ya que tienen el derecho de no inculparse y que, en todo caso, el contenido de la declaración es materia de análisis y valoración al momento de dictar resolución.

Esta Comisión solicitó al [redacted] que emita un pronunciamiento a favor del derecho del procesado a comunicarse libremente y en todo momento con su defensor en apego tanto a la normatividad local como al marco internacional del derecho al debido proceso ya que, si bien se debe proteger a la sociedad del delito imponiendo sentencias a los responsables, ha de hacerse como resultado de un estricto respeto a los principios y normas del Estado de derecho y a los derechos humanos de los procesados; propuesta que actualmente se encuentra en estudio por parte de la autoridad.

Asimismo, se solicitó establecer un criterio generalizado respecto a la forma en que se hacen del conocimiento del procesado sus derechos. Existe la propuesta de entregar a los procesados un tríptico que contenga el texto del artículo 20 constitucional o, en su caso, la colocación de carteles dentro de las rejillas de prácticas. Esto último en colaboración con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal.

La audición y visibilidad del procesado en las rejillas de prácticas se encuentra limitada por cancelas y/o protecciones que ha colocado el personal de los juzgados debido a que desde los túneles que comunican a los centros de reclusión se perciben olores desagradables, provocando incomodidad y problemas de salud tanto en el personal que labora en los juzgados y como en las personas que asisten a las audiencias.

Los cancelas —de vidrio, acrílico y plástico, entre otros materiales— obstaculizan también la lectura y firma de las notificaciones; la libre comunicación del procesado con el juez, el secretario de Acuerdos, su defensor, su intérprete, testigos de cargo y descargo; el desarrollo de los careos, etcétera.

En busca de una solución conjunta, esta Comisión coordina reuniones de trabajo, tanto con el [redacted] como con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, la cual informó que a fin de mejorar las condiciones de limpieza y mantenimiento ya inició un programa de rehabilitación de los túneles en los reclusorios preventivos varoniles Oriente y Sur, quedando pendiente la licitación de trabajos para el Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

En consecuencia, se ha solicitado al [] que lleve a cabo el retiro o la reinstalación de protecciones con un diseño que permita la visibilidad y audición óptima durante las audiencias.

En 2008 se integraron expedientes de queja en que se indica que los jueces desahogaron con mínimas garantías —que personal del juzgado y/o del [] estuviera presente— las testimoniales o peritajes relacionadas con menores de edad.

Dichas medidas no son suficientes y adecuadas para garantizar los derechos y el interés superior de los niños y las niñas que participan en un proceso penal, de acuerdo con lo señalado por los estándares internacionales aplicables.

Por lo anterior, esta Comisión solicitó al [] tomar las medidas suficientes y necesarias para garantizar los derechos de los niños y las niñas que son víctimas o participan como testigos en procesos penales, considerando lo señalado por la Oficina de la Defensoría de los Derechos de la Infancia ([] A. C.) que, respecto a la desigualdad vivida por la infancia que ha sido víctima de un delito, refiere los siguientes aspectos a atender:

- a. Uso de un lenguaje adecuado, ya que el lenguaje jurídico les resulta inaccesible e incomprensible.
- b. Evitar tratarlos como si fueran infractores cuando en realidad son víctimas.
- c. Propiciar el conocimiento y sensibilización de los procesos y características propias del pensamiento y conducta infantil por parte de quienes participan en los procesos penales.
- d. Garantizar que la toma de declaraciones de niños y niñas sea en condiciones adecuadas para garantizar sus derechos (ambiente propicio).
- e. En su caso, establecer adecuadas y suficientes medidas de protección a niñas y niños víctimas del delito.
- f. Que las pruebas que sea necesario desahogar, las realicen peritos y psicólogos especializados en niñas, niños y adolescentes.

Por otra parte, se cuestionó al [] la admisión de la prueba del polígrafo en los procesos jurisdiccionales, tanto a los procesados como a las víctimas —en las que además se actualiza el supuesto de tratarlas como infractores—, debido a que se ha documentado que su aplicación como prueba inculpatória o de inocencia ha sido objeto de diversos cuestionamientos, tanto nacionales como internacionales, ya que la evidencia que proporciona no es confiable, como lo ha afirmado la Corte de Estados Unidos.

Es importante mencionar que en 2003 la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ([]), auspició el estudio Mitos y Realidades del Polígrafo. Marcadores fisiológicos de la actividad emocional, en donde se señala que, de acuerdo con el compromiso que tiene el Estado mexicano con la comunidad internacional en la defensa de los derechos humanos, cualquier argumento que utilice la autoridad para la apli-

cación de la prueba del polígrafo no puede ser legal, ya que ningún ordenamiento jurídico, incluyendo el Código Penal del Distrito Federal, contempla dicha prueba y mucho menos autoriza realizarla, por consiguiente su uso debe considerarse violatorio de los derechos humanos.

Por lo anterior, esta Comisión solicitó al [] que se dicten los lineamientos necesarios para evitar la aplicación de los exámenes poligráficos en los procesos penales, propiciando con ello el respeto a los derechos fundamentales de legalidad, seguridad jurídica, integridad psíquica, intimidad, debido proceso, dignidad humana y el derecho a no ser torturado.

En atención a lo anterior, la [] y del [] envió oficios a los jueces penales refiriéndoles la solicitud que esta Comisión realizó respecto a que la prueba del polígrafo no debe admitirse por ser violatoria de los derechos humanos, remitiéndoles la información referida y solicitando un informe documentado respecto a la admisión y valor probatorio que se ha dado a esta prueba al momento de dictar sentencias.

Respecto a las quejas de dos peticionarios que fueron privados ilegalmente de su libertad, se solicitó al [] que se les otorgue la reparación del daño a que tienen derecho, conforme a lo dispuesto en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en otros ordenamientos.

El primer agraviado fue procesado y privado de la libertad por más de tres meses sólo por el hecho de tener el mismo nombre del presunto responsable de una causa de homicidio. Se le siguió un juicio sumario en el que, después de tener que presentar peritajes dactilográficos y de [] entre otros, se le dictó sentencia declarándolo en libertad por falta de elementos cuando la juzgadora tenía los elementos de prueba suficientes para sobreseer el procedimiento –con fundamento en el artículo 660, fracciones [] y [] del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal–, lo que no sucedió aun cuando el agraviado solicitó su libertad inmediata al contar ya con la evidencia suficiente de su identidad.

En el segundo caso, el agraviado fue privado de la libertad acusado de ser responsable de un delito de violación que no cometió, debido a que en la averiguación previa no se realizó prueba alguna de identificación genética. Posteriormente, su proceso se alargó debido a que el juez del conocimiento, al dictar sentencia, desechó el estudio de genética que realizó un hospital público, refiriendo que se trataba de un peritaje particular y que las diligencias previas al dictamen, es decir, a la obtención de muestras, no habían sido observadas por personal del juzgado o de la Procuraduría, cuestionando la inexistencia de la cadena de custodia, la cual él mismo debió instruir. Finalmente, fue impugnada la sentencia y el agraviado fue declarado inocente y puesto en libertad después de casi dos años.

En materia familiar –como ya se mencionó– es preocupante el hecho de que la mayoría de las quejas recibidas se relacionen con problemas de incumplimiento a los convenios o sentencias de alimentos y convivencias instaurados por el [], regíme-

nes a los que están sujetos los niños y las niñas cuyos padres no logran llegar a acuerdos, por lo que los jueces deben aplicar medidas cautelares o de apremio para lograr su cumplimiento, lo que deviene en que las partes –padres e hijos– consideren que sus derechos son violados cuando son situaciones que podrían solucionarse extrajudicialmente a través del fortalecimiento del respeto, la comprensión y la armonía familiar.

Cuando esto no es posible, y mientras dura el proceso, el juez ordena que las convivencias sean supervisadas; derivado de ello, se han recibido quejas debido a que el personal del Centro de Convivencia Familiar Supervisada toma decisiones que contrarían lo ordenado por los jueces familiares en sus sentencias.

Ejemplo de ello es que el Reglamento del Centro faculta a su personal para suspender la convivencia cuando las y los niños se nieguen a convivir con sus padres, así como a dejar de programar administrativamente las convivencias a pesar de que el juez haya instruido su cumplimiento y en algunas ocasiones haya aplicado medidas de apremio para lograr la asistencia de las y los menores de edad.

Por otra parte, el Centro cierra en los periodos vacacionales señalados en el calendario del Tribunal, en tanto que en el convenio o sentencia no se contempla suspensión alguna.

En todos los casos, las autoridades administrativas del Centro anteponen lo señalado por el Reglamento, ocasionando la suspensión de la convivencia de las y los niños con sus padres por encima de la resolución del juez, lo cual violenta los derechos de las partes.

Esta Comisión solicitó al que, a fin de garantizar el interés superior de las niñas y los niños que acuden al Centro, se contemplen en los convenios o sentencias de guarda y custodia que dicten los jueces familiares, las medidas necesarias para prevenir y solucionar los conflictos que se dan en el ejercicio de las convivencias. La y informó que se están evaluando las acciones necesarias para atender la petición de la Comisión.

Otro tema trascendente son los juicios de reconocimiento de paternidad en los que las y los promoventes carecen de recursos para realizar las pruebas de que son requeridas en éstos. Es necesario invertir más de 15 mil pesos en las pruebas de genética, tomando en cuenta el peritaje tercero en discordia que en la mayoría de los casos se ordena llevar a cabo.

Lo anterior debido a que instancias como la Procuraduría General de la República () y la señalan que no cuentan con presupuesto para ello, pues su prioridad son las averiguaciones previas. Esto ocasiona que los juicios de paternidad se prolonguen por más de dos años, tiempo en que las y los menores de edad siguen careciendo de reconocimiento y, en consecuencia, de pensión alimenticia, y en el que sus madres o padres erogan los gastos y costos del juicio. Actualmente se encuentran en trámite dos quejas cuyos juicios iniciaron en 2005 y 2006 ante el .

Es importante señalar que en el estado de Tamaulipas se legisló en esta materia en 2004, regulando que en caso de que, previa notificación del registrador, el padre niegue la paternidad, la Procuraduría estatal se hará cargo de realizar las pruebas de

paternidad. Si resulta positiva a la del padre, éste se hace cargo del costo de las pruebas; si resulta negativa, es la madre la que debe pagar. La prueba es obligatoria y de su resultado se determina o no la filiación.

En el ámbito internacional, se estableció en Costa Rica la Ley de Paternidad Responsable, misma que ha influido en la disminución de la tasa de población en ese país.

Por lo anterior, esta Comisión cuestionó a las autoridades de la falta de apoyo para la tramitación de las pensiones alimenticias de las y los menores de edad que requieren de un juicio previo de reconocimiento de paternidad para ejercer su derecho de alimentos.

Al respecto, el informó que a partir de febrero de 2009 el Servicio Médico Forense contará con un laboratorio de genética cuyo objetivo será realizar los peritajes de que se requieren en los juicios de paternidad.

Se considera que, además de contar con dicho servicio de laboratorio, debe evaluarse la trascendencia que tendría una propuesta de Ley sobre Paternidad Responsable en el Distrito Federal, para la cual el apoyo del Tribunal sería determinante.

En cuanto a las quejas tramitadas contra los Juzgados Civiles y de Arrendamiento Inmobiliario, destacan las 24 quejas —que a la fecha se han acumulado— presentadas contra las órdenes de lanzamiento dictadas por jueces con uso de la fuerza pública y autorización para romper cerraduras, las cuales son ejecutadas por los secretarios actuarios, acompañados de elementos adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública de Distrito Federal, y de la parte actora, y en las que se permite la participación de particulares no identificados en calidad de *cargadores*, quienes ingresan al inmueble sin control alguno. Esto propicia que ocurran delitos como robo, daño en propiedad ajena y lesiones, entre otros, que refieren las quejas se han cometido durante la ejecución de los lanzamientos y de los cuales ni el actuario ni los elementos de policía protegen a los afectados.

Los hechos motivo de las quejas refieren diversas violaciones a derechos humanos, como son el derecho a ser debidamente notificado de toda sentencia, acto u omisión que afecte la esfera jurídica; derecho al respeto de los bienes de propiedad privada; derecho a que todo acto esté fundado y motivado en leyes formales de carácter general (principio de legalidad); derecho de las víctimas a acceder a una procuración y administración de justicia en forma oportuna y a que se investigue, identifique y sancione a los responsables; derecho de protección en situación de riesgo; derecho a la integridad, y el derecho de las víctimas a que se les repare el daño.

Las quejas son coincidentes al referir que, al iniciar el lanzamiento, el actuario no se identifica y/o no muestra el auto que ordena la ejecución con uso de la fuerza pública y rompimiento de cerraduras; así como falta de coordinación y supervisión del lanzamiento, lo que permite que se cometan actos de amenazas y violencia hacia los ocupantes por parte de particulares, y destrucción y pérdida de bienes materiales.

El lanzamiento se realiza con desorden y violencia, en la mayoría de las ocasiones debido a que el número de personas que actúan como cargadores sobrepasa por

mucho al de los ocupantes y de elementos de Seguridad Pública, dando como resultado una situación de descontrol en la que ocurren los ilícitos referidos, todo ello en flagrancia, frente a los elementos de la Secretaría de Seguridad Pública.

Además, se ha observado que los policías dejan de lado su responsabilidad de guardar el orden y la seguridad pública, debido a la consideración errónea de que su intervención se limita a resguardar la seguridad del actuario.

Asimismo, se carece de medidas de previsión para garantizar la integridad física de niños y niñas, personas enfermas, de la tercera edad y personas con discapacidad que ocupan los inmuebles que serán desalojados, y en la mayoría de los casos no se realiza el inventario de los bienes de los afectados.

Cabe señalar que también se ha tenido conocimiento de casos de lanzamientos bien realizados y documentados en la constancia actuarial, procedimiento que debería ser la regla a seguir, sin embargo es un acto de excepción, ya que las razones actuariales parecen ser más un formulario a llenar que una constancia de fe de hechos.

En otros casos se ha omitido garantizar la legalidad de la ejecución en los casos en que se requieren identificar fehacientemente los límites de la propiedad, debido a que no se instruye la presencia de peritos que marquen los límites del predio motivo de litigio.

Para dar la debida atención al problema que representan los lanzamientos en el Distrito Federal, esta Comisión realizó una reunión con la y del y la directora ejecutiva de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal con el objetivo de elaborar y emitir en forma conjunta un documento que contenga lineamientos generales para llevar a cabo los lanzamientos por orden judicial sin violentar los derechos humanos de las personas, mismo que se encuentra en elaboración con la coordinación de la Segunda Visitaduría General de esta Comisión.

2.5.2.3.5 Violaciones graves

La Comisión no recibió ninguna mención relacionada con violaciones graves respecto al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

2.5.2.3.6 Derechos vulnerados

El reportó 459 menciones de derechos humanos vulnerados como se citan a continuación:

Cuadro 2.131 Menciones de derechos humanos vulnerados por el TSJDF, 2008

Derecho vulnerado	Total
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	261
Derecho a la seguridad jurídica	64

Derecho vulnerado	Total
Derecho a una adecuada protección judicial	51
Derecho de petición y pronta respuesta	27
Derechos de la víctima o la persona ofendida	13
Derecho a la propiedad privada	10
Derecho a la integridad personal	9
Derecho a la protección de la familia	6
Derechos de la niñez	6
Derecho a la honra y la dignidad	3
Derecho a la información	2
Derecho a un nivel de vida adecuado	1
Derecho de las personas privadas de la libertad	1
Total	459

Del total de menciones de derechos humanos vulnerados 56.8% corresponde a violaciones al debido proceso. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos 14, 17 y 20, apartado A y B, establece las formalidades esenciales del procedimiento judicial, lo que se denomina *el debido proceso*.

En el Distrito Federal la actuación de los jueces del se encuadra en las leyes y códigos sustantivos y adjetivos promulgados por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Es importante señalar que la fundamentación del debido proceso en materia de derechos humanos incluye también a los instrumentos internacionales en esta materia.⁴⁸

El Tribunal es un órgano integrado por magistrados, jueces, secretarios de Acuerdos, secretarios conciliadores y secretarios actuarios que conocen de litigios en cuatro materias y en dos instancias: jueces civiles y penales de paz uniinstanciales, jueces civiles, penales, familiares y de arrendamiento de primera instancia y magistrados integrantes de salas civiles, penales y familiares de segunda instancia; asistidos por personal administrativo que se encarga de la integración y manejo de expedientes.

El derecho a la seguridad jurídica representó 13%, y el derecho a una adecuada protección judicial 11 por ciento.

Relacionado con la seguridad jurídica, se tramitaron dos quejas en donde las y los peticionarios refieren que los jueces penales no les aceptaron garantizar el monto de la reparación del daño a través de una fianza.

⁴⁸ La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido que el *debido proceso* implica la “existencia, suficiencia y eficacia de un sistema judicial y procesal idóneo para garantizar ese derecho fundamental de la justicia”.

El Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal señala en su artículo 556 que todo inculcado tendrá derecho a ser puesto en libertad provisional bajo caución inmediatamente que lo solicite, siempre que cumpla, entre otros requisitos, con garantizar el monto estimado de la reparación del daño, sin embargo algunos jueces siguen aplicando una disposición ya derogada que señalaba que el monto de la reparación del daño debía ser exhibido en efectivo.

En atención a nuestra solicitud, la directora de Orientación Jurídica y Derechos Humanos del [redacted] informó que en el Boletín Judicial se difundirá de nueva cuenta la reforma al artículo 556 del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal que derogó el párrafo segundo del mismo que ordenaba que en cualquier caso la reparación del daño debía exhibirse en efectivo, la cual fue publicada el 20 de diciembre de 2007 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*.

Durante 2008 se tramitó una queja por la omisión de información a la agraviada acerca del paradero de su hijo, a quien había reportado como extraviado ante el Centro de Apoyo para Personas Extraviadas y Ausentes ([redacted]).

En el caso concreto, se observó la vulneración al derecho a una investigación adecuada, eficiente, eficaz y oportuna para localizar al hijo de la peticionaria por parte las autoridades responsables, y la ausencia de información durante el lapso de cinco días que le permitiera conocer a esta persona que el cadáver de su hijo ya había sido encontrado, lo que generó en la peticionaria y agraviada un sentimiento de incertidumbre y angustia que se agudizó por el hecho de tratarse de una persona adulta mayor.

En este caso, el agente del Ministerio Público llevó a cabo la formalidad de informar a Locatel y al [redacted] que se había encontrado el cadáver, pero no cumplió a cabalidad con la obligación de brindar información completa y exhaustiva sobre la media filiación de éste, lo que ocasionó que dichas dependencias no lograran identificar que se trataba del hijo de la peticionaria debido, además, a la disparidad de criterios con que se registra la media filiación de las personas.

En el caso del Servicio Médico Forense del Distrito Federal, a pesar de haberlo señalado a la peticionaria, debido a que no está contemplado en su manual de procedimientos, omitió informarle que el cadáver de su hijo ya se encontraba ahí, además de que no llevó a cabo el reconocimiento e identificación de éste por medio de un peritaje en dactiloscopia, aun cuando contaba con los datos de la cartilla militar que había entregado la peticionaria.

Es urgente una sistematización y reestructuración del sistema de localización de personas extraviadas y ausentes por parte de las dependencias del Gobierno del Distrito Federal en el que se integre el Servicio Médico Forense del [redacted]. Por lo anterior, la [redacted] convocó a las autoridades señaladas como responsables a consolidar los proyectos de coordinación interinstitucional que existen en la materia, por lo que actualmente se llevan a cabo las reuniones de trabajo necesarias para ello.

Por otra parte, esta Comisión atendió la solicitud de colaboración de un juez Familiar que requirió la presencia de personal de esta Comisión para llevar a cabo una diligencia en la que se ordenaba a una persona mayor de edad separarse de su cónyuge, por lo que se le requirió salir de su domicilio conyugal, ordenándose el uso de la fuerza pública y el rompimiento de cerraduras. A fin de garantizar el respeto a los derechos humanos del agraviado, personal de la Comisión se constituyó como observador garantizando que, al dar cumplimiento a la resolución del juez, se respetaran los derechos del sentenciado y no se hiciera uso desproporcionado de la fuerza.

En otro caso, una juez Familiar requirió la colaboración de la Comisión a efecto de que la realizara las gestiones necesarias para localizar a una menor de edad que se ordenó se entregara a su abuela materna y la cual se encontraba en un albergue de una asociación civil; sin embargo en la diligencia llevada a cabo no se le encontró en el inmueble iniciándose la indagatoria correspondiente, lo que conllevó a que se iniciara una queja de oficio contra la Fiscalía del Menor.

Por otra parte, respecto a los procedimientos disciplinarios presentados ante el Consejo de la Judicatura del , se ha observado que entre los requisitos señalados en el artículo 212 de su Ley Orgánica se previene a los promoventes que, de no contener la mención del texto “bajo protesta de decir verdad”, no se admitirá la queja.

Debido a la impericia o falta de asesoría del peticionario o peticionaria, en ocasiones no se cumple con tal requisito, limitando su derecho de interponer su queja contra los servidores públicos del ; esto se considera un criterio formalista en perjuicio de las personas agraviadas. Se han recibido quejas de internos de los reclusorios, a quienes les ha sido rechazado su escrito de queja por no cumplir con las formalidades de ley.

El hecho de que las y los peticionarios deban presentar copias certificadas de los expedientes del juicio es una erogación que, en la mayoría de los casos, los querellantes no pueden asumir.

Esta Comisión solicitó al que, siendo el Consejo de la Judicatura una instancia de queja administrativa, debe considerarse que quienes acuden al mismo no siempre son profesionales o peritos del derecho, por lo que se debe contemplar el establecer un área de asesoría y/o, en su caso, establecer la suplencia de la queja a fin de hacer asequible el procedimiento a toda la población, garantizando su derecho a un recurso de revisión administrativa efectivo.

Asimismo, a fin de brindar al peticionario o peticionaria una atención integral, se solicitó al consolidar los procedimientos de coordinación que permitan iniciar quejas de oficio a solicitud de esta Comisión, a fin de tutelar el respeto de los presuntos derechos violados, lo anterior con fundamento en lo señalado por el artículo 120 del Reglamento Interno del Consejo de la Judicatura del , que indica que dicho órgano podrá iniciar procedimientos de oficio por irregularidades de las que tenga conocimiento por otro medio.

La y informó que a través de su oficina se orientará a las y los peticionarios que requieran interponer su recurso ante el Consejo de la Judicatura del ; asimismo, se realizaron las gestiones necesarias ante la Comisión de Disciplina Judicial para que, en su caso, se inicien de oficio los procedimientos disciplinarios a solicitud de esta Comisión.

2.5.2.3.7 Determinación

Respecto del Tribunal Superior de Justicia, 58% de las quejas se concluyeron durante 2008 por no violación; 18% por no contar con elementos suficientes; 14% por solución durante el trámite; 8% por falta de interés por parte del peticionario y 1% por desistimiento. No se emitieron recomendaciones.

2.5.3 Tercera Visitaduría General

La Tercera Visitaduría General de la fue creada en agosto de 2006 para atender las quejas relacionadas con la Secretaría de Seguridad Pública, las Jefaturas Delegacionales, diversas instancias de la Administración Pública del Distrito Federal, así como de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Por la naturaleza de los problemas relacionados con las quejas recibidas a lo largo de los últimos dos años, el perfil de la Tercera Visitaduría fue configurándose alrededor de dos grandes temas: por una parte, problemas que pueden identificarse claramente con la seguridad ciudadana, en los que se incluyen abusos de poder, diversos tipos de violencia contra la integridad personal y eventualmente malos tratos y tortura, en todos los casos atribuibles a agentes de las diferentes corporaciones policiales adscritas a la Secretaría de Seguridad Pública de la ciudad; por otra parte, un conjunto de dificultades que enfrentan los capitalinos en



En un hecho sin precedentes, el 24 de septiembre de 2008 la CDHDF, en coordinación con la SSPDF, llevó a cabo la audiencia pública La Policía que Queremos, en la cual participaron más de 300 elementos de seguridad pública y procuración de justicia. En la foto se encuentran participantes en dicho evento.

relación con los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, que englobamos en el concepto genérico de seguridad humana.

A dos años de su creación, es posible afirmar que la Tercera Visitaduría General se ha enfocado de manera especializada en la atención e investigación de las quejas relacionadas con la seguridad, en sus vertientes de seguridad ciudadana y seguridad humana. Los resultados obtenidos durante 2008 se exponen a continuación.

2.5.3.1 A

V

2.5.3.1.1 Registro de quejas

Durante 2008 se recibió el mayor número de quejas desde que la Tercera Visitaduría fue instaurada, un total de 2 627, lo que representa 33.62% del total de las quejas registradas en la en este año. Asimismo, esta Visitaduría concluyó un total de 2 257 quejas, 32.29% del total de quejas concluidas por la durante el mismo periodo.⁴⁹

2.5.3.1.2 Quejas en trámite

A diciembre de 2008, esta Tercera Visitaduría General tenía en trámite 1 447 quejas, lo que equivale a 36.97% del total de las 3 913 quejas que tiene la . Durante el año que se informa, en promedio cada uno de los y las visitadoras adjuntas de la Tercera Visitaduría General atendió 118.5 quejas.⁵⁰

2.5.3.1.3 Investigaciones de oficio

Derivado de diversas informaciones difundidas por los medios de comunicación a lo largo del año, la Tercera Visitaduría General abrió un total de 21 expedientes en los que inició investigaciones de oficio. Estas investigaciones y el estado que guardaban al final de 2008, se detallan a continuación.

1. *Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/08/D1424*. Queja iniciada debido a presuntas irregularidades con que trabajan los Centros de Desarrollo Infantil operados por diversas delegaciones del Distrito Federal, entre ellas, mala atención a las y los

⁴⁹ Con independencia de la fecha de registro.

⁵⁰ Sin contar las quejas asignadas a cada visitador(a) investigador(a) en periodos anteriores.

menores de edad, deficiente atención a padres y madres de dichos menores, inadecuadas instalaciones, etcétera.

El asunto se encuentra en trámite. La [redacted] sostiene el acercamiento con las diversas autoridades implicadas, como son las delegaciones y las secretarías de Desarrollo Social y de Educación del Distrito Federal, respecto de la operación y supervisión de dichos centros.

2. Expediente CDHDF/III/122/MHGO/08/D1872. Queja iniciada debido a que un policía que presuntamente conducía su patrulla en estado de ebriedad impactó ésta contra dos vehículos particulares.

El expediente se concluyó debido a que la patrulla se colisionó sin que su conductor estuviera bajo el influjo del alcohol, se trató de un mero accidente. Además, la Secretaría de Seguridad Pública () asumió los gastos de reparación de los vehículos afectados.

3. Expediente CDHDF/III/122/IZTP/08/D2533. Queja iniciada debido a un enfrentamiento entre elementos de la y comerciantes del tianguis El Salado, ubicado en la delegación Iztapalapa.

El asunto se concluyó debido a que no existen elementos para acreditar la violación a los derechos humanos.

4. Expediente CDHDF/III/121/CUAUH/08/D2638. Queja iniciada debido a que un elemento de la supuestamente fue sometido a investigación interna por órdenes de sus superiores, siendo que había cumplido con su función.

El asunto se concluyó debido a que no existen elementos para acreditar la violación a los derechos humanos.

5. Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/08/D2683. Queja iniciada debido a que elementos de la presuntamente fabricaron pruebas para incriminar a un conductor de televisión.

El asunto se encuentra en trámite, aunque está en vías de conclusión debido a que se procedió administrativa y penalmente contra los servidores públicos implicados.

6. *Expediente CDHDF/III/121/BJ/08/D2694*. Queja iniciada debido a que a una mujer que estaba sentada en un parque le cayó un árbol y falleció, a pesar de que presuntamente vecinos ya habían solicitado a la delegación Benito Juárez que verificara el estado de los árboles de ese parque.

El asunto se concluyó debido que no existen elementos para acreditar la violación a los derechos humanos.

7. Expediente *CDHDF/III/122/GAM/08/D3053*. Queja iniciada debido a una presunta violación al derecho humano a un medio ambiente sano de personas habitantes de la delegación Gustavo A. Madero.

El asunto está en trámite. Se tiene programada una reunión de trabajo con la Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial de la Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial.

8. *Expediente CDHDF/III/122/GAM/08/D3430*. Queja iniciada con motivo de los hechos ocurridos en la discoteca *New's Divine*, en los cuales 12 personas perdieron la vida durante un operativo realizado por servidores públicos de la y la , al que se sumó la delegación Gustavo A. Madero.

El expediente se concluyó por haberse emitido la Recomendación 11/2008.

9. *Expediente CDHDF/III/122/IZTP/08/3859*. Queja iniciada por la posible evacuación de varias familias habitantes de las colonias El Salado, La Colmena y Solidaridad, en la delegación Iztapalapa, ante el eventual desbordamiento del vaso regulatorio que estaba al borde de su capacidad por las abundantes y constantes lluvias.

El caso está en espera de respuesta por parte de la autoridad.

10. *Expediente CDHDF/III/121/MHGO/08/D3882*. Una persona fue agredida físicamente por dos policías y una persona vestida de civil por grabar un operativo policial del alcoholímetro.

El expediente está en trámite. La se encuentra analizando el informe que le rindió la , así como las constancias de la averiguación previa iniciada sobre el particular.

11. *Expediente CDHDF/III/122/IZTP/08/D3985*. Los medios de comunicación informaron que: a) un policía de tránsito se estacionó sobre la banqueta, y b) otro policía circulaba en su vehículo particular cuando no le correspondía hacerlo en virtud del programa Hoy no circula, además de que no contaba con la placa delantera.

El expediente se encuentra en trámite, sin embargo está en vía de conclusión debido a que ambos policías ya fueron sancionados por la .

12. *Expediente CDHDF/III/121/GAM/08/D4463*. Queja iniciada con motivo de la presunta falta de notificación y garantía de audiencia por la expropiación del inmueble en el que se ubica el establecimiento mercantil conocido como *New's Divine*, en la delegación Gustavo A. Madero.

El expediente se concluyó, toda vez que la requirió a este organismo su remisión ante la concurrencia de competencias.

13. *Expediente CDHDF/III/122/TLAL/08/5339*. Un puente peatonal en la delegación Tlalpan se encontraba dañado y sin reparación desde hacía más de tres semanas. Por lo anterior, una mujer y su hija de 18 meses fueron atropelladas al intentar cruzar por debajo del puente. La menor de edad perdió la vida y su madre resultó herida.

Se canalizó a la peticionaria para que denunciara los hechos penalmente, se solicitó la inmediata reparación del puente y la toma de las medidas de mitigación conducentes. Además, se realizó inspección para verificar la compostura del puente y se está en vías de localizar a la mujer agraviada para brindarle la orientación que requiera.

14. *Expediente CDHDF/III/122/TLAL/08/D5411*. Falta de suministro de agua potable en diversas colonias de la delegación Tlalpan.

El expediente está en trámite. Se continúan realizando gestiones ante el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

15. *Expediente CDHDF/III/122/AO/08/D5766*. Desalojo del predio denominado Tierra Nueva por parte de servidores públicos de la Dirección General Jurídica y de Gobierno de la delegación Álvaro Obregón.

El expediente fue concluido por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos.

16. *Expediente CDHDF/III/122/GAM/08/D6016*. Queja iniciada por omisiones en la prestación del servicio público en materia de seguridad pública, en agravio de un particular que sufrió un accidente de tránsito.

El expediente se encuentra en trámite. Se está analizando el informe rendido por la autoridad ante la .

17. *Expediente CDHDF/III/122/AO/08/D6233*. Queja iniciada debido a la detección de una mina en la colonia Olivar del Conde, Primera Sección, que pone en riesgo a varias familias del lugar.

El expediente está en trámite. Una vez analizada la primera información enviada a la por la delegación Álvaro Obregón, se está en vías de solicitar un informe complementario a dicha autoridad.

18. *Expediente CDHDF/III/122/CUAI/08/D6234*. Queja iniciada debido a la contaminación del río Agua de los Leones.

El expediente está en trámite, aunque ya se elabora un acuerdo de conclusión debido a que la delegación Cuajimalpa instrumentó acciones tendientes a reparar el sistema de entubamiento de aguas negras que estaba contaminando al río.

19. *Expediente CDHDF/III/122/TLAL/08/D6863*. Queja iniciada por deficiencias en la prestación del servicio público en materia de defensoría de oficio, en agravio de adolescentes en conflicto con la ley ubicados en la Comunidad para Adolescentes C. A. (antes Centro de Tratamiento para Varones).

El expediente está en trámite. La está dando seguimiento a la implementación y desarrollo de las Jornadas de Asesoría Jurídica a los Adolescentes, llevadas a cabo por la Defensoría de Oficio del Distrito Federal.

20. *Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/08/D7126*. Queja iniciada debido al uso desproporcionado de la fuerza de que presuntamente fueron objeto personas integrantes de una organización indígena campesina denominada Organización Nacional Anáhuac, por parte de elementos de la .

El asunto se encuentra en trámite. Se está en espera del informe que rinda la autoridad ante la .

21. *Expediente CDHDF/III/122/IZTP/08/D7791*. Queja iniciada debido a que la detectó una coladera destapada en un Juzgado Cívico que ponía en riesgo la integridad personal de quienes pudieran estar arrestados.

El asunto se encuentra en trámite. Se está elaborando un acuerdo de calificación, previo a iniciar la investigación respectiva.

2.5.3.1.4 Medidas precautorias

En atención a la gravedad de los casos planteados por las y los peticionarios, la dirigió en total 448 medidas precautorias a la Secretaría de Seguridad Pública; de ellas, 178 fueron emitidas por la Tercera Visitaduría General, lo que representa 39.73% del total. Asimismo, de las 193 medidas precautorias dirigidas por la a las diversas delegaciones, 99 fueron generadas por la Tercera Visitaduría, lo que significa 51.29%. Finalmente, de las 44 medidas que la dirigió a la Secretaría de Transportes y Vialidad, 25 fueron elaboradas por la Tercera Visitaduría, es decir más de 56%. En el cuadro 2.132 se desglosa la totalidad de las 471 medidas precautorias generadas por esta Visitaduría.

Cuadro 2.132 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2008

Autoridad genérica		Autoridad específica	Total
Secretaría de Seguridad Pública		Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública	168
		Secretaría de Seguridad Pública	4
		Caja de Previsión de la Policía Auxiliar (Caprepa)	3
		Caja de Previsión de la Policía Preventiva (Caprepoli)	1
		Dirección de Servicios de Salud de la Caprepa	1
		Dirección General de Tránsito	1
Total			178
Delegaciones		Dirección General Jurídica y de Gobierno	64
		Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	14
		Jefatura Delegacional en Iztapalapa	4
		Dirección General Jurídica y de Gobierno	4
		Dirección General de Servicios Urbanos	3
		Jefatura Delegacional en Tlalpan	2
		Jefatura Delegacional en Cuauhtémoc	2
		Jefatura Delegacional en Tláhuac	2
		Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero	1
		Jefatura Delegacional en Álvaro Obregón	1
		Dirección General de Colonias y Tenencia de la Tierra	1
		Jefatura delegacional en Venustiano Carranza	1
Total			99
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Dirección General de Derechos Humanos	37
		Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	6
		Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZP-7	1
		Agencia 50	1
Total			45

Cuadro 2.132 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica		Autoridad específica	Total
Consejería Jurídica y de Servicios Legales		Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	27
		Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica	6
		Dirección General de Servicios Legales	1
		Consejería Jurídica y de Servicios Legales	1
Total			36
Secretaría de Transportes y Vialidad		Secretaría de Transportes y Vialidad	12
		Sistema de Transporte Colectivo Metro	7
		Red de Transporte de Pasajeros (RTP)	2
		Dirección General de Servicios de Transporte Público Individual de Pasajeros	1
		Gerencia de Salud y Bienestar Social del Sistema de Transporte Colectivo	1
		Dirección Jurídica	1
		Dirección General de Regulación al Transporte	1
Total			25
Secretaría de Salud		Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	5
		Secretaría de Salud	3
		Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	2
		Dirección Médica de Servicios Especiales	2
		Coordinación de Servicios Médicos Legales y de Reclusorios	2
		Hospital Pediátrico Coyoacán	2
		Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	1
		Hospital General Xoco	1
		Unidad Médica del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	1
Total			19
Secretaría del Medio Ambiente		Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México	15
		Dirección del Bosque de Chapultepec	1
Total			16
Secretaría de Gobierno		Dirección General de Prevención y Readaptación Social	2
		Secretaría de Gobierno	1
		Dirección General de Programas Delegacionales y Reordenamiento de la Vía Pública	1
		Subsecretaría de Gobierno	1
		Dirección General de Protección Civil	1
		Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	1
		Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	1
		Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	1
		Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos	1
Total			10

Cuadro 2.132 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2008 (continuación)

Autoridad genérica		Autoridad específica	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	Instituto de Vivienda		7
	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda		1
	Dirección de Asuntos Jurídicos del Instituto de Vivienda		1
Total			9
Secretaría de Desarrollo Social	Instituto de Asistencia e Integración Social		2
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF)		2
	Centro de Asistencia e Integración Social Cuauhtpec		2
	Centro de Asistencia e Integración Social Coruña Hombres		1
	Secretaría de Desarrollo Social		1
Total			8
Secretaría de Protección Civil	Secretaría de Protección Civil		6
Total			6
Secretaría de Obras y Servicios	Secretaría de Obras y Servicios		2
	Dirección General de Servicios Urbanos		2
Total			4
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	Procuraduría de la Defensa del Trabajo		3
Total			3
Federales	Coordinación del Programa Caravana de la Salud en el Distrito Federal		1
	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		1
Total			2
Organismos autónomos	Junta Local de Conciliación y Arbitraje		2
Total			2
Jefatura de Gobierno	Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya (Captralir)		1
	Jefatura de Gobierno		1
Total			2
Asamblea Legislativa	Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura		1
Total			1
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal		1
Total			1
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	Secretaría de Cultura de la Ciudad de México		1
Total			1
Secretaría de Finanzas	Secretaría de Finanzas		1
Total			1
Total general			471

2.5.3.1.5 Calificación de quejas

De las 2 627 quejas registradas en la Tercera Visitaduría General durante 2008, una vez realizado el análisis de los hechos expuestos por las y los peticionarios, se procedió a la admisión de 2 272 casos por tratarse de presuntas violaciones a derechos humanos; esto representó 86.48% del total de quejas recibidas en esta Visitaduría. En 88 casos, 3.35% de las quejas recibidas, fue necesario solicitar aclaración de los hechos o aportación de mayores elementos para determinar la presunta violación a derechos humanos, por ello estas quejas fueron calificadas como pendientes. De las quejas recibidas, 5.36%, es decir, 141 quejas, fue canalizado a la instancia correspondiente en virtud de que la carecía de competencia legal para intervenir, ya sea por tratarse de conflictos de carácter laboral o bien de asuntos de naturaleza jurisdiccional. El resto de quejas recibidas, 4.79% (126 quejas), no fue atendido por haberse calificado como improcedente. Cabe mencionar que gran parte de estas últimas quejas se refieren a casos en los que, a pesar de que a simple vista se podría presumir la negativa al derecho de petición y pronta respuesta, del análisis de los documentos que forman parte de la queja se advirtió que no había fenecido el plazo para que la autoridad respondiera. No obstante, el personal de la Tercera Visitaduría General realizó gestiones para que se atendiera el asunto a fin de que la autoridad no incurriera en violación al derecho aludido.

2.5.3.1.6 Autoridades presuntamente responsables

En el total de las quejas registradas en esta Visitaduría, se hicieron 2 721 menciones de autoridades presuntamente violadoras de derechos. De acuerdo con las denuncias presentadas por las y los peticionarios, es claro que son las autoridades del sector central



De las quejas registradas durante 2008, la SSPDF fue señalada como la institución que más viola los derechos humanos de las y los capilatinos. En la foto, personal de la SSPDF durante la audiencia pública La Policía que Queremos.

las más denunciadas como presuntamente violadoras de derechos (78% de las veces). En su conjunto, las 16 delegaciones representaron dos de cada 10 menciones, mientras que los organismos autónomos, el Tribunal Superior de Justicia y la Asamblea Legislativa, en su conjunto, apenas fueron mencionados 0.36% de las veces. La fue la mencionada en más ocasiones (993 veces) como presunta violadora de derechos; de hecho, su frecuencia de mención respecto del total de autoridades presuntamente implicadas en una violación a derechos representa poco más la tercera parte (36.5%), lo que supone que de cada tres veces que se mencionó a una autoridad como responsable de una violación, una resultó ser esta Secretaría.

Después de la , las cinco autoridades más señaladas como presuntas violadoras de derechos son: las delegaciones, con 548 menciones; la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, con 241 menciones; la Consejería Jurídica de Servicios Legales, con 227 menciones; la Secretaría de Transportes y Vialidad, con 165 menciones, y la Secretaría de Medio Ambiente, con 113 menciones. En el cuadro siguiente se desglosa la información sobre las menciones por autoridad.

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Secretaría de Seguridad Pública	Policía Preventiva	600
	Policía Auxiliar	92
	Cuerpo de Granaderos	22
	Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos	44
	Dirección General de Tránsito	27
	Policía Bancaria e Industrial	26
	Caja de Previsión de la Policía Preventiva (Caprepoli)	23
	Unidad de Protección Ciudadana	21
	Consejo de Honor y Justicia	20
	Dirección General de Asuntos Internos	16
	Dirección General de Recursos Humanos	16
	Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos	15
	Secretaría de Seguridad Pública	12
	Caja de Previsión de la Policía Auxiliar (Caprepa)	12
	Otros	47
Total		993

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Delegaciones	Dirección General Jurídica y de Gobierno	261
	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	45
	Dirección General de Desarrollo Social	20
	Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero	17
	Jefatura Delegacional en Tlalpan	16
	Dirección General de Servicios Urbanos	15
	Dirección General Jurídica y de Gobierno	15
	Jefatura Delegacional en Cuauhtémoc	15
	Jefatura Delegacional en Iztapalapa	13
	Jefatura Delegacional en Xochimilco	12
	Jefatura Delegacional en Miguel Hidalgo	10
	Otros	109
Total		548
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	81
	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica	29
	Subdirección de Asistencia Jurídica, Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario	11
	Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio	10
	Juzgado Cívico CUH-4	7
	Juzgado Cívico CUH-5	7
	Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos	7
	Dirección General de Servicios Legales	6
	Otros	69
Total		227

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Jefatura General de la Policía Judicial	20
	Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos	14
	Fiscalía Central de Investigación de la Agencia 50	11
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-1	9
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia VCA-3	8
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia VCA-2	7
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-8	6
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia GAM-3	6
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-2	6
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia GAM-1	5
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia AOB-1	5
	Agencia 50 A	5
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZC-2	5
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia GAM-7	5
	Otros	129
Total		241
Secretaría de Transportes y Vialidad	Dirección Jurídica	62
	Secretaría de Transportes y Vialidad	32
	Dirección General de Servicios de Transporte Público Individual de Pasajeros	22
	Sistema de Transporte Colectivo, STC	18
	Red de Transporte de Pasajeros RTP	9
	Otros	22
Total		165
Secretaría del Medio Ambiente	Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México	94
	Secretaría del Medio Ambiente	5
	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial	4
	Otros	10
Total		113

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008 *(continuación)*

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	Instituto de Vivienda	49
	Dirección de Asuntos Jurídicos del Instituto de Vivienda	15
	Otros	12
Total		76
Secretaría de Desarrollo Social	Procuraduría Social	10
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF)	14
	Instituto de Asistencia e Integración Social	5
	Secretaría de Desarrollo Social	5
	Otros	28
Total		62
Secretaría de Gobierno	Dirección General de Regularización Territorial	18
	Dirección General de Programas Delegacionales y Reordenamiento de la Vía Pública	12
	Secretaría de Gobierno	5
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	5
	Otros	16
Total		56
Secretaría de Finanzas	Tesorería	13
	Secretaría de Finanzas	15
	Otros	12
Total		40
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	Procuraduría de la Defensa del Trabajo	33
	Otros	5
Total		38
Organismos autónomos	Junta Local de Conciliación y Arbitraje	26
	Otros	6
Total		32

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Jefatura de Gobierno	Jefatura de Gobierno	15
	Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya (Captralir)	5
	Otros	5
Total		25
Secretaría de Salud	Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	2
	Hospital General Xoco	3
	Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	2
	Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	2
	Dirección de Recursos Humanos	2
	Jefatura de la Unidad Departamental de Medicina Legal	2
	Otros	7
Total		20
Oficialía Mayor	Dirección General de Patrimonio Inmobiliario	8
	Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal	5
	Otros	4
Total		17
Contraloría General	Contraloría Interna de la Secretaría de Transportes y Vialidad	2
	Contraloría Interna de la Jefatura Delegacional en Álvaro Obregón	2
	Otros	12
Total		16
Secretaría de Obras y Servicios	Secretaría de Obras y Servicios	6
	Dirección General de Servicios Urbanos	7
	Dirección General de Obras Públicas	3
Total		16
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	Junta Especial Siete	1
	Contraloría Interna	1
	Junta Especial Dieciséis	1
	Junta Especial Cinco	1
	Junta Especial Doce	1
	Junta Especial Nueve	1
	Junta Especial Quince	1
	Junta Especial Seis	1
Total		8

Cuadro 2.133 Menciones por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	Juzgados de Primera Instancia Penales	2
	Juzgados de Primera Instancia Familiares	1
	Juzgados de Paz Penal	1
	Juzgado Trigésimo de Paz Penal	1
	Juzgado Cuadragésimo Séptimo Penal	1
	Juzgado Cuadragésimo Octavo Penal	1
Total		7
Secretaría de Protección Civil	Secretaría de Protección Civil	5
	Unidad de Protección Civil en la delegación Cuauhtémoc	1
Total		6
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	3
	Dirección Jurídica de la Secretaría de Cultura	1
	Fábrica de Artes y Oficios de Milpa Alta	1
Total		5
Secretaría de Educación Pública	Subsecretaría de Educación Media Superior	2
	Dirección Académica del Instituto de Educación Media Superior	1
	Dirección Jurídica del Instituto de Educación Media Superior	1
Total		4
Asamblea Legislativa	Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura	1
	Contaduría Mayor de Hacienda de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal	2
Total		3
Secretaría de Desarrollo Económico	Dirección General de la Central de Abasto de la Ciudad de México	2
Total		2
Secretaría de Turismo	Instituto de Promoción Turística del Distrito Federal	1
Total		1
Total general		2 721

Como se observa en el cuadro 2.134, tanto la Secretaría de Seguridad Pública como las delegaciones, fueron las que más menciones de derechos violados registraron, con un total de 19 y 20 ocasiones, respectivamente.

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008

Autoridad genérica		Derecho vulnerado	Total
Secretaría de Seguridad Pública		Derecho a la seguridad jurídica	717
		Derecho a la integridad personal	184
		Derecho a la libertad y seguridad personales	130
		Derecho a la honra y la dignidad	42
		Derecho a una adecuada protección judicial	27
		Derecho a la salud	22
		Derecho de petición y pronta respuesta	20
		Derecho al trabajo	9
		Derecho al debido proceso y garantías judiciales	8
		Derecho de reunión y asociación	8
		Derecho a la propiedad privada	7
		Derechos de la niñez	7
		Derecho a la igualdad ante la ley	5
		Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	3
		Derecho a la vida	3
		Derecho de circulación y residencia	2
		Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	1
		Derechos de las personas privadas de la libertad	1
		Derecho a la protección de las personas con discapacidad	1
Total			1 197
Delegaciones		Derecho a la seguridad jurídica	343
		Derecho de petición y pronta respuesta	96
		Derecho a un nivel de vida adecuado	53
		Derecho a un medio ambiente sano	23
		Derecho a la honra y la dignidad	22
		Derecho al trabajo	12
		Derecho a una adecuada protección judicial	6
		Derecho a la propiedad privada	4
		Derecho a la información	4
		Derecho a la igualdad ante la ley	4
		Derecho a la integridad personal	3

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (continuación)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	Total
	Derechos de la niñez	3
	Derecho a la salud	3
	Derecho de circulación y residencia	2
	Derecho a la protección de las personas adultas mayores	2
	Derecho a los beneficios de la cultura	2
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	2
	Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	1
	Derecho a la libertad de conciencia y religión	1
	Derecho de reunión y asociación	1
Total		587
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Derecho a la seguridad jurídica	120
	Derechos de la víctima o la persona ofendida	46
	Derecho a la libertad y seguridad personales	55
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	39
	Derechos de las personas privadas de la libertad	12
	Derecho a la integridad personal	8
	Derechos de la niñez	3
	Derecho a la igualdad ante la ley	1
	Derecho a un medio ambiente sano	1
	Derecho a la vida	1
Total		286
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Derecho a la seguridad jurídica	177
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	23
	Derecho a una adecuada protección judicial	8
	Derecho a la libertad y seguridad personales	7
	Derecho de petición y pronta respuesta	4
	Derecho a la honra y la dignidad	4
	Derechos de la víctima o la persona ofendida	3
	Derechos de la niñez	2
	Derechos de las personas privadas de la libertad	1
	Derecho al trabajo	1
	Derecho a la protección de las personas con discapacidad	1
	Derecho a la propiedad privada	1
	Derecho a la información	1
	Derecho a la salud	1
Total		234

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (continuación)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	Total
Secretaría de Transportes y Vialidad	Derecho a la seguridad jurídica	123
	Derecho de petición y pronta respuesta	17
	Derecho a una adecuada protección judicial	8
	Derecho a la honra y la dignidad	7
	Derecho a la salud	5
	Derecho a la integridad personal	3
	Derecho al trabajo	3
	Derecho a un nivel de vida adecuado	2
	Derecho a la libertad y seguridad personales	1
	Derecho a la igualdad ante la ley	1
	Derecho a la propiedad privada	1
	Derechos de la víctima o la persona ofendida	1
	Derecho de circulación y residencia	1
Total		173
Secretaría del Medio Ambiente	Derecho a la seguridad jurídica	67
	Derecho a un nivel de vida adecuado	23
	Derecho de petición y pronta respuesta	15
	Derecho a un medio ambiente sano	6
	Derecho al trabajo	1
	Derecho a la honra y la dignidad	1
	Derecho a la protección de las personas adultas mayores	1
	Derecho a la igualdad ante la ley	1
	Derecho a la salud	1
Total		116
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	Derecho a la seguridad jurídica	45
	Derecho de petición y pronta respuesta	18
	Derecho a un nivel de vida adecuado	8
	Derecho a la información	7
Total		78

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (continuación)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	Total
Secretaría de Desarrollo Social	Derecho a la seguridad jurídica	34
	Derecho de petición y pronta respuesta	8
	Derecho a la honra y la dignidad	6
	Derecho a la salud	5
	Derecho al trabajo	2
	Derechos de la niñez	2
	Derecho a la igualdad ante la ley	2
	Derecho a la protección de las personas adultas mayores	2
	Derecho a un nivel de vida adecuado	2
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	1
	Derecho a una adecuada protección judicial	1
	Derecho a la protección de las personas con discapacidad	1
Total		66
Secretaría de Gobierno	Derecho a la seguridad jurídica	36
	Derecho de petición y pronta respuesta	7
	Derechos de las personas privadas de la libertad	6
	Derecho a los beneficios de la cultura	4
	Derecho a un nivel de vida adecuado	2
	Derecho al trabajo	2
	Derecho a la información	1
	Derecho a la integridad personal	1
	Derecho a una adecuada protección judicial	1
	Derecho de circulación y residencia	1
	Derecho a la igualdad ante la ley	1
Total		62
Secretaría de Finanzas	Derecho a la seguridad jurídica	23
	Derecho de petición y pronta respuesta	10
	Derecho a una adecuada protección judicial	6
	Derecho al trabajo	2
Total		41

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (*continuación*)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	Total
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	Derecho a la seguridad jurídica	29
	Derecho a una adecuada protección judicial	6
	Derecho a la honra y la dignidad	3
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	2
	Derecho de petición y pronta respuesta	1
Total		41
Organismos autónomos	Derecho a la seguridad jurídica	25
	Derecho al debido proceso y garantías judiciales	3
	Derecho a una adecuada protección judicial	2
	Derecho de petición y pronta respuesta	1
	Derecho al trabajo	1
Total		32
Jefatura de Gobierno	Derecho de petición y pronta respuesta	8
	Derecho a la seguridad jurídica	8
	Derecho a una adecuada protección judicial	6
	Derecho a la honra y la dignidad	2
	Derecho de reunión y asociación	1
	Derecho a la protección de las personas adultas mayores	1
Total		26
Secretaría de Salud	Derecho a la salud	9
	Derecho a la seguridad jurídica	6
	Derechos de las personas privadas de su libertad	4
	Derecho a una adecuada protección judicial	1
Total		20
Contraloría General	Derecho a la seguridad jurídica	12
	Derecho de petición y pronta respuesta	3
	Derecho al debido proceso, garantías judiciales	1
Total		16

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (continuación)

Autoridad genérica		Derecho vulnerado	Total
Oficialía Mayor		Derecho a la seguridad jurídica	13
		Derecho al trabajo	2
		Derecho a una adecuada protección judicial	1
		Derecho a la honra y la dignidad	1
Total			17
Secretaría de Obras y Servicios		Derecho a la seguridad jurídica	6
		Derecho a un medio ambiente sano	3
		Derecho a un nivel de vida adecuado	2
		Derecho al trabajo	2
		Derecho de petición y pronta respuesta	1
		Derecho a la salud	1
		Derecho a la información	1
Total			16
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal		Derecho a la seguridad jurídica	4
		Derecho al debido proceso y garantías judiciales	2
		Derecho a la libertad y seguridad personales	1
Total			7
Secretaría de Desarrollo Económico		Derecho a la seguridad jurídica	1
		Derecho de petición y pronta respuesta	1
Total			2
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México		Derecho a la seguridad jurídica	3
		Derecho a la honra y la dignidad	2
Total			5
Secretaría de Protección Civil		Derecho a la seguridad jurídica	4
		Derecho de petición y pronta respuesta	1
		Derecho a un nivel de vida adecuado	1
Total			6
Junta Local de Conciliación y Arbitraje		Derecho a la seguridad jurídica	7
		Derecho a una adecuada protección judicial	1
Total			8

Cuadro 2.134 Menciones de derechos vulnerados por autoridad, 2008 (continuación)

Autoridad genérica	Derecho vulnerado	Total
Asamblea Legislativa	Derecho de petición y pronta respuesta	2
	Derecho al trabajo	1
Total		3
Secretaría de Educación Pública	Derecho a la seguridad jurídica	2
	Derechos de la niñez	1
	Derecho a la honra y la dignidad	1
Total		4
Secretaría de Turismo	Derecho a la honra y la dignidad	1
	Derecho al trabajo	1
Total		2
Total general		3 045

Ahora bien, si se considera el derecho genérico señalado en las quejas recibidas por la Visitaduría, las y los peticionarios dijeron haber sido agraviados en 3 045 ocasiones, lo que implicó la presunta violación de 26 derechos. En la percepción de las y los peticionarios, el que en más ocasiones les fue vulnerado es el derecho a la seguridad jurídica, cuya frecuencia de mención es de 59.27% (1 805 ocasiones); sólo ese derecho representa más de la mitad del total de derechos violados.

Adquiere especial relevancia el hecho de que 12.9% de las menciones (393 en total) corresponde a violaciones a los derechos a la integridad personal y a la libertad y seguridad personales. De las 199 menciones del derecho a la integridad personal, en 193 casos se presumió uso desproporcionado o indebido de la fuerza, mientras que de las 194 menciones del derecho a la libertad y seguridad personales, en 133 casos se presumió detención arbitraria.

Cuadro 2.135 Desglose de menciones de derechos presuntamente violados, 2008

Derecho	Denuncia	Total
Derecho a la seguridad jurídica	Obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso	1 489
	Falta o deficiencia en la fundamentación o motivación	314
	Suspensión de derechos	2
Total		1 805
Derecho de petición y pronta respuesta	Negativa u obstaculización del derecho a petición y pronta respuesta	213
Total		213

Cuadro 2.135 Desglose de menciones de derechos presuntamente violados, 2008 (*continuación*)

Derecho	Denuncia	Total
Derecho a la integridad personal	Uso desproporcionado o indebido de la fuerza	193
	Tratos crueles, inhumanos o degradante (malos tratos)	6
Total		199
Derecho a la libertad y seguridad personales	Detención arbitraria	133
	Negación de información sobre la situación jurídica	45
	Incomunicación	13
	Dilación para la presentación ante el juez	3
Total		194
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	Violación u obstaculización de las garantías de debido proceso	60
	Violación u obstaculización de las garantías judiciales	20
	Violación a la presunción de inocencia	1
Total		81
Derecho a un nivel de vida adecuado	Obstaculización, restricción o negativa del derecho a los servicios básicos de agua potable, electricidad, drenaje, alcantarillado, recolección de basura, etcétera.	74
	Obstaculización, negativa o restricción sin fundamentación ni motivación al derecho a una vivienda adecuada	19
Total		93
Derecho a la honra y la dignidad	Injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad y la honra	87
	Injerencias arbitrarias o ataques en la vida privada	3
	Injerencias arbitrarias o ataques a la intimidad	1
	Negativa de protección contra las injerencias arbitrarias o los ataques a la vida privada o la intimidad	1
Total		92
Derecho a una adecuada protección judicial	Omisión o irregularidad en el cumplimiento de una resolución judicial	67
	Restricción, negativa u obstaculización de la adecuada protección judicial	7
Total		74
Derecho al trabajo	Obstaculización, negación o injerencias arbitrarias en el derecho al trabajo	39
Total		39
Derechos de la víctima o la persona ofendida	Negativa a iniciar la averiguación previa	23
	Negativa u obstaculización de asesoría	10
	Negativa u obstaculización a ser informado del procedimiento penal	6
	Negativa de atención médica o psicológica	4

Cuadro 2.135 Desglose de menciones de derechos presuntamente violados, 2008 (continuación)

Derecho		Denuncia	Total
	Negativa u obstaculización de la coadyuvancia		3
	Negativa u obstaculización para la recepción de pruebas		2
	Negativa de protección		1
	Negativa u obstaculización de la reparación del daño		1
Total			50
Derecho a un medio ambiente sano	Obstaculización, negativa o restricción de la protección, preservación y mejoramiento del medio ambiente		15
	Obstaculización, restricción o negativa de utilizar el máximo de las posibilidades de las autoridades del Distrito Federal para lograr un medio ambiente sano		13
	Obstaculización o restricción de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado		5
Total			33
Derecho a la salud	Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud		27
	Obstaculización o negativa al acceso a los servicios de salud		17
	Obstaculización, restricción o negativa de medidas de prevención y tratamiento de enfermedades		2
	Omisión del consentimiento informado		1
Total			47
Derechos de las personas privadas de la libertad	Negativa, retraso u obstaculización de atención médica		15
	Abstención u omisión de dar adecuada protección a la integridad física o psicológica de la persona privada de la libertad		3
	Insalubridad		3
	Deficiente atención médica		2
	Deficiencia, restricción o negativa de los alimentos		1
Total			24
Derecho a la propiedad privada	Obstaculización, injerencias arbitrarias o ataques a la propiedad privada		13
Total			13
Derechos de la niñez	Obstaculización, restricción, desconocimiento o injerencias arbitrarias en el interés superior del niño o de la niña		9
	Obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña		5
	Obstaculización, restricción o negativa a las garantías de administración de justicia juvenil		3
	Obstaculización, restricción o negativa de medidas de protección en su condición de niño o niña		1
Total			18

Cuadro 2.135 Desglose de menciones de derechos presuntamente violados, 2008 (*continuación*)

Derecho	Denuncia	Total
Derecho de reunión y asociación	Obstaculización, negativa o injerencias arbitrarias para la manifestación pública y pacífica	10
Total		10
Derecho de circulación y residencia	Obstaculización, restricción o injerencias arbitrarias en la libre circulación	5
	Obstaculización, restricción o injerencias arbitrarias en la residencia en un determinado lugar	1
Total		6
Derecho a la igualdad ante la ley	Discriminación	11
	Obstaculización, injerencia arbitraria o negativa de la igualdad ante la ley	4
Total		15
Derecho a la información	Negativa, obstaculización o injerencias arbitrarias en el acceso a la información y transparencia de la gestión pública	12
	Negativa, obstaculización o injerencias arbitrarias para buscar o difundir información	2
Total		14
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	Ataques, obstaculización o injerencias arbitrarias en la libertad de expresión y pensamiento	4
Total		4
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa de los derechos de la persona en su condición de adulta mayor	6
Total		6
Derecho a los beneficios de la cultura	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa para la difusión de la cultura	3
	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa en el acceso a la cultura	2
	Obstaculización, restricción, negativa o injerencias arbitrarias en el derecho de las comunidades o personas indígenas en el Distrito Federal a disfrutar de los beneficios de la cultura, el patrimonio cultural y la difusión de su propia cultura	1
Total		6
Derechos de la mujer desde la perspectiva de género	Violencia contra la mujer	1
Total		1

Cuadro 2.135 Desglose de menciones de derechos presuntamente violados, 2008 (continuación)

Derecho		Denuncia	Total
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa de los derechos de las personas con discapacidad		2
	Obstaculización, restricción, injerencia arbitraria o negativa para que se adopten, en el máximo de las posibilidades de las autoridades del Distrito Federal, las medidas necesarias para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse plenamente en el trabajo, la cultura y la educación		1
Total			3
Derecho a la vida	Ejecución arbitraria o sumaria		4
Total			4
Derecho a la libertad de conciencia y religión	Injerencias arbitrarias, ataques, obstaculización o impedimento en la libertad de conciencia y religión		1
Total			1
Total general			3 045

Cabe señalar que durante 2008, la Tercera Visitaduría General enfrentó problemas en el trámite de quejas relacionados con las autoridades señaladas por las y los peticionarios como presuntas responsables, entre ellas, las secretarías de Transportes y Vialidad, de Seguridad Pública, de Protección Civil, de Gobierno y de Finanzas; la Consejería Jurídica y de Servicios Legales; el Sistema de Transporte Colectivo Metro; el Instituto de Vivienda y la delegación Azcapotzalco.

En lo que se refiere a la Secretaría de Transportes y Vialidad, la problemática radica en el retraso en la rendición de informes y la omisión en la atención de los puntos petitorios, obstaculizando con ello la pronta resolución de los asuntos de fondo que afectan los derechos de las personas peticionarias. Con el fin de vencer estos obstáculos, personal de la Tercera Visitaduría General se reunió en diversas ocasiones con la directora jurídica de esa Secretaría, quien asumió el compromiso de dar respuesta oportuna a las peticiones de información, procurando la solución de fondo de los aspectos de queja. No obstante, las omisiones continuaron y la poca información que, en ocasiones se remite a la es recursiva e ineficaz para la solución del asunto, por lo cual en el trámite de algunos expedientes ha sido necesario dar vista a la Contraloría Interna de dicha dependencia para que se investiguen las probables omisiones en que haya incurrido el personal de la dirección jurídica. Desafortunadamente, y no obstante las reuniones que personal de la Tercera Visitaduría ha sostenido con la directora jurídica, el flujo de información no ha mejorado. Por el contrario, la Secretaría de Transportes y Vialidad, a través de su directora jurídica, ha manifestado su negativa para dar solución a los asuntos de manera ágil y ha señalado que toda comunicación se debe sostener forzosamente por escrito.

En cuanto al Sistema de Transporte Colectivo Metro, durante los primeros meses del año que se informa fue omiso en la rendición de informes dentro de los plazos que se le concedieron para ello, así como en el desahogo puntual de los puntos petitorios, y se observó la manifiesta falta de disposición para resolver los casos planteados por las y los peticionarios. Por tal motivo, fue necesario llevar a cabo reuniones de trabajo con el director general, el director de Medios, los gerentes de Salud y Bienestar Social, de Atención al Usuario y de Seguridad Institucional, personal del área de Recursos Humanos y de la Coordinación de lo Consultivo y Legislación de la Gerencia Jurídica. Con esta última, a partir de las instrucciones que el director general le giró, al final del año que se informa se acordó el establecimiento de un mecanismo eficaz de atención a las solicitudes formuladas por la ; como resultado de ello se han obtenido resultados positivos y una buena disposición para dar solución pronta y expedita a los problemas de las y los peticionarios.

La Tercera Visitaduría General tiene dentro de sus facultades la de conocer asuntos relacionados con la presunta violación al derecho de una adecuada protección judicial por la inejecución de resoluciones definitivas firmes dictadas por autoridades con función jurisdiccional, como el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje y el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal. Muchos de estos casos traen aparejadas afectaciones a los agraviados en su derecho al trabajo. En la investigación de tales casos, diversas dependencias –sobre todo la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Secretaría de Seguridad Pública, ambas del Distrito Federal– han sido coincidentes en obstaculizar la labor de la Visitaduría, pues en sus oficinas de respuesta a las solicitudes de información se han negado a atender éstas con el argumento de que la carece de competencia para conocer ese tipo de asuntos, por ser supuestamente de naturaleza jurisdiccional o laboral. Con el objeto de tener certeza sobre el estado procesal de las resoluciones, se ha solicitado la colaboración de los citados tribunales y de otras instancias, quienes han confirmado la falta de ejecución de las resoluciones.

En relación con el Instituto de Vivienda, ha sido constante en la omisión en la atención oportuna y suficiente de solicitudes de información que la Tercera Visitaduría le ha formulado, la renuencia para resolver las problemáticas de fondo materia de las quejas, y la pasividad o negativa para denunciar ante el Ministerio Público conductas presuntamente constitutivas de delitos. Lo anterior ha sido motivo para solicitar la intervención de la Contraloría Interna de dicho Instituto, a efecto de que se investigue la conducta de los servidores públicos involucrados.

Por lo que hace a las secretarías de Protección Civil (particularmente a la Dirección General de Prevención), de Gobierno y de Finanzas, así como a la delegación Azcapotzalco, comparten la dilación en la rendición de informes, de los cuales algunos son imprecisos e insuficientes; además, han manifestado poca voluntad en la resolución del fondo de los asuntos. En el caso de la delegación Azcapotzalco, fue necesario que

la Tercera Visitaduría General diera vista al Órgano de Control Interno para que actuara conforme a sus facultades.

En lo referente a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, en varios casos se detecta falta de voluntad para resolver los asuntos de fondo, así como renuencia para dar información, con argumentos de incompetencia y otros razonamientos procesales que ya han sido aclarados en diversas ocasiones y que aun así se siguen presentando, lo que dejó ver una postura de poca disposición para colaborar con la (), así como para encontrar soluciones conjuntas con respecto a la afectación de los derechos de las personas agraviadas.

Un problema que involucra a la mayoría de las autoridades con las cuales la Tercera Visitaduría General trata las quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos, es la falta de enlaces eficaces, pues los existentes presentan las características siguientes: no cuentan con poder de decisión; no se comprometen con el respeto pleno de los derechos humanos de quienes habitan o transitan en el Distrito Federal; carecen de sensibilidad a los problemas que plantean las y los peticionarios, y algunos desconocen el tema de derechos humanos y no tienen disposición ni para atender los casos ni para ofrecer alternativas de solución a los mismos. Además, constantemente los enlaces designados son sustituidos por otras personas.

2.5.3.1.7 Violaciones graves: caso New's Divine

En junio de 2008, la Tercera Visitaduría General abrió de oficio el expediente de queja relacionado con los hechos ocurridos el 20 de ese mes en la discoteca *New's Divine*. A este expediente se acumularon cinco más relacionados con los mismos hechos. El asunto se calificó, principalmente, como una presunta violación al derecho a la vida, dado que 12 personas perdieron la vida esa tarde debido a un operativo policial realizado por el extinto Programa de Mando Único Policial (Unipol).

Una vez analizados los hechos y establecida la competencia de este organismo público autónomo para investigarlos, se realizaron diversas visitas al lugar de los hechos y a los hospitales del Gobierno del Distrito Federal en los que se dio atención médica a las personas que resultaron heridas durante el operativo; se sostuvieron múltiples reuniones de trabajo con víctimas directas para recabar nuevos testimonios, así como con amigas, amigos y familiares de las personas que perdieron la vida; se recogieron testimonios sobre los hechos, de gente a la que le consta lo ocurrido, o bien de quienes tuvieron distintas formas de acercamiento con quienes fueron testigos directos. Asimismo, se obtuvo evidencia a través de los testimonios difundidos en los medios de comunicación. Esta información fue útil para establecer tiempos y confrontar escenarios, así como para obtener indicadores que permitieran reconstruir los hechos.

Se requirió además a la Secretaría de Seguridad Pública (), a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal () y a la delegación Gustavo A. Madero,



José Cruz Lavanderos, primer visitador; Emilio Álvarez Icaza Longoria, presidente de la CDHDF, y Luis González Placencia, tercer visitador, durante la conferencia de prensa que ofrecieron a los medios de comunicación el 22 de junio de 2008, sobre los hechos ocurrido en la discoteca *New's Divine*.

la información y documentación necesaria para la investigación. De hecho, comparecieron ante el personal de esta Visitaduría funcionarios de distinto nivel de la , de la y de la delegación Gustavo A. Madero. Fueron entrevistados los titulares de las dependencias y del órgano político administrativo mencionados, así como el responsable directo del operativo a cargo de Unipol en Gustavo A. Madero. Esta información constituyó evidencia para establecer el objetivo del operativo, las condiciones en las que se diseñó y las condiciones en las que participaron quienes tuvieron que ver con su ejecución. En especial, las entrevistas aportaron información muy valiosa sobre el sentido del operativo y la forma en que las autoridades conciben a las y los jóvenes.

Asimismo, se solicitó información, en vía de colaboración, a la Secretaría de Salud del Distrito Federal y a la Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal (); se realizaron visitas de verificación a la discoteca *New's Divine* para observar las condiciones y características de la misma, y se consultó y analizó la averiguación previa iniciada por el Ministerio Público del Distrito Federal sobre los hechos. Con esta información se obtuvieron parámetros para la reconstrucción de los mismos y en torno a la forma en que fue afrontada la crisis.

Por otra parte, las imágenes captadas mediante cámaras fotográficas y de video que fueron entregadas por quienes entonces fungían como secretario de Seguridad Pública y jefe delegacional en Gustavo A. Madero a este organismo público autónomo, fueron enviadas para ser dictaminadas por expertos en informática, cine y video. Participaron en estos dictámenes el cineasta Carlos Mendoza, de la empresa Canal 6 de Julio; el experto en sistemas de registro Boris Escalante, profesor investigador de la , y el publicista y experto en video Simón Bross. Estos análisis demostraron la intención de la de narrar, mediante imágenes, su propia versión de los hechos.

Con la finalidad de esclarecer las causas de la muerte de quienes perdieron la vida, se solicitó la colaboración del Servicio Médico Forense (Semefo), dependiente del

Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, para tener acceso a los resultados de las necropsias y de los estudios de laboratorio químico-toxicológicos practicados a los cuerpos de todas las víctimas fatales, y se visitó el anfiteatro de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal en una Coordinación Territorial situada en la delegación Gustavo A. Madero para recabar información complementaria. La evidencia obtenida fue fundamental para investigar las versiones que surgieron sobre la existencia de más cuerpos, así como para explicar a los deudos de las víctimas que las muertes ocurrieron debido a la combinación de diversos factores –compresión de las personas entre sí, golpes y contusiones al caer o ser pisados y asfixia.

Cabe comentar que la investigación realizada en torno al caso *New's Divine* fue paradigmática en diversos sentidos: por una parte, puso a prueba el nuevo modelo de investigación que, discutido y revisado en el seno del programa de defensa de la , constituye hoy el procedimiento aprobado por el Consejo de este organismo para la investigación de violaciones a derechos humanos.

Por otra parte, implicó un despliegue de esfuerzos y de organización sin precedente que supuso para algunos miembros de la Visitaduría hasta cinco jornadas de 24 horas destinadas a recoger evidencia, analizarla y elaborar los borradores sobre los resultados de la investigación. También lo fue porque involucró a prácticamente todo el personal de la , hombres y mujeres que en mayor o menor medida colaboraron realizando entrevistas, atendiendo a los deudos de las víctimas, analizando el marco jurídico internacional en materia de derechos humanos aplicable, y redactando y revisando, también en jornadas de 24 horas, las versiones finales de los productos de la investigación.

El trabajo realizado por la Tercera Visitaduría General demostró la totalidad de las conjeturas que fueron formuladas –y que en general señalan la responsabilidad que en

Derivado de las investigaciones sobre los hechos ocurridos en la discoteca *New's Divine*, el 8 de julio de 2008 se presentó en las instalaciones de la nueva sede, ante los medios de comunicación, personal de la CDHDF y familiares de las víctimas, la Recomendación 11/2008, así como el informe especial.



materia de derechos humanos tuvieron las autoridades a cargo del diseño, supervisión y ejecución del operativo de la tarde del 20 de junio de 2008— y junto a ello, gracias al trabajo realizado conjuntamente con uno de los expertos en cine contratados para analizar la evidencia videográfica, demostró también la intención de la de obstaculizar la investigación.

El cúmulo de evidencia obtenida por la Tercera Visitaduría General fue el sustento para la emisión de la Recomendación 11/2008 y para la realización del informe especial que fue presentado a la opinión pública el 8 de julio de 2008, apenas dos semanas después de sucedidos los hechos.

2.5.3.1.8 Análisis de las causales de conclusión

Durante 2008 la Tercera Visitaduría General concluyó un total de 2 257 investigaciones, lo que equivale a 32.28% del total de expedientes de queja concluidos en el mismo periodo por las cuatro Visitadurías (6 990). Las determinaciones a las que llegaron las y los visitadores adjuntos de la Tercera Visitaduría General en estos casos se distribuyeron, de acuerdo con la posibilidad de comprobar la violación a derechos humanos, según se muestra en el gráfico 2.29.

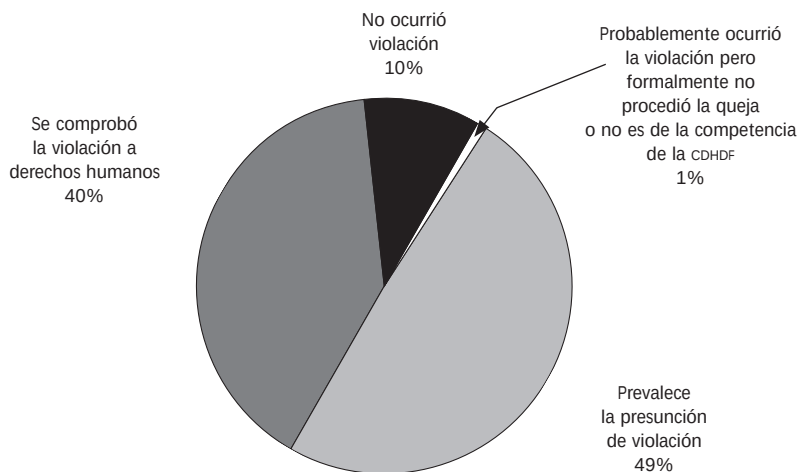
Como puede observarse en el mismo, en uno de cada dos casos (49%), aun cuando no fue posible comprobar contundentemente la violación a derechos humanos, la autoridad tampoco pudo, de modo incontrovertible, demostrar que no ocurriera. En estos casos, en atención al principio de carga de la prueba, es necesario asumir que la probabilidad de que ocurriera la violación es mayor que la probabilidad de que no ocurriera y por ello, aun cuando se trate de investigaciones cerradas, es conveniente imputar la presunción a la autoridad responsable y, por tanto, mantener con énfasis que hasta que la propia autoridad no compruebe lo contrario, estos casos deben considerarse como presuntas violaciones a los derechos humanos de las y los peticionarios y agraviados.

El dato anteriormente citado cobra mayor relevancia si se aprecia que en dos de cada cinco casos investigados por la Tercera Visitaduría se comprobó la violación a derechos humanos (40%). Ambas proporciones, sumadas, dan 89%, lo que significa que 4.5 de cada cinco asuntos investigados por la Tercera Visitaduría son muy probablemente (49%) o bien seguramente (40%) violaciones a los derechos humanos imputables a autoridades del Distrito Federal.

A estos resultados habría que añadir 1% en el que la violación probablemente ocurrió pero que, por razones de competencia o de procedencia, no debieron ser o no fueron investigadas por la Tercera Visitaduría General. A ello se agrega que sólo una de cada 10 denuncias no implicó, con certeza, violación alguna de derechos humanos.

Esta información se aclara aún más si se explica, como se hace en el cuadro siguiente, qué causales de conclusión fueron tomadas en cuenta para conformar cada una de las categorías señaladas en el gráfico 2.29.

Gráfico 2.29 Determinaciones sobre las violaciones a derechos humanos investigadas en la Tercera Visitaduría General, 2008



Cuadro 2.136 Conclusiones

Determinación	Causal	Frecuencia	%
No ocurrió la violación	Hechos no violatorios	251	9.4%
	Orientación	4	0.1%
La violación formalmente no ocurrió	Incompetencia	23	0.9%
	Improcedencia	3	0.1%
	Autoridad no identificada	4	0.1%
Prevalece la presunción	Sin elementos suficientes	894	33.4%
	Falta de interés	341	12.7%
	Desistimiento	64	2.4%
	Por protección	18	0.7%
Se comprobó la violación	Solucionado durante el trámite	1 030	38.5%
	Recomendación	44	1.6%
	Conciliación	1	0.0%
Total		2 677	99.9%

Casos en los que definitivamente no ocurrió violación a derechos humanos

El cuadro 2.136 permite observar que, durante 2008, 251 expedientes fueron concluidos por tratarse de hechos no violatorios de derechos humanos. El número de menciones de presunta violación concluidas por esta causal representa 9.4% del total de 2 965 denun-

cias concluidas en este periodo y la causal de hechos no violatorios es la cuarta causal de conclusión utilizada con mayor frecuencia. Como puede apreciarse en el cuadro 2.137, la mayoría de estos casos –seis de cada 10– corresponde a situaciones en las que se presumió la violación al derecho a la seguridad jurídica; 5% corresponde, a los derechos de petición y pronta respuesta, y de libertad y seguridad personales; 4% al derecho al trabajo, y el resto a diversos derechos, cuya proporción es menor a tres por ciento.

Sin embargo, es de destacar que en los registros de denuncias por autoridad se observa que en el caso de las delegaciones esta causal de conclusión es la tercera utilizada con mayor frecuencia y, en términos porcentuales, las denuncias concluidas por hechos no violatorios representan 16.86% del total de las 492 denuncias de expedientes concluidos en relación con las delegaciones. Ello refleja que en algunos casos la investigación permitió concluir que lo que se percibe por las personas peticionarias como afectaciones a sus derechos en realidad no constituyen violaciones de derechos humanos. Dada la temática de gestión pública que abordan las delegaciones, en varios casos se trata de trámites que falta por realizar pero que aún están en el plazo en el cual es legal hacerlo, cuestiones diversas que no son responsabilidad o escapan de las atribuciones de las delegaciones, o bien, casos en los que ha sido posible verificar que la autoridad delegacional sí actuó con respeto a los derechos humanos.

El cuadro 2.136 muestra además cuatro casos que fueron concluidos con la causal *orientación*, que representan 0.1% de las conclusiones de la Tercera Visitaduría. Sobre este punto cabe mencionar que se trata de asuntos que fueron cerrados, bien por ser improcedentes o por no ser de la competencia de este organismo, pero en los que el o la visitadora consideró de mayor importancia la orientación brindada a la o el peticionario. Esta causal desapareció del Reglamento Interno en enero de 2008 pero resulta aplicable a los casos que, antes de esa fecha, fueron determinados de esa manera; en todo caso, para los efectos de este informe son señalados en este rubro porque se trata de casos en los que la investigación realizada demostró que no existió violación a derechos humanos. Como se observa en el cuadro 2.137, se trata de casos en los que se presumió violación a los derechos a la seguridad jurídica y de petición y pronta respuesta.

Cuadro 2.137 Conclusiones según violación investigada

Derecho	No violación a los derechos humanos	Incompetencia	Improcedencia	Autoridad no identificada	Orientación	Sin elementos suficientes	Falta de interés	Desistimiento	Por protección	Solucionado durante el trámite	Recomendación	Conciliación	Total
Derecho a la seguridad jurídica	156	12	2	3	3	453	235	31	11	538	15	1	1 460
Derecho de petición y pronta respuesta	15	1	1		1	18	6	4		170	1		217

Cuadro 2.137 Conclusiones según violación investigada (*continuación*)

Derecho	No violación a los derechos humanos	Incompetencia	Improcedencia	Autoridad no identificada	Orientación	Sin elementos suficientes	Falta de interés	Desistimiento	Por protección	Solucionado durante el trámite	Recomendación	Conciliación	Total
Derecho a la integridad personal	8	1		1		123	31	8	1	14	8		195
Derecho a la libertad y seguridad personales	14	1				101	38	7	4	23	3		191
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	7	1				50	4	4		35	1		102
Derecho a un nivel de vida adecuado	9					11	2	1		55			78
Derecho a la honra y la dignidad	1	1				27	5	2	2	39	1		78
Derecho a una adecuada protección judicial	5	4				8		1		43	2		63
Derechos de la víctima o la persona ofendida	4					25	4			16	1		50
Derecho al trabajo	10	2				14	3			17	2		48
Derecho a la salud	1					17		1		20	4		43
Derecho a un medio ambiente sano	6					7	3			17			33
Derechos de las personas privadas de la libertad	4					6	2	3		13			28
Derecho a la propiedad privada	3					12	1			3			19
Derecho de circulación y residencia	2					5	3			4			14
Derecho a la información	3							2		7			12
Derechos de la niñez	2					4				2	3		11
Derecho de reunión y asociación						5	2			2			9
Derecho a la igualdad ante la ley						5				3			8
Derecho a la protección de las personas con discapacidad						1	2			1			4
Derechos de la mujer desde la perspectiva de género						1				2			3
Derecho a la vida											3		3
Derecho a la protección de las personas adultas mayores										2			2
Derecho a la protección de la familia	1									1			2

Cuadro 2.137 Conclusiones según violación investigada (*continuación*)

Derecho	No violación a los derechos humanos	Incompetencia	Improcedencia	Autoridad no identificada	Orientación	Sin elementos suficientes	Falta de interés	Desistimiento	Por protección	Solucionado durante el trámite	Recomendación	Conciliación	Total
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión										2			2
Derecho a la libertad de conciencia y religión										1			1
Derecho a los beneficios de la cultura						1							1
Total	251	23	3	4	4	894	341	64	18	1 030	44	1	2 677

Casos en los que formalmente no ocurrieron violaciones a derechos humanos

Esta clasificación corresponde a las causales de conclusión de incompetencia, improcedencia o aquélla determinada por no poder identificar la autoridad que cometió la presunta violación, que constituyen en total 1% de las conclusiones de 2008. Aun cuando las incompetencias y las improcedencias se detectan con frecuencia en la calificación de las quejas, lo cierto es que hay varios asuntos en los que ello no es posible con los datos que se tienen al momento de realizar la calificación; en estos casos, en atención al principio *pro persona*, la decisión que se toma es la de iniciar la investigación, aun cuando, como sucede en los casos a los que se refiere ese apartado, se compruebe durante la misma que se trata, en efecto, de una incompetencia o de una improcedencia.

Cabe señalar que el hecho de que un asunto sea determinado como incompetencia o como improcedencia no significa que no constituya una violación a derechos humanos; en todo caso, significa que podría ser una violación a derechos humanos que, por razones de competencia o de procedencia, no debe ser investigada por este organismo.

El ejemplo de una presunta violación que, sin embargo, es determinada como incompetencia puede ser el caso de un hecho presuntamente violatorio sucedido en la zona metropolitana de la ciudad o en territorio del Estado de México, o bien cometido en la ciudad pero por agentes de la policía municipal o de algún otro estado vecino. En estos casos, el asunto se cierra por incompetencia, aunque se envía al organismo de derechos humanos al que le corresponda conocer y se orienta a la o el peticionario para que acuda a él. Por otra parte, un caso de presunta violación que se cierra por improcedencia puede ser el de situaciones que permiten presumir la violación pero en las que, durante la investigación, se establece que ocurrieron 13 o más meses antes del momento en el que fueron denunciadas ante este organismo. Como

puede verse en el cuadro 2.137, la mayoría de estos casos corresponde también a presuntas violaciones al derecho a la seguridad jurídica y de petición y pronta respuesta.

En este rubro se incluyen también los casos en los que no fue posible determinar la autoridad responsable, que para 2008 apenas representaron menos de 1%. Se trata de situaciones en las que el o la peticionaria o agraviada no logró determinar con claridad quién cometió la violación, ni tampoco indicó datos de circunstancia, tiempo o lugar que permitieran ubicar a los responsables. Cabe señalar que, aun cuando la información que se obtiene de los peticionarios es muy vaga, estos casos se consideran, salvo prueba en contrario, como asuntos en los que formalmente no fue posible demostrar la violación a derechos humanos, pero en los que tampoco esa posibilidad puede descartarse. En 2008 sólo cuatro casos fueron determinados con esta causal; tres de ellos se refieren, a presuntas violaciones al derecho a la seguridad jurídica, y sólo uno constituyó denuncia por presuntas violaciones a la seguridad personal.

Casos en los que prevalece la presunción de violación

Dentro de este rubro se comprenden aquellos expedientes que son concluidos por las causales de inexistencia de elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos, falta de interés de la parte quejosa, desistimiento y protección a la persona peticionaria o agraviada.

En el cuadro anterior se observa que la primera causal mencionada corresponde a 33.4% del total de las denuncias presentadas, un número bastante elevado, de lo que se desprende que durante las investigaciones la Tercera Visitaduría no contó con elementos suficientes de prueba para concluir de manera determinante sobre la concreción de las violaciones a derechos humanos, sin embargo prevalece la presunción de violación pues las autoridades tampoco fueron capaces de desvirtuar los hechos. Cabe recordar que, en atención al principio de carga de la prueba, es a la autoridad a quien le corresponde probar que la violación no existió y que, no obstante por la razón que sea, si la no logró probar la hipótesis de violación, la presunción debe mantenerse, salvo prueba en contrario.

Como puede verse en el cuadro 2.137, uno de cada dos casos en los que no se tuvieron elementos para acreditar la violación corresponden a presuntas violaciones al derecho a la seguridad jurídica, cerca de 14% corresponde al derecho a la integridad personal y 11% a denuncias por presunta violación al derecho a la integridad personal. El resto de las denuncias está por debajo de 6% y corresponde, en la mayoría de los casos, a presuntas violaciones a los derechos al debido proceso (5.5%), al derecho a la honra y la dignidad (3.02%) y a derechos de la víctima o la persona ofendida (2.7 por ciento).

En lo que se refiere a la falta de interés, en casi 13% de los casos ocurrió que las o los peticionarios abandonaron el asunto sin aportar datos que permitieran continuar

con la investigación. Estos casos dan cuenta de situaciones, en su mayoría no graves como se puede ver en el cuadro 2.137 (siete de cada 10 casos están relacionados con presuntas violaciones al derecho a la seguridad jurídica), en las que las o los peticionarios levantan una queja y después de un tiempo abandonan el procedimiento sin proveer datos que permitan darle seguimiento puntual. Como puede fácilmente comprenderse, el testimonio rendido por las y los peticionarios, así como su reacción frente a las respuestas de la autoridad, son con frecuencia importantes fuentes para guiar la investigación, de modo que, en ausencia de otras posibilidades, la falta de interés de las personas peticionarias motiva el cierre de estos expedientes.

Otra causal en la que se expresa la posibilidad de que haya ocurrido violación, a pesar de que ésta no se puede comprobar de modo fehaciente, es el desistimiento, referida a situaciones en las que, por razones imputables a la persona peticionaria, el o ella deciden libremente no continuar con la investigación por así convenir a su interés. Como puede verse en el cuadro 2.136, esta causal motivó la conclusión en 2.4% de los casos. En este rubro, como se ve en el cuadro 2.137, casi la mitad de las denuncias corresponde a presuntas violaciones al derecho a la seguridad jurídica y una cuarta parte a presuntas violaciones a los derechos a la integridad personal y a la libertad y seguridad personales.

Finalmente, en menos de 1% fue necesario no continuar con la investigación para evitar que el o la peticionaria o la persona agraviada fueran víctimas de ulteriores maltratos con motivo de su solicitud de intervención de la . Debido a esta posibilidad, la Tercera Visitaduría cerró 11 casos por presuntas violaciones a la seguridad jurídica, uno por afectación del derecho a la integridad personal, cuatro por derecho a la libertad y seguridad personales y dos por el derecho a la honra y la dignidad. En estos casos, mantenemos la presunción de violación debido, claramente, que se trata de situaciones en que las personas solicitan que cese nuestra intervención con la finalidad de no ser, ellas mismas o sus familiares, víctimas de represalias por parte de sus agresores, con la convicción de que su voluntad está afectada por un temor que, por la razón que sea, es imputable a la autoridad.

Casos en que los hechos de queja constituyen una violación a derechos humanos

Del total de denuncias recibidas por la Tercera Visitaduría General, 38.47% fue concluido por haberse solucionado durante el trámite. Como puede observarse en el cuadro 2.136, éste es el principal porcentaje de conclusión del universo de quejas que se reciben en la Tercera Visitaduría General y sobre el que cabe afirmar que se debe a que la mayoría de las quejas que ingresan son atendidas de forma tal que el problema que plantea la persona peticionaria es resuelto antes de que el expediente sea determinado. Sin embargo, esto no quiere decir que en su momento no se haya presentado una violación a derechos humanos; dada la disposición de la autoridad para resolver

el caso, más bien puede afirmarse que se presentó una posible violación que fue subsanada y/o reparada por la propia autoridad antes de que la investigación concluyera. En todo caso, estos asuntos muestran situaciones que producen distintas formas de malestar en las personas que suponen posibles violaciones no graves a sus derechos humanos, que son reconocidas por la autoridad y en las que, por mediación de la , se actúa de inmediato.

Los casos del derecho de seguridad jurídica y de petición y pronta respuesta representan, por mucho, el mayor porcentaje del total de las 1 030 quejas resueltas durante el trámite. En lo que se refiere al derecho a la seguridad jurídica, las 538 denuncias de ese derecho se traducen en la mitad (52.23%) del total de las concluidas por haberse solucionado durante el trámite y representan 20.09% del total de las 2 677 denuncias concluidas en este periodo.

En relación con las quejas referidas al derecho de petición y pronta respuesta solucionadas durante el trámite, éstas representan 16.5% del total de denuncias resueltas por esta causal y 6.35% del total de las concluidas en 2008. Es decir, las denuncias relativas a ambos derechos representan en conjunto 68.73% del total de denuncias concluidas por solución durante el trámite.

Sin embargo, en términos del estado de la protección de los derechos humanos en la ciudad de México, este dato debe tomarse con reserva. Ello dado que estos derechos hacen referencia más bien a aspectos formales de la relación de la persona peticionaria con la autoridad, aunque no necesariamente con la simple atención o reparación del derecho a la seguridad jurídica o del derecho de petición se resolverá el problema de fondo que aqueja a la persona. Como ejemplo, en el caso del derecho a la seguridad jurídica, una vez que la autoridad cumple con la norma aplicable, en diversas ocasiones se resuelve un aspecto procesal del caso, pero en lo que hace al fondo de la determinación jurídica que afecta a la persona la Comisión ya no tiene competencia para pronunciarse. Algo parecido sucede con la respuesta por escrito de la autoridad a la solicitud de una persona –solución a la presunta violación al derecho de petición–, pues no siempre resuelve el asunto sobre el cual versó dicha solicitud, la cual puede referirse al derecho al trabajo, al derecho a un nivel de vida adecuado, al derecho a un medio ambiente sano, etcétera.

En estos casos, la Tercera Visitaduría procura atender también, en la medida que su competencia lo permite, las denuncias referidas a otros derechos de importancia para la persona peticionaria, adoptando una interpretación abierta que favorezca en la mayor medida posible la protección a los derechos de las personas. Asimismo, en los casos en que la Comisión no tiene competencia, se orienta a la persona para que acuda con la institución que puede resolver los aspectos formales y materiales del problema que le aqueja.

En este orden de ideas, puede afirmarse que la solución durante el trámite de las denuncias referidas a estos derechos es un dato positivo, sin embargo para obtener una

visión integral de la situación de los derechos humanos igualmente debe analizarse en cada caso el fondo de los hechos reclamados.

Como se ve en el cuadro 2.137, uno de cada dos casos se refiere a violaciones al derecho a la seguridad jurídica, lo que indica que éste es el derecho más violado por las autoridades que son investigadas por la Tercera Visitaduría. Le sigue en importancia el derecho de petición, que representa 16% de los asuntos que fueron resueltos durante el trámite en 2008; de ahí en adelante los porcentajes se reducen por debajo de 5% y, con excepción del derecho a la cultura, impactan a la totalidad de los derechos cuya violación fue denunciada ante esta Visitaduría General.

La importancia que tuvo la solución durante el trámite en la Tercera Visitaduría General en 2008 se expresa en resultados favorables a las y los peticionarios, en casos como los que se ilustran en el cuadro siguiente:

Cuadro 2.138 Ejemplos de asuntos resueltos durante el trámite, 2008

Autoridad	Resumen de casos
Secretaría de Seguridad Pública	Casos en los que las personas peticionarias solicitaron diversas acciones a la autoridad, como por ejemplo mayor vigilancia en ciertas zonas de la ciudad consideradas como de alto índice delictivo, pero en su momento no obtuvieron respuesta. Al intervenir la CDHDF, la autoridad respondió con las formalidades del artículo 8º constitucional y en los casos correspondientes implementó operativos de vigilancia, con lo cual las personas peticionarias vieron satisfechas sus demandas.
	Casos en que se apreciaron indicios de que policías actuaron al margen de la ley; entre este universo encontramos quejas en las que se denunciaron violaciones al derecho a la integridad personal (lesiones de las que tardan en sanar menos de 15 días o malos tratos) cometidas por policías. Gracias a la intervención de la CDHDF se logró el inicio de múltiples averiguaciones previas y/o procedimientos administrativos contra dichos elementos a fin de investigar sus conductas y proceder jurídicamente en su contra, y de esta forma evitar la impunidad. Entre las personas peticionarias y/o agraviadas hubo policías, hombres y mujeres, que refirieron ser objeto de maltratos y abusos por parte de sus superiores jerárquicos, presumiéndose la violación al derecho a la honra y la dignidad humana. Debido a la intervención de la CDHDF dichos actos cesaron.
	En lo que respecta al acceso a los servicios de salud de las y los policías, se han logrado buenos avances, ya que a través de la intervención de la CDHDF, ya sea mediante gestiones o solicitando la adopción de medidas urgentes, se ha logrado la atención médica inmediata y tratamientos que son necesarios para preservar la integridad psicofísica de las y los policías.
Secretaría de Transportes y Vialidad	Se recibieron inconformidades respecto al proceso de incorporación al Programa Integral del Taxi y al Programa de Regularización de Taxis Tolerados. Algunas de las personas peticionarias no pudieron inscribirse en los mismos, algunas otras no pasaron a la segunda fase y a otras no les habían entregado sus placas. Mediante la intervención de la CDHDF se agilizó que la Dirección General de Servicios de Transporte Público Individual de Pasajeros entregara las placas; en otros casos se dio claridad al motivo por el que no pasaron a una segunda fase o a los requisitos que no cumplían. En ocasiones, se dio una alternativa de solución, como una lista de espera de personas que desean una concesión.

Cuadro 2.138 Ejemplos de asuntos resueltos durante el trámite, 2008 (*continuación*)

Autoridad	Resumen de casos
Juzgados Cívicos	Varias de las quejas recibidas fueron en el sentido de que las o los jueces cívicos omitieron brindar sus servicios con diligencia. Previa intervención de la CDHDF, la autoridad atendió debidamente el problema planteado por las y los peticionarios. También se recibieron quejas por la falta de parcialidad del personal de los Juzgados Cívicos. Al intervenir la CDHDF, se generó certidumbre respecto de los procedimientos. En otros casos, se denunció la ausencia de personal en los Juzgados Cívicos, en uno de éstos, tras la intervención de la CDHDF, la Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica hizo visitas de supervisión, mismas que continuaría efectuando de manera permanente.
Defensoría de Oficio	Varios de las y los peticionarios se quejaron de que personal de la Defensoría omitía brindarles asistencia jurídica y disiparles sus dudas relativas a los procedimientos judiciales. Por intervención de la CDHDF, se logró que la autoridad tomara cartas en el asunto y corrigiera de forma inmediata las anomalías. Incluso, en varios casos la autoridad cambió al defensor de oficio, a satisfacción de las y los peticionarios.
Sistema de Aguas, delegaciones y Secretaría de Finanzas	Varias de las quejas más recurrentes se refieren a la falta del suministro de agua, o bien, a cobros indebidos por la prestación del servicio. En este sentido, una de las actuaciones más frecuentes de la CDHDF es intervenir para que se proporcione agua a las personas afectadas, sea reparando el drenaje dañado, restaurando el servicio o suministrando el agua a través de pipas, cuestión que se realiza por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, por la delegación correspondiente, o de manera coordinada entre ambas autoridades. Asimismo, respecto de los cobros indebidos, gracias a la intervención de la CDHDF se orientó al peticionario o peticionaria sobre el trámite que debía realizar ante la Secretaría de Finanzas a fin de regularizar su situación y gestionar con la autoridad, en su caso, la realización de las correcciones necesarias.
Direcciones generales de Servicios Urbanos y Direcciones generales de Obras y Desarrollo Urbano de las delegaciones	Las y los peticionarios refirieron haber presentado escritos ante los Centros de Servicio y Atención Ciudadana de las delegaciones solicitando la atención de diversas problemáticas relacionadas con la prestación de servicios de alumbrado, alcantarillado, retiro de arbolado, recolección de basura, obras públicas realizadas por la delegación, etc. Al respecto, este organismo acompañó las solicitudes ingresadas por las y los afectados, en la mayoría de los casos resultando en la atención de la solicitud y en otros se pudo brindar información y orientación a la persona solicitante sobre el trámite y el estado que guarda su solicitud. En gran parte de los casos se logró agilizar la actuación de la autoridad.

2.5.3.1.9 Recomendaciones

La Tercera Visitaduría presentó nueve proyectos de Recomendación, la totalidad de los cuales fue emitido por este organismo en este mismo año. Lo anterior significa que casi 40% (cuatro de cada 10) de las recomendaciones emitidas por la Tercera Visitaduría en 2008 fueron propuestas por la Tercera Visitaduría. Los proyectos de Recomendación se describen en el cuadro 2.139.

Cuadro 2.139 Recomendaciones emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2008

Recomendación	Caso	Autoridades a las cuales se dirigió la Recomendación
3/2008	Afectación a la integridad física, psíquica y moral; obstaculización en el derecho a la salud, y negligencia médica en agravio de una mujer al dar a luz en un nosocomio del Gobierno del Distrito Federal. Con posterioridad al hecho, el esposo de dicha paciente, así como sus dos hijas y sus dos hijos, también sufrieron afectación en su integridad psíquica y moral a causa de los daños permanentes ocasionados a la paciente. Otro hecho que motivó la Recomendación fue el incumplimiento de un Acuerdo de Conciliación por medio del cual la Secretaría de Salud se había comprometido a reparar los daños ocasionados a la familia.	Secretaría de Salud
4/2008	Omisión de observar la ley o normatividad aplicable; injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad, a la honra y a la vida privada, y violación al derecho a un nivel de vida adecuado, todo ello en agravio de personas que residen y/o transitan en las colonias Buenavista y San Rafael, de la delegación Cuauhtémoc, debido a problemas atinentes al comercio en la vía pública.	Delegación Cuauhtémoc
5/2008	Tortura, detención arbitraria y violación u obstaculización de las garantías judiciales, en agravio de un hombre y una mujer a quienes agentes de la Policía Judicial vejaron, con tolerancia de agentes del Ministerio Público, para autoincriminarse de maltrato a su hija menor de edad.	Procuraduría General de Justicia
6/2008	Detención arbitraria; falta o deficiencia en la fundamentación o motivación; omisión de observar la ley o normatividad aplicable; obstaculización o desconocimiento en el interés superior de niñas, niños y adolescentes; discriminación; obstaculización, injerencia arbitraria o negativa de la igualdad ante la ley, y obstaculización en el derecho al trabajo. Lo anterior en agravio de, entre otras personas, quienes se dedican a acomodar vehículos de clientes de restaurantes y bares situados en la zona de Polanco.	Secretaría de Seguridad Pública Consejería Jurídica y de Servicios Legales
11/2008	Violaciones graves a los derechos humanos cometidas durante el operativo de la Unipol en la discoteca <i>New's Divine</i>.	Jefatura de Gobierno del Distrito Federal Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero
21/2008	Omisión de pago por concepto de una afectación a la propiedad privada. Los señores J.R.D. y A.R.D. son propietarios de los inmuebles ubicados en avenida Ermita Iztapalapa, entre los ejes 5 y 6 Sur, y avenida Octavio Senties, colonia Santa Martha Acatitla (actualmente colonia Santiago Acahualtepec), delegación Iztapalapa. Dichos terrenos fueron afectados por obras viales del Gobierno del Distrito Federal, por lo que la directora general Jurídica y de Estudios Legislativos de la Consejería	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda

Cuadro 2.139 Recomendaciones emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2008 (*continuación*)

Recomendación	Caso	Autoridades a las cuales se dirigió la Recomendación
	Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal, mediante resolución administrativa, declaró procedente el pago de indemnización a favor de los señores J.R.D. y A.R.D., respecto de una superficie de 10 013.99 metros cuadrados; ordenándose a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda que promoviera el pago correspondiente, sin que se haya efectuado aún.	
22/2008	Falta o deficiencia en la fundamentación o motivación e injerencias arbitrarias o ataques en la dignidad y la honra. En diferentes días de octubre de 2006, las personas peticionarias fueron contratadas para desempeñar algún cargo dentro de la Dirección General Jurídica y de Gobierno de la delegación Miguel Hidalgo. Posteriormente se les aplicó la prueba del polígrafo; fueron removidas de sus cargos, fueron boletinadas y se les relacionó con una red de corrupción. Tal información fue publicada en medios escritos de comunicación y en el portal de internet de la delegación Miguel Hidalgo.	Delegación Miguel Hidalgo
23/2008	Incumplimiento de laudos y sentencias. Las quejas se refieren a imputaciones en contra de diversas autoridades de la Administración Pública del Distrito Federal que son omisas en el cumplimiento de una resolución firme de carácter jurisdiccional, lo que afecta los derechos humanos de 98 personas. A pesar de agotarse las medidas de apremio para asegurar la observancia de tales resoluciones y tras largos procedimientos de ejecución, las autoridades responsables persisten en el incumplimiento de la condena o ésta fue atendida de manera parcial.	Consejería Jurídica y de Servicios Legales SSPDF Secretaría de Salud Setravi Secretaría de Finanzas Caja de Previsión de la Policía Preventiva Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
24/2008	Inobservancia en el acatamiento de una sentencia firme emitida por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal. El 24 de mayo de 2007 se recibió la queja del peticionario A.G.M., quien señaló que en el domicilio ubicado en calle Candelilla 45, colonia Rincón de las Hadas, delegación Tlalpan, su primo M.R.G. tiene un establecimiento comercial. Servidores públicos de esta delegación, sin fundamento alguno, le colocaron sellos de clausura, por lo cual interpuso una demanda ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, radicada en la Segunda Sala Ordinaria bajo el expediente II-3076-07. Al efecto, el 17 de enero de 2008 se emitió la resolución que ordenó a la delegación Tlalpan levantar la clausura impuesta, sin que dicha autoridad haya dado cumplimiento a esa resolución. Por los hechos antes referidos, se inició el expediente CDHDF/121/07/TLAL/D3050-III.	Delegación Tlalpan

Cabe mencionar que cuatro de las nueve recomendaciones se refieren a casos que fueron abiertos antes de que la Tercera Visitaduría fuera instaurada; éstos fueron replanteados, actualizados y finalmente concluidos y, por lo tanto, son responsabilidad de la autoridad a cargo de las distintas dependencias durante la anterior administración del Gobierno de la ciudad.

2.5.3.1.10 Recursos ante la CNDH

En la Tercera Visitaduría General se recibieron 13 recursos de queja o de impugnación durante 2008; de ellos, 69.23% (nueve) han sido desechados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y el resto, de acuerdo con la última información con la que cuenta la , se encuentra en trámite. El detalle de estos recursos se expone en el cuadro siguiente:

Cuadro 2.140 Recursos de queja o impugnación ante la CNDH, 2008

Expediente	Fecha	Número de recurso	Resolución
CDHDF/122/07/CUAUH/D0939-III	8 de enero de 2008	2007/424/1/RQ	Desechado (1 de febrero de 2008)
CDHDF/121/07/GAM/D4565-III	11 de febrero de 2008	CNDH/2/2008/44/RQ	Desechado (20 de febrero de 2008)
CDHDF/122/05/vc/D1419,000	11 de marzo de 2008	2007/427/3/RQ	Desechado (7 de mayo de 2008)
CDHDF/III/122/CUAUH/08/D1387	9 de julio de 2008	CNDH/3/2008/196/RI	Desechado (2 de septiembre de 2008)
CDHDF/III/121/CUAUH/08/D3754	4 de agosto de 2008	CNDH/3/2008/216/RI	Desechado (29 de agosto de 2008)
CDHDF/III/122/GAM/08/D3430	8 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/69/s CNDH/1/2008/243/RI	Pendiente
CDHDF/III/122/GAM/08/D3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/72/s CNDH/1/2008/244/RI	Pendiente
CDHDF/III/122/GAM/08/D3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/73/s CNDH/1/2008/245/RI	Pendiente
CDHDF/III/122/GAM/08/D3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/74/s CNDH/1/2008/246/RI	Desechado (11 de noviembre de 2008)
CDHDF/III/122/GAM/08/D3430	11 de septiembre de 2008	CNDH/DGQO/2008/75/s CNDH/1/2008/247/RI	Pendiente
CDHDF/121/07/CUAUH/N7316-III	16 de octubre de 2008	CNDH/3/2008/269/RQ	Desechado (12 de noviembre de 2008)
CDHDF/III/122/MHGO/08/D4012	27 de octubre de 2008	CNDH/5/2008/300/RI	Desechado (23 de diciembre de 2008)
CDHDF/III/121/TLAL/08/N6154	24 de noviembre de 2008	CNDH/4/2008/324/RI	Desechado (23 de diciembre de 2008)

2.5.3.2 O

2.5.3.2.1 Consolidación de procesos

Investiación de violaciones a derechos humanos. Presupuestos y manual de métodos y procedimientos

Durante 2008 la Tercera Visitaduría tuvo a su cargo la redacción final del documento *Investiación de violaciones a derechos humanos. Presupuestos y manual de métodos y procedimientos*, que recoge las discusiones que el Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos tuvo en el seno de la Mesa de Criterios. Este manual, publicado en la serie Documentos Oficiales de la *CDHDF*, recoge los procedimientos necesarios para la atención e investigación de las quejas por presuntas violaciones a derechos humanos que son recibidas en las cuatro visitadurías generales, y formará parte de los materiales para la capacitación y orientación del trabajo cotidiano de las y los visitadores adjuntos de la Comisión. Cabe mencionar que el manual es parte de los procesos destinados a profesionalizar a los miembros del Servicio Profesional en Derechos Humanos (*SPDH*) adscritos al Programa de Defensa y uno de los ejes del modelo que busca dar certidumbre a la investigación de las quejas y generar convicción plena sobre sus resultados.

Catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de la CDHDF

A través de la discusión de las voces que constituyen la materia de trabajo de esta Visitaduría, visitadoras y visitadores adjuntos del área contribuyeron con la revisión y propuesta de redacción de los derechos contenidos en el nuevo *Catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de la CDHDF*. En especial, la Tercera Visitaduría aportó diversos insumos para la definición de los derechos que integran el concepto de *seguridad humana*.

Una de las tareas primordiales del Programa de Defensa de los Derechos Humanos fue elaborar el manual para la investigación de violaciones a derechos humanos. El documento recopila los procedimientos necesarios para la atención de las quejas recibidas en las cuatro visitadurías generales de la *CDHDF*.



En enero de 2008 comenzó a funcionar el Sistema Integral de Gestión de Información (Siigesi) que sustituyó al anterior Sistema Integral de Atención a Peticionarios (), y que incorporó nuevas herramientas, procesos y mecanismos de registro y recuperación de información relacionada, entre otras cosas, con la atención de las y los peticionarios. Asimismo, mandos medios de la Tercera Visitaduría atendieron al menos una veintena de reuniones con sus similares del Programa de Defensa para brindar retroalimentación sobre el funcionamiento del Siigesi; ésta ha sido de gran utilidad para orientar las funciones del sistema a las necesidades de las Visitadurías, así como para efectuar mejoras notables en su capacidad de uso.

2.5.3.2.2 Asesorías especializadas

La Tercera Visitaduría recibió un total de 23 asesorías especializadas, a partir de las cuales se obtuvo información relevante para el desarrollo de tres importantes proyectos realizados durante 2008.

- *Informe especial sobre seguridad humana.* Para éste se contó con la asesoría de María Elena García Mora, experta en temas de pobreza.
- *Investigación de los hechos ocurridos el 20 de junio de 2008 en la discoteca New's Divine.* Para el análisis de la evidencia del caso se recurrió a los expertos en cine, video y fotografía Carlos Mendoza y Boris Escalante, al criminalista Antonio Cholley Nakahodo y a los expertos en policía Ernesto López Portillo y Walter Mackey.
- *Consulta ciudadana La Policía que Queremos.* En ella esta Visitaduría tuvo a su cargo la coordinación técnica. Para el análisis de la información recabada y la redacción del Programa de Reforma emanado de la consulta se contó con la asesoría de investigadores y expertos en análisis de información, investigación de opinión, participación ciudadana y temas policiales de las universidades Nacional Autónoma de México (), Autónoma Metropolitana () y de las Américas (), los institutos de Investigaciones Jurídicas (), Nacional de Ciencias Penales (Inacipe), de Formación Profesional de la (), la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), los centros de Investigación y Docencia Económica () y de Investigación y Estudios en Antropología Social (Ciesas), el Colegio de México (Colmex), los titulares de los despachos especializados Parametría, Consulta Mitofsky y Demotecnía, así como de las siguientes organizaciones de la sociedad civil: Alianza Cívica, Instituto para la Seguridad y la Democracia, Fundar Centro de Investigación y Análisis, y Grupo .

Antonio Aguilar Aguilar, director ejecutivo del Instituto para la Seguridad y la Democracia (Insyde), A. C.; y Ernesto López Portillo Vargas, consejero de la CDHDF, durante la presentación de la consulta ciudadana La Policía que Queremos, la cual tuvo lugar el 28 de agosto de 2008.



2.5.3.2.3 Mesas de trabajo y reuniones con autoridades

Con la finalidad de atender asuntos relacionados con el trabajo de la Tercera Visitaduría General, se realizaron en promedio cuatro reuniones mensuales con diversas autoridades del Distrito Federal. Los funcionarios con los que se trabajó en esas reuniones a lo largo de 2008 fueron los siguientes:

- Los titulares de las jefaturas delegacionales en Álvaro Obregón, Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tláhuac y Venustiano Carranza.
- Los titulares de las secretarías de Transporte y Vialidad, de Seguridad Pública y del Medio Ambiente.
- Los subsecretarios de Gobierno, de Programas Delegacionales y Reordenamiento de la Vía Pública, y de Seguridad Pública.
- Los titulares de la Procuraduría Social, de la Procuraduría del Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial, así como del Sistema de Transporte Colectivo Metro.
- Servidores públicos de las secretarías de Educación, de Desarrollo Urbano y Vivienda, y de Obras y Servicios; de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales; y del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.

Por otro lado, se establecieron tres mesas de trabajo destinadas a los siguientes proyectos:

- Atención a la problemática producida por la construcción del Tren Suburbano, en la que se trabajó con servidores públicos de la delegación Cuauhtémoc, de las secretarías de Seguridad Pública, de Transporte y Vialidad, de Desarrollo Urbano

y Vivienda, de Desarrollo Económico y de Protección Civil; así como, con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Participaron en estas mesas, además, el diputado local Tomás Pliego y el diputado federal Armando Barreriro.

- Atención de diversos asuntos relacionados con quejas recibidas sobre medio ambiente, con la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.
- Atención de diversos asuntos relacionados con quejas que son materia concurrente entre la Procuraduría Social del Distrito Federal y la . De esta mesa derivó un convenio de colaboración firmado entre las dos instancias el 21 de octubre de 2008.

2.5.3.2.4 Incidencia internacional

En el marco de la visita oficial del Subcomité para la Prevención de la Tortura de las Naciones Unidas (realizada del 27 de agosto al 12 de septiembre de 2008, y centrada en el Distrito Federal y los estados de México, Jalisco, Nuevo León y Oaxaca), la tuvo una reunión con una delegación de tal organismo, en la cual, en virtud de la experiencia de la en el tema, se manifestaron algunas cuestiones que propician la tortura; prácticas sistemáticas como la extorsión y la fabricación de culpables; y las condiciones de reclusión que actualmente afectan al Distrito Federal.

2.5.3.2.5 Informes especiales

2.5.3.2.5.1 Informe especial sobre seguridad humana en la ciudad de México

A partir de las quejas recibidas en esta Visitaduría sobre problemas relacionados con los derechos al medio ambiente, al uso de espacios públicos y a un nivel de vida adecuado —que incluye agua, vivienda, y servicios públicos— se elaboró el *Informe especial sobre seguridad humana en la ciudad de México*, que propone la utilización del enfoque de la seguridad humana como el marco teórico idóneo para tratar estos problemas. A partir de dicho enfoque, el informe elabora un total de 28 propuestas para que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, las autoridades delegacionales y otras de la Administración Pública del Distrito Federal, aborden los diferentes problemas tratados y ofrezcan soluciones de fondo a la ciudadanía que los padece. El informe se presentó el 28 de octubre de 2008.

2.5.3.2.5.2 Informe especial sobre los hechos ocurridos el 20 de junio de 2008 en la discoteca New's Divine

Uno de los temas que captó la atención pública nacional en 2008 fue lo ocurrido en el establecimiento conocido como *New's Divine*, en la delegación Gustavo A. Madero del Distrito Federal. Debido a un operativo policial mal planeado, nueve jóvenes y

El 28 de octubre de 2008 se llevó a cabo la presentación del *Informe especial sobre seguridad humana en la ciudad de México 2006-2008*, el cual contiene 28 propuestas para que las autoridades ofrezcan soluciones en relación con estos problemas. En la foto, el director de la Oficina Nacional de Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México, Rodolfo de la Torre.



tres agentes de policía perdieron la vida y varias decenas más de niños, niñas y adolescentes fueron vejados y utilizados como prueba viviente del presunto delito de *corrupción de menores* que, de acuerdo con la investigación realizada por la *Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, nunca fue acreditado. El informe especial sobre el caso, publicado junto con la Recomendación a la que dio lugar, fue presentado por el presidente de este organismo público autónomo el martes 8 de julio de 2008, apenas 17 días después de ocurrida la tragedia.

2.5.3.2.6 Consulta ciudadana La Policía que Queremos

Entre las consecuencias que derivaron del caso *New's Divine*, la necesidad de contar con una policía preparada para enfrentar los retos de una sociedad más democrática y centrada en los derechos de las personas, dio lugar a una iniciativa sin precedente. La *Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal* convocó a diversas organizaciones sociales, a centros de investigación académica y a expertos independientes a participar en una consulta ciudadana en que más de 300 mil personas, la mayoría jóvenes hombres y mujeres estudiantes de los diversos sistemas de bachillerato de la ciudad, expresaron propuestas sobre el tipo de policía que se requiere en una sociedad democrática. A la Tercera Visitaduría General correspondió la coordinación del comité técnico que tuvo a su cargo el diseño de los ejes de la consulta, la compilación de la información que se subió a la página de internet para que fuera consultada por los usuarios, el análisis de la información obtenida y, a partir de las propuestas ciudadanas, el diseño de un programa de reforma policial que sería presentado a principios de 2009 al jefe de gobierno y a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

Personal de esta Visitaduría participó además en la organización y realización de la jornada informativa que tuvo lugar el domingo 23 de diciembre de 2008 en la que se



Jornada Informativa en referencia a la consulta pública La Policía que Queremos, que tuvo lugar el domingo 23 de diciembre de 2008 en diversas partes de la ciudad de México.

repartieron más de dos millones de volantes para devolver a la ciudadanía los resultados de la consulta.

Cabe señalar que el comité técnico, con la coordinación del tercer visitador general de la , sigue trabajando en el desarrollo del Programa de Reforma, así como en los resultados finales de la consulta que se entregarán en 2009.

2.5.4 Cuarta Visitaduría General

La Cuarta Visitaduría General tiene como competencia atender las quejas que por su temática requieren mayor sensibilidad debido a que no se conocen alegaciones de violaciones de derechos humanos cometidas por una autoridad concreta, sino que se investigan quejas en las que se alega la comisión de tres tipos de violaciones graves a derechos humanos: tortura, ejecuciones arbitrarias y desapariciones forzadas de personas. Asimismo, se investigan quejas en donde la violación reclamada se relaciona directamente con la condición o pertenencia de las personas o grupos a aquéllos en situación de riesgo o vulnerabilidad, como mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y adultas mayores, indígenas; defensores y defensoras de derechos humanos, periodistas, y personas pertenecientes a la comunidad (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgéneros, travestis e intersexo).

En informes anuales anteriores se ha planteado como uno de los principales retos de la Cuarta Visitaduría el continuar perfeccionando su trabajo con miras a brindar una atención oportuna, de calidad y con un enfoque estructural. Asimismo, y con el fin de abordar de manera integral las quejas y las problemáticas que son denunciadas a la , la Visitaduría ha mantenido vinculación con distintas áreas de esta Comisión, como se mencionará posteriormente.

Durante 2008 se presentó el *Informe especial sobre los derechos de las comunidades indígenas residentes en la ciudad de México*. En la foto, asistentes al evento.



2.5.4.1 R

Durante 2008, a la Cuarta Visitaduría se le asignaron 777 quejas para su investigación, dentro de las que se incluyen las quejas iniciadas de oficio.

2.5.4.2 I

De manera complementaria a las quejas presentadas, durante el periodo que se informa destaca que la Visitaduría inició 20 quejas de oficio. Ello significó una disminución en relación con las quejas iniciadas en 2007 (26); no obstante, es de destacarse que el inicio de una queja de oficio siempre implica una visión estratégica al investigar casos especialmente delicados o problemáticas que difícilmente son denunciadas ante la .

Teniendo en cuenta lo anterior, las 20 quejas iniciadas obedecieron a temas relacionados con ejecuciones y violaciones al derecho a la vida (dos); y en relación con grupos en condiciones de mayor vulnerabilidad las referencias son las siguientes: derechos de las mujeres (cuatro), derechos de las personas con discapacidad (dos), derechos de las niñas y los niños (ocho), derechos relacionados con periodistas (dos), y derechos de las personas (dos).

De las quejas iniciadas de oficio destaca que el mayor número son las relacionadas con niñas y niños, seguido por las violaciones a los derechos de las mujeres, cuyos números también son proporcionales al total de las quejas recibidas durante 2008 sobre el mismo grupo o sector de población.

A continuación se hace un resumen de todas las quejas iniciadas de oficio por la Visitaduría, independientemente del tema que abordan, ello con el fin de brindar un panorama global.

Cuadro 2.141 Quejas iniciadas de oficio, 2008

Grupo temático	Tema	Hechos sintetizados	Autoridad genérica presuntamente responsable	Fuente de información	Estado actual
Violaciones graves a derechos humanos	Ejecuciones extrajudiciales	Ejecución de un ladrón de autos por parte de policías	SSPDF	Nota periodística	Expediente en trámite
		Ejecución extrajudicial de un joven	SSPDF	Programa radiofónico	Expediente en trámite
		Agresión a una persona de la comunidad LGBT cerca de las inmediaciones del metro Insurgentes	SSPDF	Oficio remitido por el Conapred	Concluido por no contar con elementos suficientes para demostrar la violación a derechos humanos
Sector es o grupos de personas en situación de riesgo o vulnerabilidad	LGBT	Discriminación a homosexuales en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte	RPVN	Llamada confidencial	Expediente en trámite
		Hostigamiento sexual hacia una policía preventiva de la SSPDF	SSPDF	Programa radiofónico	Expediente en trámite
		Procesamiento penal de una mujer acusada de haber asesinado a su esposo, sin tomar en cuenta los antecedentes de violencia familiar sufridas por ella y su hija	Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal	Oficio remitido por la Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF	Expediente en trámite
	Mujeres	Irregularidades en la integración de una averiguación previa iniciada por violencia sexual	PGJDF	Comparecencia de una persona	Expediente en trámite
		Discriminación por edad y género, así como acoso laboral a una educadora de la SSPDF.	SSPDF	Oficio remitido por la Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la SSPDF	Concluido por no contar con elementos suficientes para acreditar la violación a derechos humanos

Cuadro 2.141 Quejas iniciadas de oficio, 2008 (continuación)

Grupo temático	Tema	Hechos sintetizados	Autoridad genérica presuntamente responsable	Fuente de información	Estado actual
	Niños y niñas	Irregularidades en la integración de una averiguación previa por abuso sexual de promotores de salud a una niña	Incompetencia	Programa televisivo	Concluido por no contar con elementos suficientes para acreditar la violación a derechos humanos
		Falta de protección y posterior detención arbitraria de niños y niñas en situación de calle	DIF-DF PGJDF	Memorándum enviado por la DGEYPDH de la CDHDF	Expediente en trámite
		Pareja de adolescentes ejecutada en la puerta 9 del zoológico de Aragón, en la que no había certeza del involucramiento de funcionarios estatales en la muerte de las víctimas	PGJDF	Varias notas periodísticas	Concluido por no tener elementos suficientes para demostrar la violación a derechos humanos
		Hallazgo de un adolescente asesinado, en el que no había certeza del involucramiento de funcionarios estatales en la muerte de las víctimas	Incompetencia	Nota periodística	Concluido por no existir violación a derechos humanos
		Abuso sexual de una niña y necesidad de garantizar que la intervención del CTA fuera la adecuada	PGJDF	Comparecencia de una persona	Concluido por solución durante el trámite
		A solicitud de la juez correspondiente, la CDHDF participó en una diligencia tendiente a localizar y recuperar a una niña que se encontraba en el albergue Casitas del Sur	PGJDF	Oficio remitido por la juez 16 Familiar	Expediente en trámite

Cuadro 2.141 Quejas iniciadas de oficio, 2008 (continuación)

Grupo temático	Tema	Hechos sintetizados	Autoridad genérica presuntamente responsable	Fuente de información	Estado actual
		Falta de debida diligencia para intervenir en el caso de una menor víctima de violencia por parte de su concubinario	PGJDF	Comparecencia de una persona	Expediente en trámite
		Falta de agua templada en un centro deportivo y acuático en donde se lanzó a los niños y niñas al agua.	Delegación Tlalpan	Nota periodística	Expediente en trámite
	Personas con discapacidad	Falta de accesibilidad física a instalaciones del TSJDF por ausencia de rampas e instalaciones adecuadas	TSJDF	Oficio remitido por el Conapred	Expediente en trámite
Periodistas		Falta de accesibilidad física para personas con discapacidad a consecuencia de la construcción del Tren Suburbano	Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	Nota periodística	Expediente en trámite
		Desaparición de un periodista de televisión	Incompetencia	Nota periodística	Concluido por no existir violación a derechos humanos, dado que el reportero había renunciado previamente a su trabajo
		Agresión a periodistas a raíz de la cobertura de un operativo	PGJDF	Programa televisivo	Expediente en trámite

Vale la pena destacar que todas las quejas iniciadas de oficio tienen como antecedente información que hace presumir que las personas agraviadas están en particulares condiciones de vulnerabilidad; tal es el caso de personas a las que se les privó de la vida, presuntamente a manos de autoridades; niños, niñas y mujeres cuya integridad se encuentra en riesgo; personas con discapacidad que no pueden acceder a condiciones de accesibilidad integral; periodistas que presuntamente han resultado agraviados debido a su labor; y población que ha sido agredida por su pertenencia a este grupo o sector social específico.

2.5.4.3 M

En el año que se informa, la Cuarta Visitaduría emitió 387 medidas precautorias en dos momentos de la investigación de la queja: el primero, una vez que fue turnada la queja por parte de la Dirección General de Quejas y Orientación y, el segundo, en cualquier momento durante la investigación, cuando se tuvieran elementos para presumir un riesgo o peligro de violación a uno o varios derechos humanos.

Asimismo, cabe señalar que, dada la diversidad de autoridades que se relacionan con los temas que investiga la Visitaduría, a continuación se enuncian las cinco autoridades respecto de las cuales se emitieron medidas urgentes: en primer lugar, la con 187 medidas precautorias; en segundo, distintas autoridades relacionadas con los centros de reclusión del Distrito Federal con 51; en tercer lugar se encuentra la con 30 solicitudes urgentes; en cuarto lugar está la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal con 14 medidas precautorias; y, finalmente, está la Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios de la Secretaría de Salud del Distrito Federal con 10 medidas precautorias.

2.5.4.4 C

Del total de quejas registradas por la Cuarta Visitaduría durante 2008, 720 fueron calificadas como presuntas violaciones a derechos humanos; en 41 se estimó que la era incompetente para hacer la investigación correspondiente y en una ocasión se calificó la queja como improcedente. Finalmente, 15 quejas fueron calificadas como pendientes, lo que implicó que, una vez que fueran aclarados los hechos o algún otro aspecto derivado de la queja original, se calificaran con alguna de las tres modalidades ya mencionadas (presunta violación, incompetencia o improcedencia).

2.5.4.5 A

A diferencia de lo que sucede con las otras tres visitadurías generales, el mandato de la Cuarta Visitaduría demanda que la información sea presentada de una forma diversa, dado que no tiene especialidad por autoridades presuntamente responsables ni de los derechos con que frecuentemente se les ligan a éstas.

Sin embargo, cabe mencionar que durante 2008 la Cuarta Visitaduría tramitó quejas en las que estuvieron relacionadas distintas autoridades presuntamente responsables de haber violado uno o varios derechos humanos. Entre las más denunciadas se encuentran la Procuraduría General de Justicia, la Secretaría de Seguridad Pública, distintas delegaciones, el Tribunal Superior de Justicia, la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Secretaría de Gobierno, todas del Distrito Federal.

Por ello, y una vez hecha la salvedad de que tal cantidad y variedad obedecen a la diversidad de problemáticas que investiga esta Visitaduría, a continuación se hará referencia al trámite de quejas relacionadas con violaciones graves a derechos humanos, así como a las quejas en las cuales se alegaron violaciones a cualquiera de los sectores o grupos en situación de riesgo o vulnerabilidad que son competencia de esta Visitaduría.

2.5.4.6 V

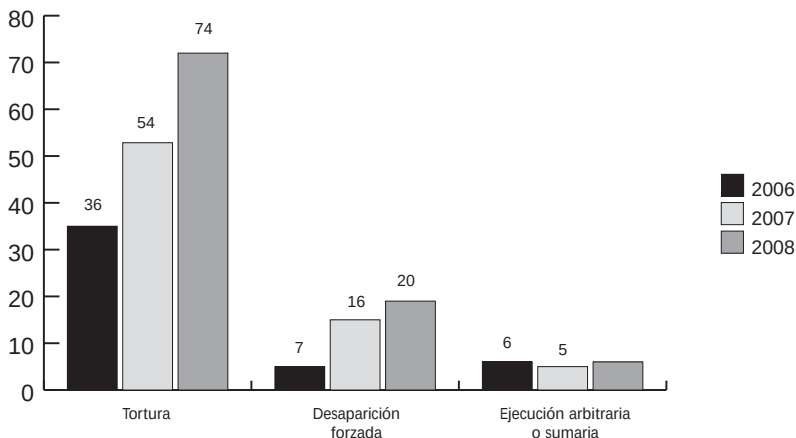
De enero a diciembre de 2008, en la Cuarta Visitaduría General se registraron 100 quejas por presuntas violaciones graves a derechos humanos, de las cuales 20 corresponden a desaparición forzada, seis a ejecución arbitraria y 74 a tortura.

De acuerdo con lo anterior, y tomando en cuenta que en 2007 se recibieron 75 quejas por violaciones graves a derechos humanos, el aumento registrado en 2008 fue de 33.33 por ciento.⁵¹

Este incremento en las quejas registradas debe ser un llamado de atención a las autoridades encargadas de respetar, garantizar y asegurar los derechos de quienes residen y transitan en el Distrito Federal, tanto porque las quejas tienen que ver precisamente con violaciones graves a derechos humanos como porque en los tres tipos de violaciones calificadas como tales hubo un aumento de quejas respecto del año anterior.

⁵¹ Ello sin incluir las quejas calificadas como graves violaciones de derechos humanos que excepcionalmente fueron tramitadas por las otras visitadurías generales, de las cuales una fue registrada por la Primera Visitaduría (calificada como tortura), y cuatro por la Tercera (todas calificadas como ejecuciones arbitrarias).

Gráfico 2.30 Expedientes de queja recibidos por casos de presuntas violaciones graves a derechos humanos, comparativo 2006-2008



2.5.4.6.1 Tortura

Durante 2008, la Visitaduría mantuvo los criterios que se siguen para la calificación de las quejas sobre presuntas violaciones por tortura, los cuales han sido tomados de las definiciones contenidas en la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura; la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas; y el Manual para la Investigación y Documentación Eficaces de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes o Protocolo de Estambul. Ello, en virtud de que tales instrumentos son los que garantizan una protección más favorable a la persona (principio *pro personae*), y de que el Estado mexicano, a través de sus distintos órganos y entidades, está obligado al cumplimiento (al menos) de los dos primeros.

Tales criterios se diferencian necesariamente de la tipificación penal, en tanto que las atribuciones de esta Comisión radican en la investigación de alegaciones de violaciones a derechos humanos. Por lo tanto, los requisitos para considerar una alegación como tortura son los siguientes:

- Que sea una conducta que se haya realizado con intencionalidad;
- Que tal conducta implique penas o sufrimientos físicos o mentales;
- Que el maltrato se dé con un determinado fin (confesión, investigación criminal, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro propósito), y
- Que la conducta sea atribuible a un funcionario público o una persona que actúe con la tolerancia o aquiescencia del primero.

La _____ reconoce el consenso nacional e internacional sobre el rechazo de la comisión de la tortura en toda circunstancia. Al respecto, el artículo 6° de la Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura establece que “no se considerarán como causas excluyentes de responsabilidad del delito de tortura el que se invoquen o existan situaciones excepcionales como inestabilidad política interna, urgencia en las investigaciones o cualquier otra circunstancia. Tampoco podrá invocarse como justificación la orden de un superior jerárquico o de cualquier otra autoridad.”

De igual manera, el artículo 2.2 de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas señala tajantemente que “en ningún caso podrán invocarse circunstancias excepcionales tales como estado de guerra o amenaza de guerra, inestabilidad política interna o cualquier otra emergencia pública como justificación de la tortura.” También, el artículo 5° de la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura establece lo siguiente:

No se invocará ni admitirá como justificación del delito de tortura la existencia de circunstancias tales como estado de guerra, amenaza de guerra, estado de sitio o de emergencia, conmoción o conflicto interior, suspensión de garantías constitucionales, la inestabilidad política interna u otras emergencias o calamidades públicas.

Ni la peligrosidad del detenido o penado, ni la inseguridad del establecimiento carcelario o penitenciario pueden justificar la tortura.

Por ello, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha reconocido de manera constante que “se ha conformado un régimen jurídico internacional de prohibición absoluta de todas las formas de tortura, tanto física como psicológica, régimen que pertenece hoy día al dominio de *jus cogens* internacional”.⁵²

Dada la complejidad de la problemática y su arraigo aún en ciertos círculos gubernamentales, la _____ es consciente de que la lucha contra la tortura no sólo puede hacerse a través del trámite de las quejas. Por ello, durante este año la Visitaduría jugó un papel activo en la implementación de la estrategia integral para la atención de estos casos, como se explicará adelante.

2.5.4.6.1.1 Trámite de quejas

No obstante, en lo tocante a las quejas registradas en 2008 por la Visitaduría, cabe señalar que se recibieron 74 expedientes de queja calificados como presuntas torturas, contra 54 registrados en 2007, lo cual refleja un incremento de 37% respecto del año anterior, y 105% en relación con 2006, cuando se registraron 36 quejas.

⁵² Corte _____, *Caso de los Hermanos Gómez Paquiyauri vs. Perú*, Sentencia del 8 de julio de 2004, Serie C, núm. 110, párrs. 111 y 112.

De las quejas recibidas, se desprende un total de 83 denuncias (dado que en algunos expedientes se puede mencionar la misma violación de tortura a más de una autoridad), desglosándose de la siguiente manera: 52 fueron atribuidas a la Policía Judicial del Distrito Federal (); 16 a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (); 11 a personal ministerial distinto al personal de la Policía Judicial (y adscrito a diversas coordinaciones territoriales, fiscalías y agencias de la); y cuatro a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal.

Penitenciario

Generalmente las quejas refieren que existe tortura al momento de la detención por parte de elementos de la y la , principalmente. También existen quejas de tal práctica durante el trayecto a la puesta a disposición de la autoridad competente o bien, estando ya a disposición de ésta y hasta en los lugares donde se encuentran en reclusión. Es decir, que en la actualidad se continúa perpetuando la tortura como forma de investigación o como castigo a las personas detenidas, violentando no sólo el derecho a la integridad personal sino también la presunción de inocencia y otras importantes garantías del debido proceso.

Al igual que en años anteriores, la continúa ocupando el primer lugar en menciones como autoridad genérica presuntamente responsable de los casos de tortura. Si analizamos el número de menciones que obtuvieron las autoridades específicas, este año destaca la Jefatura de la Policía Judicial, que concentró 75.90% del total consignado, seguida por la con 19.27%, y la Subsecretaría del Sistema Penitenciario con cuatro menciones, que representan 4.81 por ciento.

Destaca el hecho de que las autoridades que fueron señaladas como presuntas responsables de casos de tortura en mayor proporción tienen que ver con las dos instancias que conocen de manera inmediata de hechos delictuosos: la Jefatura General de la Policía Judicial y la Policía Preventiva.

Asimismo, llama la atención que en la mayoría de los casos en que se aludió a la comisión de tortura, ésta se encuentre vinculada con el tiempo de la detención y con la finalidad de que la persona confesara su participación en la comisión de un delito que, por lo general, es robo, secuestro, homicidio y delincuencia organizada.

Dado que este patrón se ha reiterado en otros años, la continúa implementando otras estrategias con el fin de que se revierta esta tendencia y que se avance en la implementación de medidas adecuadas y efectivas para evitar que estas conductas se repitan.

Al recibirse una queja por tortura, la Dirección General de Quejas y Orientación y/o la Cuarta Visitaduría General (dependiendo que los hechos estén ocurriendo al momento de que se formuló la queja), se envían medidas precautorias para que la autoridad presuntamente responsable cese los actos de agresión y garantice estrictamente los derechos de las personas agraviadas, incluyendo su integridad psicofísica. Asimismo, se solicita que dicha autoridad certifique debidamente el estado físico y se

dé intervención al personal médico de la _____ para que la persona agraviada sea entrevistada y revisada bajo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Estambul y emita su opinión. Finalmente, se solicita la documentación en la que las personas agraviadas se encuentren directamente relacionadas, por ejemplo, averiguaciones previas y/o causas penales, las cuales también contienen certificados médicos y otra información relevante relacionada con los hechos denunciados.

De igual manera, en diversas quejas se ha solicitado el inicio de averiguaciones previas por tortura, como se mencionará en el apartado de la Estrategia integral para la atención de casos de tortura.

2.5.4.6.1.2 Quejas concluidas

Debido a la complejidad del tema, las investigaciones que se realizan para la integración de los expedientes, generalmente se alargan, por lo que en 2008 se concluyeron 17 expedientes que no necesariamente son del mismo año, por las siguientes causales:

- a) *Una queja se resolvió por falta de interés del peticionario.* Al respecto, cabe señalar que, si bien este organismo realizaba las diligencias necesarias para acreditar la posible tortura, se vio imposibilitado para continuar con ello, pues cuando fueron entrevistados los agraviados, éstos manifestaron su claro desinterés porque esta Comisión siguiera conociendo de la queja argumentando que necesitaban que se les apoyara sólo en el momento en que eran declarados “bajo presión”.
- b) *Seis quejas se resolvieron porque no existieron elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos por tortura.* Esta causal de conclusión se refiere a que teniendo ciertos elementos que pudieran acreditar la posible tortura, existen otros tantos que la ponen en duda, por lo que este organismo se ve imposibilitado para determinar cualquiera de las dos situaciones.

Un ejemplo de lo anterior fue la queja que se inició en esta Comisión en virtud de que una peticionaria manifestó que su hijo había sido golpeado para declarar falsamente y se había confesado culpable en el delito que se le atribuía. Ante esta circunstancia, este organismo solicitó diversas medidas precautorias para salvaguardar su integridad y evitar que sus derechos fueran violados.

Del informe remitido por la autoridad presuntamente responsable se aprecia que al detenido le fueron practicadas dos certificaciones médicas, en ninguna de las cuales presentó lesiones. Por otra parte, el agraviado se reservó su derecho a declarar, por lo que no negó ni admitió su participación en los hechos ilícitos denunciados. Asimismo, personal médico de esta Comisión acudió a entrevistar al agraviado, quien en ese momento se desistió de la queja formulada por la peticionaria.

- c) *Cinco quejas se resolvieron porque se trataba de hechos no violatorios de los derechos humanos.* Esta causal es determinante al referir que de las investigaciones realizadas no se desprendieron indicios mínimos que indicaran tortura. Fue el caso de una queja

en que la peticionaria refirió que su hijo había sido torturado en el momento de haber sido detenido por agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal, sin embargo, de la investigación realizada⁵³ se desprendió que el joven agraviado no había sido torturado, hecho que fue corroborado en entrevista por el mismo agraviado.

- d) *Cuatro quejas se resolvieron por la imposibilidad para continuar con la investigación por protección al peticionario.* Se retoma la nueva causal de conclusión incluida en el Reglamento Interno de la [redacted] que pretende documentar este tipo de situaciones (fracción [redacted] del artículo 121), y distinguirlas de los desistimientos que pueden darse por otras circunstancias. Es decir, que no obstante que durante la investigación van apareciendo indicios claros que presuman la violación a los derechos humanos por tortura, resulta que este organismo se ve imposibilitado para continuar con la indagatoria, toda vez que los peticionarios solicitan el cese de la misma para salvaguardar su integridad personal.

A continuación se hace una enunciación de tales casos:

- a) En dos quejas, familiares de las personas agraviadas refirieron que éstas habían sido torturadas, una con toques eléctricos y la otra gravemente golpeada, dentro del reclusorio en el que se encuentran, con la finalidad de que dieran información sobre la fuga de un interno. En un caso, el agraviado había intentado acudir al servicio médico para que le brindaran la atención, sin embargo, custodios le habían negado el acceso al área médica.

Para dar atención inmediata a las quejas, personal de este organismo se trasladó al centro de reclusión en comento, pero una vez entrevistadas las personas agraviadas, éstas pidieron que la [redacted] dejara de investigar los hechos de las quejas por así convenir a sus intereses, pues temían represalias por la interposición de la misma.

- b) En una tercera queja, el peticionario refirió que sus hijos habían sido torturados física y psicológicamente por policías judiciales al momento de ser detenidos. Además, que estando internados en el reclusorio los habían llegado a amenazar para que se declararan culpables.

Con la finalidad de documentar la queja, personal médico de este organismo certificó las lesiones de los agraviados. Por otra parte, en entrevista con ellos, confirmaron a personal de esta Comisión la forma en que fueron torturados física y psicológicamente por los policías judiciales, sin embargo, también manifestaron que no era su deseo iniciar ninguna denuncia penal ni procedimiento alguno contra los servidores públicos referidos, y solicitaron que esta Comisión no se pronunciara respecto de los hechos referidos para no poner en riesgo su seguridad y la de sus familiares.

⁵³ Por ejemplo, del estudio a las constancias ministeriales que obraban en el expediente que se le tramitaba al joven agraviado ante el Consejo de Menores, se logró advertir la legalidad de su detención; además, no se advirtió alguna otra irregularidad en la integración de la averiguación previa.

Lo único que solicitaron fue que se les proporcione la atención médica que su estado de salud requiera, lo cual fue tramitado y atendido por la unidad médica del reclusorio en el que se encuentran.

- c) En otra queja, la peticionaria refirió que su esposo fue detenido de forma arbitraria por policías preventivos, quienes lo torturaron para que se declarara culpable de un delito. Que se lo llevaron a unas “caballerizas donde practican los policías”. En dicho lugar continuaron golpeándolo, lo obligaron a sujetar un arma, le tomaron algunas fotografías con la misma y amenazaron con matarlo (si no se declaraba culpable). Además, se quedaron con su celular y otras pertenencias.

De las diligencias realizadas por este organismo, destaca la certificación médica por parte de su personal, misma que se hizo bajo los parámetros del “Protocolo de Estambul”; en la que se concluyó que las lesiones certificadas coincidían en tiempo y circunstancias con lo narrado por el agraviado.

Por otra parte, este organismo canalizó a la peticionaria a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y a la Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal para que iniciara la averiguación previa y queja correspondiente contra los servidores públicos referidos en su escrito de queja. Sin embargo, la peticionaria refirió que tanto ella como esposo no querían iniciar denuncia penal alguna ni procedimiento administrativo, por temor a sufrir represalias por parte de los policías preventivos. Tampoco deseaban continuar con el trámite de la queja.

Así, con la finalidad de no poner en riesgo al agraviado, este organismo ha dejado de investigar tales hechos sumamente graves. No obstante, deja claro en los acuerdos de conclusión la seria preocupación por el hecho de que hoy en día persistan prácticas tan aberrantes como lo es la tortura; además, cuando se realiza en situaciones donde la víctima se encuentra en custodia (y, por ende, bajo responsabilidad) de las autoridades, hace a la persona agraviada más vulnerable y la deja en total desprotección frente a quienes, paradójicamente, tendrían la obligación de protegerle.

- d) Finalmente, una se resolvió mediante la emisión de la Recomendación 13/2008, la cual se detallará en el siguiente apartado.

2.5.4.6.1.3 Recomendaciones emitidas

Durante 2008, la emitió cinco recomendaciones relativas a tortura: 5/2008, 7/2008, 11/2008, 13/2008 y 16/2008, las cuales se explicarán en el apartado de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento. Dado que la penúltima de ellas fue elaborada por la Cuarta Visitaduría, se hará una referencia específica.

La Recomendación 13/2008 tuvo como antecedentes que en febrero de 2008 se recibió una queja por presuntos actos que fueron calificados como tortura, injerencias arbitrarias o ataques a dignidad y a la honra, negación de información sobre la situación jurídica y

violación u obstaculización de las garantías de debido proceso, atribuidos a agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal y a personal ministerial de la Fiscalía de la Agencia Central de Investigación 50, en agravio de una mujer (hija de la peticionaria) a quien se le relacionó con la explosión ocurrida en el mismo mes en las cercanías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, localizada en la Avenida Chapultepec.

Durante la tramitación de la queja, la investigación se vio obstaculizada por el personal ministerial de la Fiscalía de la Agencia Central de Investigaciones 50; y no sólo ello: a lo largo de la investigación hubo necesidad de girar diversas medidas precautorias tendientes a garantizar la integridad personal de la agraviada y sus garantías procesales.

En la Fiscalía de Investigación para Servidores Públicos se inició una averiguación previa por el delito de tortura cometido contra la agraviada. Por ello, esta Comisión solicitó tal indagatoria, así como la averiguación previa en la que se encontraba relacionada la agraviada; se allegó de diversos certificados médicos y psicológicos; solicitó una serie de informes sobre los hechos; y con lo anterior se formó convicción de las violaciones de derechos humanos de la agraviada, emitiéndose la Recomendación 13/2008 contra los agentes de la Policía Judicial, personal de la Fiscalía de la Agencia Central de Investigaciones 50 y de la Fiscalía de Investigación contra Servidores Públicos. Entre otros puntos petitorios y, en términos generales, se solicitó al Procurador General de Justicia del Distrito Federal que se investigara y determinara la presunta responsabilidad penal y administrativa en que incurrieron los agentes de la Policía Judicial y el personal ministerial que participó en la integración de la averiguación previa en la que estuvo relacionada la hija de la peticionaria, incluyendo al Fiscal de la Agencia 50, y que se integrara debidamente la indagatoria iniciada por el delito de tortura cometido en agravio de la familiar de la peticionaria.

2.5.4.6.1.4 Estrategia integral para la atención de casos de tortura

La tiene claro que la atención de quejas de presuntas violaciones a derechos humanos no es suficiente para avanzar en la construcción de una cultura de respeto a los derechos humanos. Ello es particularmente importante en un tema tan complejo, grave y arraigado como lo es la tortura.

Por tal razón, el 11 de octubre de 2007 el Consejo de la aprobó el Acuerdo 43/2007 relativo a la “Estrategia para la atención integral de los casos en los que se denuncia tortura ante la”.

Es importante aclarar que, si bien la Cuarta Visitaduría tiene un papel preponderante en garantizar que se realicen las distintas acciones que contempla la Estrategia, ello también corresponde a otras áreas de la , en tanto que la política aprobada por el Consejo de la Comisión es integral. Por ello, si bien se hará referencia a algunas acciones realizadas por otras áreas de la , se priorizará el trabajo de la Visitaduría, en el entendido de que las otras acciones se encuentran en los distintos apartados del presente Informe.

La política aprobada por el Consejo cuenta distintos ejes de intervención de la en su conjunto, los cuales se detallarán a continuación:

a) *Trámite de quejas por parte de la Cuarta Visitaduría.* Ello, con el fin de contar con un área especializada en el trámite de las alegaciones de tortura.

En virtud de que ya se ha mencionado lo relativo al trámite, documentación y determinación de las quejas donde se alegaron torturas durante el año en que se informa, no se abundará más en tal punto.

b) *Presentación de denuncias penales y solicitudes de inicio de procedimientos administrativos.* El artículo 11 de la Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura establece, entre otras cuestiones, que “El servidor público que en el ejercicio de sus funciones conozca de un hecho de tortura, está obligado a denunciarlo de inmediato [...]”. De igual manera, el segundo párrafo del artículo 8º de la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura señala que: “[...] cuando exista denuncia o razón fundada para creer que se ha cometido un acto de tortura en el ámbito de su jurisdicción, los Estados partes garantizarán que sus respectivas autoridades procederán de oficio y de inmediato a realizar una investigación sobre el caso y a iniciar, cuando corresponda, el respectivo proceso penal.”

Por ello, conforme a las atribuciones legales de esta Comisión, se presentará denuncia penal en aquellos casos en que existan elementos constitutivos del tipo penal de tortura, circunscribiéndose la labor de esta Comisión a otorgar asistencia a las víctimas del delito durante el seguimiento ante las instancias administrativas y jurisdiccionales que conozcan del caso, para lograr el perfeccionamiento de la investigación y/o proceso jurisdiccional.

No obstante, cuando se estime que no están dadas las garantías para proteger la integridad personal de la víctima y se puedan agravar sus condiciones de vulnerabilidad, la Comisión se abstendrá de hacer la denuncia penal. En estos casos se hará un informe alternativo o “sombra”, publicitando las razones por las que no se pudo hacer la denuncia penal, señalando a las autoridades responsables.

Pues bien, durante 2008 se solicitó expresamente a la que iniciara averiguaciones previas por tortura en ocho casos. De esas solicitudes, una fue realizada por la y y las otras siete por la Cuarta Visitaduría General.

Asimismo, en un caso más se canalizó directamente a la persona agraviada para que pudiera interponer la denuncia ante la Procuraduría capitalina; y en otro caso esta autoridad inició *motu proprio* una averiguación previa por tortura a raíz de una solicitud de medidas precautorias realizada por la Visitaduría.

No obstante lo anterior, cabe señalar que en cuatro casos no se pudo realizar la denuncia correspondiente, dado que se ponía en riesgo a las personas agraviadas. Tales casos coinciden con los cuatro casos concluidos bajo la fracción del Reglamento

Interno de la (“Por imposibilidad para continuar con la investigación, por protección de la parte quejosa”).

c) *Supervisión de hospitales, centros de salud, cárceles y otros centros de detención.* Se establece una estrategia de prevención, en virtud que si bien es importante garantizar una investigación efectiva de las denuncias de torturas, lo deseable es contar con un mecanismo que prevenga eficazmente que la tortura no es practicada por ningún funcionario, en ninguna institución gubernamental y bajo ninguna circunstancia, en la medida de las capacidades de la .

Dado que la estrategia es integral y que abarca no sólo las actuaciones de la Cuarta Visitaduría, cabe señalar que durante 2008 varias áreas de la realizaron visitas de supervisión de lugares de detención,⁵⁴ entre las que se encuentran la Primera y Segunda Visitadurías Generales, así como la Dirección Ejecutiva de Seguimiento.⁵⁵

⁵⁴ La entiende por lugares de detención lo que está establecido en su Ley y en el Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. En tal sentido, el artículo 4.1 del Protocolo Facultativo define al lugar de detención como “cualquier lugar bajo su jurisdicción y control donde se encuentren o pudieran encontrarse personas privadas de su libertad, bien por orden de una autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito [...]”. Asimismo, el segundo párrafo de tal disposición señala que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente.”

Por su parte, las fracciones y del artículo 17 de su Ley, otorgan facultad a la para:

- Supervisar que las condiciones de las personas privadas de su libertad que se encuentren en los centros de detención, de internamiento y de readaptación social del Distrito Federal estén apegadas a derecho y se garantice la plena vigencia de los derechos humanos, pudiendo solicitar el reconocimiento médico de reos o detenidos cuando se presuman malos tratos o torturas, comunicando a las autoridades competentes los resultados de las revisiones practicadas. Estas atribuciones se entienden sin perjuicio de las que en la materia correspondan también a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, y para su ejercicio se promoverá la instrumentación de los mecanismos de coordinación que sean necesarios al efecto. El personal de la Comisión en el ejercicio de sus funciones, tendrá acceso irrestricto a los centros de detención, de internamiento y de readaptación social del Distrito Federal.

- Practicar visitas e inspecciones a los Centros de Asistencia Social e Instituciones de Asistencia Privada donde se presten servicios asistenciales como son: casas hogares, casas asistenciales, Instituciones y organismos que trabajen con la niñez, Instituciones para el tratamiento y apoyo a enfermos mentales, Instituciones donde se preste asistencia y apoyo a las personas con capacidades diferentes, a las personas adultas mayores, Centros de Asistencia e Integración Social, Instituciones y Centros de salud y demás establecimientos de asistencia social en el Distrito Federal, en los que intervenga cualquier autoridad pública local, para cerciorarse del absoluto respeto a los derechos humanos de los internos.

⁵⁵ Para mayor detalle, véanse los apartados correspondientes a estas áreas.

d) *Presentación de casos y situaciones ante organismos internacionales de protección de derechos humanos.* Tomando en cuenta que el sistema internacional es complementario al nacional, se considera la pertinencia de formular peticiones iniciales, solicitudes de audiencia, visitas y presentación de información a instancias internacionales respecto a casos paradigmáticos de violaciones estructurales a los derechos a la integridad personal (tortura) y a la tutela judicial efectiva (entre otros) con el fin que éstas las tomen en cuenta para sus actividades.

Durante el período en que se informa, la _____, a través de la Cuarta Visitaduría y la Presidencia de este organismo tuvo presencia e incidencia internacional en distintos foros y con diversos actores. El énfasis en esta incidencia fue la atención de la _____ a las distintas discusiones respecto de la implementación del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas.⁵⁶

En tal sentido, se tuvo contacto directo con la instancia internacional de supervisar el Protocolo Facultativo y, asimismo, se asistió a diversos eventos internos e internacionales y, asimismo, se tuvo otro tipo de incidencia nacional e internacional, como se explica a continuación.

Incidencia respecto del Subcomité para la Prevención de la Tortura

Durante 2008, la _____ tuvo un acercamiento con el Subcomité para la Prevención de la Tortura (_____), instancia internacional creada para supervisar el cumplimiento de las obligaciones internacionales de los Estados que son Partes del Protocolo Facultativo (dentro de los que se encuentra México). Ello, con el fin de brindar información a tomar en cuenta para la visita que realizarían a nuestro país durante 2008.

Asimismo, en el marco de la visita oficial del _____ (realizada del 27 de agosto al 12 de septiembre de 2008, y centrada en el Distrito Federal y los estados de México, Jalisco, Nuevo León y Oaxaca), la _____ tuvo una reunión con una delegación de tal organismo, en la cual, en virtud de la experiencia de la _____ en el tema, se manifestaron algunas cuestiones que facilitan la tortura, dentro de las cuales se encuentran las detenciones arbitrarias (documentadas en distintas recomendaciones de la _____ y en las observaciones finales del Comité contra la Tortura);⁵⁷ deficiencias estructurales de

⁵⁶ En el *Informe anual de 2007* se describió el contenido de este novedoso instrumento internacional, el cual tiene por objetivo realizar distintas acciones con el fin de prevenir la tortura. Para ello, el Protocolo establece dos órganos de supervisión: a nivel internacional, se encuentra el Subcomité para la Prevención de la Tortura, mientras que en los ámbitos nacionales los Estados deben establecer uno o varios Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura (_____). Véase _____, *Informe anual 2007*, pp. 342 a 344.

⁵⁷ En sus observaciones finales respecto del informe presentados por el Estado mexicano, “El Comité observ[ó] con preocupación la información que ha recibido sobre la existencia de la práctica de la

los cuerpos policiales (como se demostró en el caso *New's Divine*); prácticas sistemáticas como la extorsión y la fabricación culpables; y las condiciones de reclusión (prisión preventiva, sobrepoblación penitenciaria, autogobierno, corrupción, uso de otras formas de castigo al interior de los centros de reclusión, muertes y tortura en reclusión).

Asimismo, hay claros problemas en la investigación de la tortura, dentro de los cuales se pueden enunciar, entre otros, el hecho de que la autoridad que custodia es quien tortura;⁵⁸ la falta de imparcialidad en la investigación (en varias ocasiones, el Ministerio Público se investiga a sí mismo y, por tanto, la investigación es sesgada); la falta de peritos independientes que garanticen dictámenes profesionales y las violaciones al debido proceso que legitiman la práctica de la tortura;⁵⁹ la incertidumbre sobre cómo se califican los delitos;⁶⁰ la ausencia de sanciones judiciales respecto del delito de tortura en el Distrito Federal; y la falta de homologación del marco legal con el internacional (tipificación).

Por otra parte, es importante señalar que, al finalizar su visita por diversas entidades de México, el Comité emitió un comunicado de prensa⁶¹ y el informe está pendiente de ser comunicado al Gobierno mexicano.

La importancia de la publicidad del informe del SPT

El artículo 16 del Protocolo Facultativo, en sus dos primeros párrafos, establece lo siguiente:

detención arbitraria en el Estado Parte. *El Estado Parte debe tomar las medidas necesarias para evitar la utilización de todas las formas de detención que puedan propiciar la práctica de tortura*, investigar las alegaciones de detención arbitraria y sancionar a los responsables cuando haya delito. [Resaltado fuera del original]. Véase Naciones Unidas. . Conclusiones y Recomendaciones del Comité contra la Tortura (México). Doc. E/CN.HR/1991/10/Rev.1/Add.1/4, de 6 de febrero de 2007, párr. 13.

⁵⁸ Sobre el particular, véase en este informe el apartado sobre quejas en las que se alega la comisión de tortura y autoridades presuntamente responsables de ello.

⁵⁹ Entre otros, véase la Recomendación 13/2008 emitida por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. De igual manera, el Comité contra la Tortura concluyó que el Estado mexicano debe “Investigar todas las alegaciones de tortura como tales, de manera pronta, efectiva e imparcial, y garantizar que se realice en todos los casos un examen por un médico independiente de conformidad con el Protocolo de Estambul [...]” y tiene la obligación de “Tomar las medidas necesarias para garantizar la formación profesional y la independencia del personal médico encargado de atender a la presunta víctima y verificar su condición y extender la implementación del Protocolo de Estambul a todas las entidades federativas del país [...]”. Véase Comité, *op. cit.*, párr. 16, literales a) y b).

⁶⁰ El Comité contra la Tortura manifestó su preocupación por “[...] la utilización por las autoridades de tipos penales menos graves para tipificar hechos que podrían calificarse como actos de tortura, siendo esta una posible explicación del bajo número de personas procesadas y condenadas por tortura.” Véase Comité, *op. cit.*, párr. 16.

⁶¹ Para mayor información, véase Naciones Unidas, *Subcomité para la Prevención de la Tortura concluye su visita a México*. Boletín de prensa de 12 de septiembre de 2008. Accesible en: <<http://www.unhcr.ch/hurricane/hurricane.nsf/view01/71676BFD91D1682CC12574C30007C555?opendocument>>.

Artículo 16

1. El Subcomité para la Prevención comunicará sus recomendaciones y observaciones con carácter confidencial al Estado Parte y, si fuera oportuno, al mecanismo nacional de prevención.
2. El Subcomité para la Prevención publicará su informe, juntamente con las posibles observaciones del Estado Parte interesado, siempre que el Estado Parte le pida que lo haga. Si el Estado Parte hace pública una parte del informe, el Subcomité para la Prevención podrá publicar el informe en su totalidad o en parte. Sin embargo, no podrán publicarse datos personales sin el consentimiento expreso de la persona interesada.
[...]

Al respecto, en varios foros la [redacted] se ha pronunciado públicamente por la importancia de que el Gobierno mexicano dé su anuencia para la publicación del informe de la visita del [redacted].

Ello, dado que no sólo la visita realizada incluyó, entre otros, al Distrito Federal, sino que la transparencia y la publicidad son principios fundamentales en un país democrático, máxime cuando ellas se relacionan con un documento que será de mucho interés y utilidad para las personas, organizaciones e instituciones que promueven y defienden derechos humanos, así como para las que se encargan de respetarlos y garantizarlos.

En tal sentido, la [redacted] considera que las recomendaciones contribuirán a la sinergia entre el cumplimiento de las obligaciones internacionales e internas del Estado mexicano y, asimismo, los hallazgos del Subcomité se sumarán al trabajo que esta Comisión (especialmente en lo realizado a partir de la Estrategia Integral de Atención de casos de Tortura), otros organismos públicos de derechos humanos del país, las organizaciones sociales y académicas realizan en México para la promoción y defensa de los derechos humanos.

Por tal motivo, la [redacted] espera que el gobierno mexicano retome la buena práctica iniciada al haber publicado las observaciones de la visita realizada por el Comité contra la Tortura en 2003, basada en el artículo 20 de la Convención contra la Tortura,⁶² con lo cual se sentaría “un precedente positivo para la región.”⁶³

⁶² El párrafo 222 del Informe del Comité contra la Tortura establece que “Con fecha 20 de febrero de 2003, el Estado parte comunicó al Comité su acuerdo para que éste publicara la versión completa del informe de la investigación llevada a cabo sobre México con arreglo al artículo 20 de la Convención, juntamente con la respuesta del Gobierno de México. En su 30º período de sesiones (28 de abril a 16 de mayo de 2003), el Comité decidió dicha publicación.” Véase Naciones Unidas. Comité contra la Tortura. Informe sobre México preparado por el Comité, en el marco del artículo 20 de la Convención, y respuesta del Gobierno de México. Doc. [redacted] / 75, de 25 de mayo de 2003, párr. 222.

⁶³ Véase Declaración de Tegucigalpa sobre el Protocolo Facultativo. Accesible en: <<http://www.cpttrt.org/pdf/Declaracion%20de%20Tegucigalpa%20OPCAT.pdf>>.

En ese sentido, el Estado mexicano debería retomar el buen ejemplo de Suecia, el cual había publicado el informe del [redacted], lo cual contribuye al avance de una cultura de respeto de los derechos humanos.

Eventos internos e internacionales

- Eventos internos

- i. Reuniones de la Subcomisión, Segob*

Tanto la Cuarta Visitaduría como la Secretaría Técnica de esta Comisión, asistieron a la segunda, tercera y cuarta sesiones de la Subcomisión de Derechos Civiles y Políticos en donde se tocó el tema del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

En tal sentido, se participó en la segunda sesión donde la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ([redacted]) rindió el informe de actividades realizadas en su papel de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura ([redacted]). Igualmente, en la tercera sesión se retomaron algunos comentarios y reacciones respecto del informe presentado por el responsable del [redacted]. Finalmente, y para dar seguimiento al tema, se asistió a otra sesión en la que se presentó el contenido del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumana o Degradantes ([redacted]) a las y los participantes de este espacio.

- Eventos internacionales

La [redacted] asistió a dos eventos internacionales para Honduras y Buenos Aires, convocados, entre otros, por la Asociación para la Prevención de la Tortura ([redacted]), organización de la sociedad civil líder en la discusión e implementación del Protocolo Facultativo. En ambos casos, la [redacted] fijó su postura respecto de la importancia de implementar efectivamente el Protocolo Facultativo en México y, asimismo, dio algunas sugerencias para mejorar la actuación del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura en México.

- i. Evento en Argentina sobre los MNPT en Estados federales*

Los días 23 al 26 de septiembre de 2008 se llevó a cabo, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, el seminario internacional denominado “El Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura y los Estados federales: desafíos y soluciones posibles”. En tal evento participaron expertos(as) de los siguientes países federales: Alemania, Argentina, Australia, Austria, Brasil, Canadá, México y Suiza. Asimismo, hubo invitados de España y del Reino Unido, así como de la Oficina de la Alta Comisionada y de instancias de protección internacionales,⁶⁴ quienes contribuyeron a la discusión del seminario. Ello, con el fin de abordar

⁶⁴ Entre otros, se encontraban representantes del Comité contra la Tortura ([redacted]), del Subcomité para la Prevención de la Tortura y de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ([redacted]).

discusiones y presentaciones en las cuales se aportaran elementos para la efectiva puesta en práctica del ⁶⁵ en los Estados Federales mediante la búsqueda de soluciones a los desafíos comunes para la designación y el funcionamiento de los mecanismos nacionales de prevención ().”

En lo concerniente a la , la participación fue realizada por la titular de la Cuarta Visitaduría y se centró a explicar la experiencia de este organismo en la supervisión de lugares de detención y, asimismo, se hizo referencia a diversas preocupaciones que se tenían respecto de la actuación del mexicano, las cuales se detallarán en el siguiente rubro.

Como un punto adicional, cabe señalar que, al finalizar el seminario se emitieron las conclusiones correspondientes.⁶⁶

ii. Evento en Honduras sobre algunos retos del Protocolo Facultativo

Del 14 al 16 de octubre de 2008, tuvo verificativo el Seminario Regional sobre Estrategias y Desafíos en la Ratificación e Implementación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, en Tegucigalpa, Honduras.

A tal evento asistieron el presidente de la y la cuarta visitadora general y la presentación de la Comisión se tituló Oportunidades y Desafíos que brinda el Protocolo Facultativo en la lucha contra la Tortura, en la cual se hizo una reflexión sobre los retos que aún se tienen en la prevención, sanción y erradicación de la tortura en México ya que, si bien es cierto que se cuenta con cierta normatividad al respecto,⁶⁷ la impunidad (entre otros factores) fomenta la comisión de la tortura. Por ello, se hizo referencia a la información y preocupaciones respecto de problemáticas en el tema, las cuales fueron similares a las manifestadas al Subcomité para la Prevención de la Tortura () en su visita a México.

Por otra parte, se hizo una valoración sobre la actuación del en México. Al respecto, si bien se reconocen los esfuerzos que ha realizado este organismo (entre otras, al realizar distintas visitas de verificación en diversas entidades públicas), la considera que existen distintas áreas de oportunidad que se pueden valorar, con el fin de tener una actuación más eficaz en la prevención de este fla-

⁶⁵ El es el nombre con el que es conocido el Protocolo Facultativo –Optional Protocol– a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

⁶⁶ Para mayor información, véase la página de la Asociación para la Prevención de la Tortura (): <<http://www.apr.ch/content/view/200/102/lang,en/>>.

⁶⁷ En tal sentido, se hizo referencia a la prohibición de la tortura establecida por la Constitución mexicana, y a la Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura (los cuales son un marco básico de prohibición de la tortura). Igualmente, se recordó que México es parte de todos los instrumentos internacionales sobre el tema. Así, el Estado mexicano ha ratificado la Convención Americana sobre Derechos Humanos (en 1981), la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (1986) y su Protocolo Facultativo (2005), así como la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura (1987).

gelo. En tal sentido, este organismo, luego de hacer una reflexión sobre el valor agregado del , señaló que es fundamental tomar en cuenta para la designación del , al menos, lo siguiente:

- 1) El proceso debe ser abierto, transparente, participativo e incluyente.
- 2) El proceso mismo legitimará la designación del .
- 3) Debe respetar los principios del : *expertise*, establecimiento por ley y amplio acceso a lugares e información.

Posteriormente, y en relación con el en México, se sugirió lo siguiente:

A. *El mandato del MNPT*. En la actualidad, el tiene su marco de actuación en el artículo 61 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, modificado para tales fines⁶⁸ y publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 28 de junio de 2007. Ello es contrario a lo establecido por artículo 18.4 del Protocolo Facultativo, el cual prevé que en el establecimiento del , el Estado interesado tendrá “debidamente en cuenta los Principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos.”

Tales Principios, también conocidos como *Principios de París*, prevén en que “La institución nacional dispondrá del mandato más amplio posible, claramente enunciado en un texto constitucional o legislativo, que establezca su composición y su ámbito de competencia.”⁶⁹ Por ello, el debe estar establecido por ley, con el fin de garantizar una permanencia y certeza del mandato que está llamado a desempeñar.⁷⁰

⁶⁸ La modificación al artículo 61, relativo a la competencia de las Visitadurías Generales fue la siguiente: “La Tercera Visitaduría General coordinará las acciones de la Comisión Nacional para el ejercicio de las facultades que el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes, otorga al Mecanismo Nacional de Prevención.”

⁶⁹ Naciones Unidas, Principios relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos, aprobados mediante Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 48/134, Doc. / /48/134, de 20 de diciembre de 1993. Apartado A (Competencias y atribuciones), párrafo 2.

⁷⁰ En el mismo sentido, las consideraciones de sobre el particular son que “el debe ser creado mediante un texto constitucional o legislativo donde se establezcan aspectos claves como el proceso y criterios de nombramiento, la duración del cargo, el mandato, las facultades, la financiación y rendición de cuentas. [...] Será preferible y la independencia del mecanismo se verá favorecida si su base legal es de orden constitucional en lugar de basarse en una legislación ordinaria.[...]” Véase . *Guía para el Establecimiento y Designación de Mecanismos Nacionales de Prevención*, p. 43. Accesible en: <<http://www.apt.ch/content/view/44/84/lang,en>>.

- B. *Es importante que el MNPT tenga clara su agenda.* En tal sentido, se propuso lo siguiente:
- a. Es indispensable primero contar con un diagnóstico para después priorizar las acciones. Ello implicaría, al menos:
 - i. Contar con un censo de lugares de detención, de acuerdo con la definición del .
 - ii. Hacer una recopilación de las experiencias previas, con el fin de no repetir procesos y de centrarse en lo faltante:
 - Experiencias de supervisión (y otras instancias, como los organismos públicos de derechos humanos).
 - Pronunciamientos y recomendaciones realizadas por las instancias anteriores, así como por organismos internacionales (para darles seguimiento y no realizar pronunciamientos u observaciones que sean contradictorios, a menos que ello sea necesario).
 - iii. Tener en cuenta los distintos aspectos que faciliten la comisión de tortura o malos tratos, para establecer las acciones pertinentes.
 - a. Luego del Diagnóstico es fundamental definir prioridades: hacer un plan a corto, mediano y largo plazo, que, entre otros, incluya:
 - i. La visión estratégica de fomentar la capacidad instalada de las instancias y organizaciones que realizan visitas de supervisión a distintos centros de detención:
 - Metodología de supervisión: elaborar y distribuir guías con los más altos estándares de protección e indicadores claros. Lo anterior contribuiría a que cualquier persona, organización o instancia que realice visitas lo hará con los mismos indicadores y estándares, lo cual podrá dar más consistencia a su trabajo.
 - Capacitación a quienes realicen visitas de supervisión (, instituciones, autoridades)
 - ii. Definir visitas de supervisión periódicas y justificar las razones por las cuales se eligió uno o varios lugares.
 - iii. Dar seguimiento tanto a las visitas como a informes, recomendaciones y pronunciamientos previos que se hayan realizado respecto de visitas a centros de detención en el país.
 - iv. Coordinarse con las instancias correspondientes para que se garantice el debido seguimiento de las recomendaciones del .
 - v. Tener previsto: a) la pertinencia de emitir pronunciamientos según corresponda; y b) realizar incidencia legislativa cuando sea necesario.
 - vi. Contar con una estrategia de publicidad y difusión de los informes emitidos por el .

El evento terminó con una Declaración en la que, entre otros aspectos, las organizaciones e instancias participantes⁷¹ instaron “al Estado mexicano a publicar el informe de la visita del realizada en México del 27 de agosto al 13 de septiembre de 2008, sentando así un precedente positivo para la región.”

Difusión de la problemática

A través de la Dirección General de Comunicación Social de esta Comisión, la publicará los datos de quejas recibidas por esta Comisión por tortura, asimismo, se hará público el rechazo, incumplimiento total o parcial de una Recomendación, se emitirán pronunciamientos oportunos cuando exista una situación de especial preocupación o en días que son especialmente importantes en el tema.

En este rubro, es importante mencionar varios pronunciamientos que se han hecho sobre el tema, así como un evento específico sobre el particular. En relación con este último, el día 26 de junio, en conmemoración del Día internacional de las Naciones Unidas en apoyo de las víctimas de la tortura, la junto con la Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos () presentó el libro *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio. Aportes psicosociales*, elaborado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (). Tal lanzamiento fue simultáneo en 14 países de la región latinoamericana y fortaleció la alianza estratégica que la tiene con tal instancia interamericana para visibilizar problemáticas y hacer esfuerzos conjuntos para tener una mejor incidencia, tanto local como internacional.

Por otra parte, en diversas ocasiones se han emitido pronunciamientos manifestando nuestra preocupación por la comisión de tortura, la impunidad de la misma o instando al Estado mexicano a cumplir con sus obligaciones internacionales.⁷²

⁷¹ En el evento participaron las siguientes organizaciones e instituciones: Centro de Rehabilitación e Investigación para las Víctimas de la Tortura (), (Dinamarca), la Oficina del Arzobispado de Derechos Humanos de Guatemala (Guatemala), el Centro de Prevención, Tratamiento y Rehabilitación de las Víctimas de la Tortura y sus Familiares, , (Honduras), la Asociación para la Prevención de la Tortura () (Suiza), el Instituto Interamericano de Derechos Humanos () (Costa Rica), la , la Coordinadora de Defensa Legal de Personas Detenidas, Sin Fronteras (México), el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (México), la Fundación de Estudios para la Aplicación del Derecho () (El Salvador), la Comisión de Derechos Humanos de El Salvador () (El Salvador), la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador () (El Salvador), el Instituto de la Defensa Pública Penal (Guatemala), el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala () (Guatemala), la Defensoría del Pueblo de Panamá, Comisión de Justicia y Paz de Panamá, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Defensa de Niños y Niñas Internacional () Costa Rica y la Facultad de Derecho de la Universidad de Bristol (Reino Unido).

⁷² Entre otros, véase, , “Tortura, práctica sistemática y justificada en México”, boletín de prensa 158/2008, de 29 de julio de 2008; “Exhorta a que se haga público el informe del Subcomité de Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura”, boletín de prensa 192/2008, de 20 de

De conformidad con lo establecido en las dos convenciones internacionales⁷³ en la materia, la estrategia contempla la impartición de cursos a funcionarios locales y nacionales con el fin de concienciarlos respecto de la importancia de garantizar el derecho a la integridad personal y a la tutela judicial efectiva. Asimismo, se emitirán publicaciones en el tema con el fin de concienciar respecto de la importancia de erradicar la tortura, así como difundir el derecho a la integridad personal, protegido por diversas disposiciones nacionales e internacionales.

La Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos (y) realizó, en este año, distintas capacitaciones y talleres relativos a la prevención, sanción y erradicación de la tortura, lo cual se encuentra en el apartado correspondiente a tal instancia de la .

Adicionalmente, en enero de este año, la Cuarta Visitaduría impartió una conferencia sobre violaciones graves de derechos humanos en el diplomado sobre seguridad pública. Asimismo, en mayo pasado, esta área dio una plática sobre el derecho a la integridad personal en el seminario Derechos Humanos y Sistema Penitenciario; y otra sobre el mismo tema en el Diplomado en Derechos Humanos para Periodistas y Profesionales de la Comunicación (en el mes de junio).

Por otra parte, y como se detallará a continuación, también se tuvo capacitación específica al interior de la Visitaduría, con el fin de documentar de mejor manera las quejas relativas a alegaciones de tortura.

i. Evento con la especialista en el tema de tortura Bárbara Frey

El día 9 de mayo de 2008 se tuvo un taller sobre mapeo de casos de tortura, impartido por Barbara Frey, experta en el tema de tortura y directora del Programa de Derechos Humanos del Instituto de Estudios Globales de la Universidad de Minnesota.

septiembre de 2008; “Participa *Ombudsman* capitalino en Seminario regional sobre el Protocolo Facultativo de la Convención de la contra la Tortura en Tegucigalpa, Honduras”, boletín de prensa 211/2008, de 14 de octubre de 2008.

⁷³ Al respecto, el primer párrafo del artículo 7º de la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura establece que: “Los Estados partes tomarán medidas para que, en el adiestramiento de agentes de la policía y de otros funcionarios públicos responsables de la custodia de las personas privadas de su libertad, provisional o definitivamente, en los interrogatorios, detenciones o arrestos, se ponga especial énfasis en la prohibición del empleo de la tortura.” Asimismo, el artículo 10.1 de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes prevé que: “Todo Estado Parte velará por que se incluyan una educación y una información completas sobre la prohibición de la tortura en la formación profesional del personal encargado de la aplicación de la ley, sea éste civil o militar, del personal médico, de los funcionarios públicos y otras personas que puedan participar en la custodia, el interrogatorio o el tratamiento de cualquier persona sometida a cualquier forma de arresto, detención o prisión.”

El evento, en el que participó tanto el personal de la Cuarta Visitaduría como de otras áreas del Programa de Defensa (Visitadurías y la Dirección Ejecutiva de Seguimiento), tenía por objetivo que las personas participantes construyeran mapas de actores y escenarios de tortura (tomando como base la tipología de casos atendidos por la), lo cual brindó la posibilidad de pensar estratégicamente en distintos actores a quienes se podría acudir con el fin de llevar acciones tendientes a prevenir, sancionar y erradicar la tortura.

ii. Evento interno sobre documentación de tortura

El 21 de julio se tuvo una sesión de discusión interna de la Visitaduría la cual tuvo como fin brindar mayores herramientas para el personal de esta área con el fin de documentar de manera oportuna, eficiente, creativa e integral, las quejas en las cuales se alega la comisión de tortura. Asimismo, se discutieron los obstáculos con los que se enfrentan los y las investigadores en la integración de las quejas respectivas.

iii. Capacitación en estándares internacionales

Con el fin de continuar en la actualización y especialización en el tema, personal de esta Visitaduría participó en el curso impartido por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (), La protección del derecho a la integridad personal y la prohibición de la tortura en los sistemas Interamericano y Universal de protección de los derechos humanos, los aportes desde las instituciones públicas.

El curso tuvo por objetivo proporcionar capacitación a distancia, mediante contenidos teórico/prácticos y desde una perspectiva crítica, sobre los aspectos normativos, institucionales y procesales relativos a la defensa y protección del derecho a la integridad personal y la prohibición de la tortura, así como brindar las herramientas necesarias para la adecuada utilización de los sistemas Interamericano y Universal de protección de los derechos humanos, específicamente en lo que se refiere al derecho a la integridad personal y la prohibición de la tortura.

Divulgación de materiales

Un tema importante tanto para quienes documentan quejas como para las personas interesadas en conocer más sobre los estándares nacionales e internacionales relativos al derecho a la integridad personal, es contar con sistematizaciones sobre el tema. Por ello, durante el 2008, la Cuarta Visitaduría colaboró estrechamente con la Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional () en la supervisión de la compilación que se está elaborando sobre los estándares en materia de protección contra la tortura y los malos tratos.

Durante 2008, la Cuarta Visitaduría, en conjunto con la Coordinación de Interlocución Interinstitucional y Legislativa () y la Coordinación de Asuntos Jurídicos (), ha participado en la revisión y discusión de un proyecto de iniciativa de ley para prevenir y sancionar la tortura en el Distrito Federal. Al respecto, cabe señalar que la siempre acompañará una legislación integral, adecuada y que retome los más altos estándares que garanticen el derecho a la integridad personal en sus distintos niveles, por lo que continuará dando seguimiento a este tema al interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

2.5.4.6.2 Desaparición forzada de personas

En el año que se informa se mantuvieron los criterios de intervención de esta Visitaduría en el trámite de quejas relativas a presuntas desapariciones forzadas. Por ello, durante 2008, la continuó retomando los criterios establecidos en la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, con el fin de usar la misma tipología en las investigaciones de este tipo de violaciones a derechos humanos. Tal tratado establece lo siguiente:

A . Para los efectos de la presente Convención, se considera desaparición forzada la privación de la libertad a una o más personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la falta de información o de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o de informar sobre el paradero de la persona, con lo cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes.

Asimismo, en el año en que se informa, la empezó a tomar en cuenta lo establecido por la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, la cual, si bien no ha entrado aún en vigor, ya fue ratificada por México y tal instrumento se depositó el 18 de marzo de 2008. En lo que importa al tema en comento, el tratado establece lo siguiente:

A 2º. A los efectos de la presente Convención, se entenderá por “desaparición forzada” el arresto, la detención, el secuestro o cualquier otra forma de privación de libertad que sean obra de agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúan con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o del ocultamiento de la suerte o el paradero de la persona desaparecida, sustrayéndola a la protección de la ley.

Es decir, que los elementos que utiliza la [Corte Interamericana de Derechos Humanos](#) para calificar una alegación como desaparición forzada, obedecen a los siguientes elementos:

- Que la persona esté privada de su libertad
- Que la desaparición sea cometida por funcionarios o personas que actúen con complacencia de éstos
- Que no haya información sobre el paradero de la persona o que se niegue que ésta se encuentra privada de su libertad

La desaparición forzada de personas ha sido catalogada como una violación múltiple y continua de derechos humanos.⁷⁴ Asimismo, el Preámbulo de la Convención Internacional hace énfasis en la conciencia sobre “la extrema gravedad de la desaparición forzada, que constituye un delito y, en determinadas circunstancias definidas por el derecho internacional, un crimen de lesa humanidad.”

Tomando en cuenta lo anterior, en el periodo que se informa ninguna de las quejas tramitadas por esta Comisión se encontró en tal supuesto, aunque para ello se desarrollaron distintas acciones de atención inmediata de las quejas presentadas, como se detalla en el siguiente apartado.

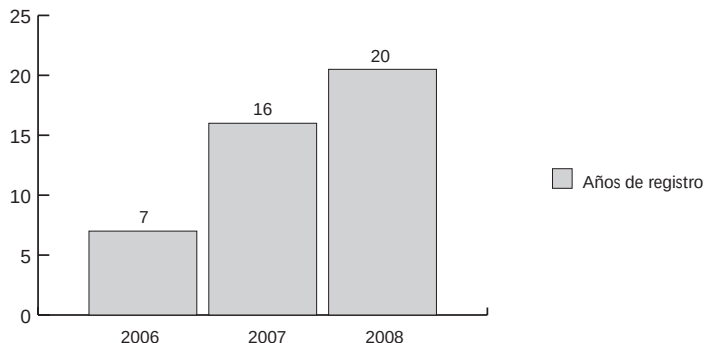
2.5.4.6.2.1 Trámite de quejas

La Cuarta Visitaduría registró 20 expedientes de queja por desaparición forzada de personas, de las cuales 13 se atribuyeron a la [Fuerza Armada de Guatemala](#), seis a la [Policía Nacional Civil](#) y una al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal ([México](#)). De los 20 casos, nueve de ellos fueron concluidos y 11 se encuentran en trámite.

Cabe señalar que la cifra de quejas recibidas aumentó respecto de 2007 en 25%, dado que en aquel año se recibieron 16 quejas, y con respecto de las quejas recibidas en 2006, el aumento es de 185.7 por ciento.

⁷⁴ Ello ha sido sostenido de manera constante por distintos órganos internacionales de derechos humanos, entre los que se encuentra la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Al respecto ver, entre otros, Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras. Sentencia de fondo del 29 de julio de 1988. Serie C, núm. 4, párr. 155; Caso Godínez Cruz vs. Honduras. Sentencia de fondo del 20 de enero de 1989. Serie C, núm. 5, párr. 163; Caso Bámaca Velásquez vs. Guatemala. Sentencia de fondo del 25 de noviembre de 2000. Serie C, núm. 70 párr. 128; y Caso 19 comerciantes vs. Colombia. Sentencia de fondo, reparaciones y costas, del 5 de julio de 2004. Serie C, núm. 109, párr. 142.

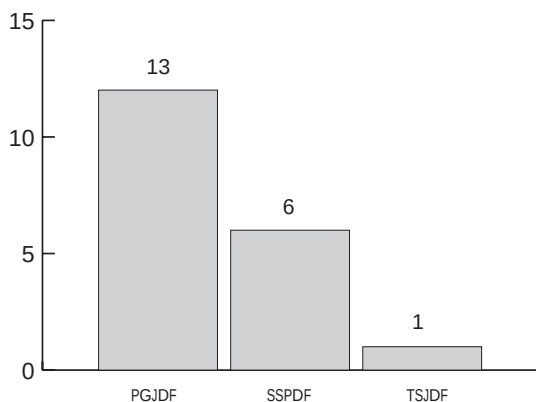
Grafico 2.31 Quejas registradas por desaparición forzada, comparativo 2006-2008



Es importante aclarar que el número de quejas recibido en 2008 se incrementó respecto del año anterior debido a que se ha detectado que, en forma general, las personas peticionarias formularon su queja en esta inmediatamente después de que la o el agraviado fue detenido y/o la autoridad presuntamente responsable se negó a proporcionarles información veraz sobre su paradero; sin embargo, a fin de proteger en forma más amplia a la persona agraviada (principio pro persona), los hechos denunciados se calificaron como desaparición forzada, con la variante de *omisión de proporcionar información sobre el paradero de un detenido*, y en cuanto se recibe una queja de este tipo, en forma inmediata se realizan gestiones para localizar a la o el agraviado y salvaguardar tanto su integridad psicofísica como sus derechos procesales.

En la mayoría de los casos concluidos, los agraviados habían sido detenidos porque existía en su contra alguna orden jurisdiccional y/o ministerial. En las 20 quejas registradas por la en el año que se informa, en todas ellas, incluyendo las nueve concluidas, se logró establecer el paradero de la persona agraviada.

Gráfico 2.32 Autoridades presuntamente responsables por la desaparición forzada de personas



Asimismo, respecto de la calificación de las quejas, en 14 casos éstas se calificaron como desaparición forzada de persona por omisión al proporcionar información sobre el paradero del agraviado, y en seis se realizó la calificación bajo la modalidad de ser privado de la libertad por agentes del Estado o por personas o grupo de personas que actúen con la autorización, el apoyo o el consentimiento del Estado.

Cabe mencionar que los expedientes de queja continúan en trámite a pesar de que los agraviados ya hayan sido localizados, ya que es necesario investigar si las autoridades presuntamente responsables incurrieron en otro tipo de violaciones.

En relación con la queja atribuida al _____, es importante aclarar que la misma se calificó de esta forma porque el peticionario señaló expresamente a dicho tribunal como autoridad presuntamente responsable; sin embargo, mediante gestiones realizadas por la Cuarta Visitaduría, se verificó posteriormente que el agraviado se encontraba interno en el _____ y que el _____ presuntamente se había negado a proporcionar información sobre la ubicación y situación jurídica del agraviado.

Es importante señalar que las quejas fueron calificadas como desapariciones forzadas porque es común que las personas peticionarias denuncien los hechos inmediatamente después de que se llevó a cabo la detención por parte de alguna autoridad o poco tiempo después de que haya ocurrido, incluso cuando la autoridad no les proporciona información sobre sus familiares detenidos. En ese sentido, la _____ ha adoptado el criterio de calificar e investigar tales violaciones con el estándar más alto (como presuntas desapariciones) y, de ser necesario, se puede recalificar la queja por la violación a otro derecho. Lo importante, en primer lugar, es garantizar la protección de la persona de la que se desconoce el paradero o sobre la cual la autoridad no quiere brindar información. Ello puede reflejarse, entre otras cosas, en el hecho de que en todas las quejas por presuntas desapariciones se emitieron medidas precautorias (ya sea por parte de la Dirección General de Quejas y Orientación o de la Cuarta Visitaduría General), y se hicieron diversas gestiones telefónicas o personales para ubicar el paradero de la persona desaparecida.

En términos generales, se observa que la mayoría de las quejas que son consideradas desapariciones forzadas se deben principalmente a que existe dilación en la presentación de las personas detenidas ante las autoridades competentes, o bien, porque éstas se niegan a proporcionar información sobre el lugar de remisión o lo hacen de manera distorsionada a los familiares, en el caso de las policías. En cuanto al personal de las agencias ministeriales, les niegan cualquier dato sobre la situación jurídica del agraviado.

En relación con la tramitación de las quejas de esta naturaleza, las cuales generalmente se turnan a esta visitaduría de manera urgente, se ha definido como criterio de investigación que, entre otras acciones, el personal que recibe estas quejas se comunique inmediatamente vía telefónica con las autoridades presuntamente responsables para conocer si la o el agraviado se encuentra detenido y, en su caso, saber el lugar exacto y con qué indagatoria está relacionado. Asimismo, se envían medidas precautorias para que las

o los detenidos de manera inmediata sean puestos a disposición de la autoridad competente o en libertad, según proceda, que en todo momento se garantice su integridad psicofísica así como sus garantías de audiencia, defensa y legalidad, y también que se dé información inmediata a sus familiares sobre el estado procesal de sus expedientes.

2.5.4.6.2.2 Quejas concluidas

En 2008 se concluyeron nueve quejas en las que, en forma general, se emitió el acuerdo respectivo dado que el agraviado fue encontrado y se confirmó que hubiera sido puesto a disposición de la autoridad competente. Por tal razón, en dos quejas se concluyó por no violación a derechos humanos y en tres casos la determinación fue por no existir elementos suficientes. En relación con el primer supuesto, se concluyó de esa forma porque se logró establecer que el agraviado había sido puesto en libertad por los mismos elementos de la que lo habían detenido, sin ponerlo a disposición de la autoridad competente; al citarlo en diversas ocasiones a fin de que acudiera a esta para que aclarara las circunstancias en las que se llevó a cabo su detención, no acudió. Respecto de las tres quejas que se concluyeron por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos, en ellas la autoridad presuntamente responsable informó a las o los peticionarios la situación jurídica y la ubicación de las personas agraviadas.

Finalmente, cuatro casos más se concluyeron por haberse resuelto durante el trámite, en virtud de que el agraviado fue detenido en cumplimiento a una orden dictada por la autoridad jurisdiccional e ingresado a un centro de reclusión; en uno de estos casos la peticionaria aclaró posteriormente que la autoridad presuntamente responsable sí le había informado el motivo de la detención de su familiar y el lugar al que sería trasladado.

Es importante resaltar que, no obstante que en el año que se informa no se han concluido quejas de desaparición forzada de personas por falta de interés de la parte peticionaria o agraviada, en años anteriores se ha observado que comúnmente la o el peticionario expresa su falta de interés en continuar con la tramitación de la queja en cuanto se conoce el paradero de la persona desaparecida.

2.5.4.6.3 Ejecuciones sumarias o arbitrarias

En términos de la integralidad de los derechos humanos, el derecho a la vida es indispensable para el ejercicio de los otros derechos. Esta Comisión se opone categóricamente a toda ejecución sumaria o arbitraria que se lleve a cabo en agravio de cualquier persona, pues ello implica una de las violaciones más graves a los derechos humanos al privarse de la vida a un ser humano. “Las ejecuciones extrajudiciales se producen cuando una autoridad pública quita arbitrariamente o deliberadamente la vida a un

ser humano en circunstancias que no corresponden al uso legítimo de la fuerza [...] El derecho internacional prohíbe claramente las ejecuciones extrajudiciales por ser una violación del derecho a la vida.”⁷⁵

Ahora bien, es todavía más condenable cuando en esas ejecuciones arbitrarias participan quienes ejercen un servicio público en materia de seguridad pública, ya que incumplen con sus obligaciones más esenciales y afrentan las funciones que tienen a su cargo, las cuales comprenden el respeto y protección del derecho a la vida de todas las personas, sin exclusión alguna.

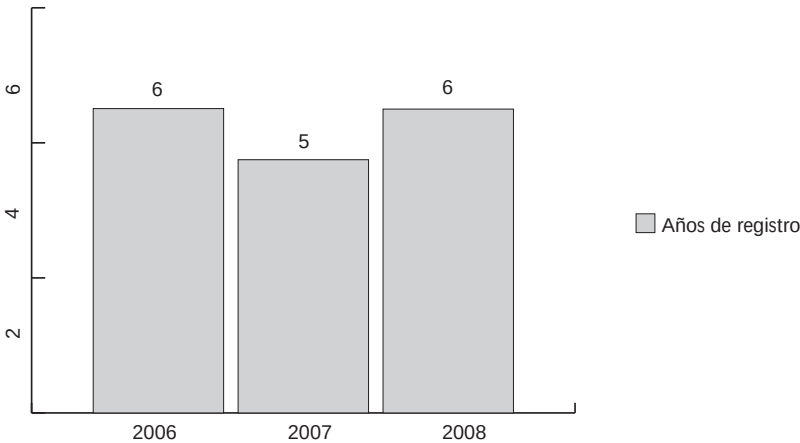
Para la , este tipo de violación se produce cuando una autoridad pública priva en forma intencional, deliberada y/o culposa de la vida a un ser humano en circunstancias que no corresponden al uso legítimo de la fuerza.

En relación con las características de los casos de ejecuciones registradas en este año, es importante destacar que, de nueva cuenta, es preocupante la autoridad denunciada, dado que todos los casos fueron atribuidos a elementos de la .

2.5.4.6.3.1 Trámite de quejas

Durante 2008 la Comisión tramitó 10 quejas por presuntas violaciones al derecho a la vida en su modalidad de ejecuciones sumarias o arbitrarias, seis de las cuales fueron investigadas por la Cuarta Visitaduría. Comparativamente con los casos atendidos en 2007 (cinco casos), esta cifra aumentó 20 por ciento.

Gráfico 2.33 Quejas registradas por ejecuciones sumarias o arbitrarias, comparativo 2006-2008



⁷⁵ *Abuso y desamparo: tortura, desaparición forzada y ejecución extrajudicial en México*, Human Rights Watch, enero de 1999, p. 65.

En relación con este tipo de violación a derechos humanos, dos de ellas se iniciaron de oficio con motivo de diversas notas periodísticas en las que se dio a conocer la muerte de los agraviados por parte de elementos de la , y cuatro de ellas por la denuncia directa formulada en esta Comisión por las personas peticionarias. Cabe mencionar que, por la naturaleza misma de los hechos, aún se encuentran en estudio, análisis y recabando evidencias para su debida documentación y determinación.

En relación con las seis quejas que se recibieron en esta visitaduría, se observó que en todas se encuentran relacionados elementos de la : cuatro ejecuciones presuntamente ocurrieron al tratar de llevarse a cabo el aseguramiento del agraviado en hechos flagrantes en la comisión de algún delito, y en dos casos aún se desconoce la forma en que se llevó a cabo la participación de los elementos de la . Hay que señalar que en todas las quejas se iniciaron las averiguaciones previas correspondientes, de las cuales sólo una ya fue determinada.

2.5.4.6.3.2 Recomendaciones emitidas

La obligación positiva de garantizar el derecho a la vida

La Cuarta Visitaduría General emitió este año la Recomendación 10/2008 a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal por un caso de abstención u omisión para proporcionar adecuada protección a la vida y la integridad en agravio de una persona privada de la libertad.

La citada Recomendación se basó en la queja recibida a finales de diciembre de 2006, en la que sustancialmente un familiar del agraviado refirió que éste se encontraba interno en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur, y que después de haber sido golpeado, perdió el conocimiento y después falleció.

La investigación arrojó como resultado que la víctima falleció efectivamente por alteraciones viscerales y tisulares causadas en diversos órganos debido al traumatismo craneoencefálico y abdominal que sufrió. Además, independientemente de quiénes habían causado la muerte del agraviado, se pudo constatar que las autoridades responsables habían transgredido los derechos a la vida y a la integridad personal por omisión.

Al respecto, la valoró que, si bien es cierto que tradicionalmente los derechos a la vida y a la integridad personal se han visto como obligaciones negativas con las que debe cumplir un funcionario (de abstenerse o de no hacer), también es cierto que estos derechos implican de igual manera una obligación positiva de los funcionarios públicos.

Es decir, las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos implican que por una parte, éste debe abstenerse de realizar ciertas conductas que atenten contra los derechos de todas las personas (y que podemos denominar como obligaciones negativas); y por la otra, aquellas que requieren de ciertas actividades del Estado para proteger los derechos, por lo que pueden cobrar el nombre de obligaciones positivas.

Con relación al derecho a la vida, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que la obligación positiva de proteger y preservar la vida implica:

[... que] los Estados deben adoptar las medidas necesarias, no sólo a nivel legislativo, administrativo y judicial, mediante la emisión de normas penales y el establecimiento de un sistema de justicia para prevenir, suprimir y castigar la privación de la vida como consecuencia de actos criminales, sino también para prevenir y proteger a los individuos de actos criminales de otros individuos e investigar efectivamente estas situaciones [...]»⁷⁶

Tal razonamiento fue el mismo que se utilizó en la Recomendación 13/2008, relativa a los hechos sucedidos en la discoteca *New's Divine*: el hecho de que las autoridades correspondientes no hubieran adoptado las previsiones y medidas necesarias para garantizar el derecho a la vida de las víctimas significó que en tal Recomendación se concluyera que, entre otros derechos, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y la delegación Gustavo A. Madero habían violado el derecho a la vida.

Asimismo, en la Recomendación 12/2008, la [] hizo un llamado similar al secretario de Gobierno del Distrito Federal debido a que una sanción disciplinaria aplicada a varias madres del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, relacionada con la externación de sus hijos, trajo como consecuencia la muerte de uno de ellos.

2.5.4.6.3.3 La protección internacional como garantía de una reparación integral en casos de ejecuciones extrajudiciales

Durante 2007, la [] apoyó decididamente el deseo de Víctor Emmanuel Torres Leyva y su familia de exigir justicia y una reparación integral y adecuada por la ejecución extrajudicial de su hermano.⁷⁷ En virtud de ello, y después de diversas reuniones con la Dirección Ejecutiva de Seguimiento ([]) y la Cuarta Visitaduría, esta última redactó el borrador inicial de petición, el cual fue eventualmente revisado por la familia Torres Leyva para presentar la petición ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ([]).

Dada la importancia de brindar un apoyo institucional más cercano, el 24 de marzo de 2008, se envió a la [] un escrito mediante el cual se formaliza la incorporación de la [] como copeticionaria del caso a nivel internacional. En virtud

⁷⁶ Corte []. Caso de la Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia. Sentencia del 31 de enero de 2006. Serie C, núm. 140, párr. 120 *in fine*. En el mismo sentido, véase Caso Huilca Tecse vs. Perú. Sentencia del 3 de marzo de 2005. Serie C, núm. 121, párr. 66.

⁷⁷ Tal caso derivó en la emisión de la Recomendación 7/2005 (21 de diciembre de 2005), dirigida a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

de lo anterior, la (a través de la Cuarta Visitaduría) ha dado un seguimiento puntual al trámite de la petición ante esa instancia internacional, lo cual se seguirá realizando.

La lamenta tener que haber dado este salto cualitativo al acudir a instancias internacionales usando vías cuasijurisdiccionales, sin embargo espera que tal estrategia sea un llamado de atención a las autoridades para que cumplan a cabalidad con sus Recomendaciones. En tal sentido, la seguirá realizando actividades e implementando estrategias que tiendan al efectivo cumplimiento de su labor a favor de quienes son víctimas de violaciones a derechos humanos en el Distrito Federal.

2.5.4.7 G

Durante 2008, la Cuarta Visitaduría continuó con el mandato de atención de quejas relacionadas con los siguientes grupos: niñas y niños, mujeres, personas adultas mayores, personas de la comunidad , pueblos indígenas, personas con discapacidad, defensores de derechos humanos y periodistas.

En tal sentido, se ha avanzado en la consolidación del procedimiento relativo a que en las quejas en que las personas están en condiciones de particular vulnerabilidad se cumpla no sólo el objetivo de investigar las presuntas violaciones a derechos humanos, sino también de lograr el goce del pleno ejercicio de sus derechos.

Por otra parte, se debe mencionar que a partir del segundo semestre 2008, la Cuarta Visitaduría recibió menos quejas que el año anterior, relacionadas con algunos de los sectores; en particular destacan las relativas a niñas y niños, mujeres y personas adultas mayores.



En la foto, María Alejandra Nuño Ruiz Velasco, titular de la Cuarta Visitaduría, cuyo mandato es la atención de quejas relacionadas con niñas y niños, mujeres, personas adultas mayores, pueblos indígenas, personas de la comunidad LGBT, personas con discapacidad, defensores de derechos humanos y periodistas.

Lo anterior obedece a que durante el proceso de consolidación de la especialización del área se observó que un número importante de quejas que eran turnadas a esta Cuarta Visitaduría no necesariamente estaban relacionadas con alguna situación de particular vulnerabilidad de las personas mencionadas y el hecho de que pertenecieran a un determinado grupo o colectivo sólo era circunstancial, por lo que las presuntas violaciones a derechos humanos no estaban relacionadas con sus condiciones de particular vulnerabilidad o de su pertenencia al grupo. En este caso, destacan algunos casos relativos a niños y niñas, y a mujeres.

No obstante, y como se detallará en los apartados correspondientes, durante 2008 al igual que en el año que antecede, el mayor número de quejas en cuanto a grupos lo ocupa el relativo a niños y niñas, y le sigue el sector de mujeres. Después están las de personas con discapacidad, personas adultas mayores, indígenas, defensores de derechos humanos y periodistas.

Finalmente, vale la pena reiterar que las cifras que se presentan en cada grupo o sector no coincidirán en todos los casos con las cifras generales que reporta la Dirección General de Quejas y Orientación por las mismas causas que se expusieron en el *Informe anual 2007*.⁷⁸

2.5.4.7.1 *Derechos de niños, niñas y adolescentes*

En la Cuarta Visitaduría General, el grupo con mayor número de quejas por presuntas violaciones a sus derechos humanos se encuentra conformado por los niños, las niñas y los adolescentes, cuya definición se retoma de la Convención sobre los Derechos del Niño así como de la Ley de los Derechos de los Niños y Niñas en el Distrito Federal.⁷⁹

Ello es preocupante, puesto que la infancia tiene derecho a una protección y cuidados especiales, y a que se les tutele eficazmente su interés superior y sus derechos, tarea que no sólo compete a su familia, sino también a la sociedad y al Estado.

⁷⁸ Al respecto, destaca que el Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos no contempla violaciones a derechos humanos que se correlacionen con derechos de personas de grupos como indígenas. Hay expedientes en los que están relacionados los derechos de varias personas pertenecientes a grupos distintos, por ejemplo niños, niñas y mujeres. Los asuntos que investiga la Cuarta Visitaduría están relacionados con las condiciones de mayor vulnerabilidad, lo que implica que habrá casos de mujeres y adultos mayores que no se relacionen con su pertenencia a estos grupos, por lo que se tramitarán en otras visitadurías.

⁷⁹ El artículo 1º de la Convención establece lo siguiente: “Para los efectos de la presente Convención, se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.” Asimismo, el artículo 3, fracción , de la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal reconoce como niño o niña a “todo ser humano menor de 18 años de edad.”

Asimismo, el número de quejas recibidas puede ser un indicador de la vulnerabilidad y riesgo en que se encuentra este sector de la población, por lo que, sin duda resulta necesaria la adopción de mayores medidas para revertir esta situación.

En 2008 se tiene registro de 359 quejas relacionadas con presuntas violaciones cometidas en agravio de niños, niñas y adolescentes. A continuación se detallarán las principales problemáticas recibidas por la Cuarta Visitaduría.

2.5.4.7.1.1 Adolescentes en conflicto con la ley penal

En relación con el tema de los jóvenes en conflicto con la ley penal, destaca que hasta el penúltimo trimestre de 2008, la Cuarta Visitaduría continuó recibiendo quejas relacionadas con personas menores de edad que en algún momento han sido considerados probables infractores. No obstante, hay que aclarar que el mandato de esta área no se refirió a las condiciones de detención que podrían tener los adolescentes, sobre todo a partir de octubre de 2008, fecha en que entró en vigor la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal, ya que el área encargada de ello es la Segunda Visitaduría General.

La vertiente principal de las quejas recibidas sobre este tema consiste en que, en esos casos, no se realizan las acciones necesarias para determinar con oportunidad su edad, por lo que, no son puestos con expeditéz a disposición de la autoridad con competencia legal para conocer de estos asuntos, e incluso, se ha llegado a ejercitar acción penal en su contra, por lo que se les pone a disposición de un juez Penal y se encuentran en una prisión preventiva para adultos.

En todos estos casos, la Cuarta Visitaduría pidió la adopción de medidas a la , y a la Defensoría de Oficio y/o a órgano jurisdiccional penal –según el caso y el ámbito de sus competencias– para determinar la minoría de edad, así como garantías para proteger la integridad personal de la persona menor de edad.

Una constante, derivada de la intervención de esta Comisión, es que los jóvenes hayan sido trasladados oportunamente al entonces Consejo de Menores y que se les haya orientado a sus familiares.

Destaca que a partir del 4 de octubre de 2008, con motivo de la reforma penal, las entidades federativas asumieron, respectivamente, el ámbito de competencia de la justicia penal juvenil. Por ello, a partir de esa fecha, el gobierno local también asumió la responsabilidad de la tutela de las y los jóvenes en conflicto con la ley penal, que antes estaba a cargo de la autoridad federal.

En ese tenor, vale la pena señalar que la Segunda Visitaduría se encargará del trámite de las quejas relacionadas con las condiciones de internamiento de las y los jóvenes menores de edad que están en reclusión, y de las irregularidades que se observen en su procedimiento a cargo del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Ello, en virtud de que así se garantiza un trato más integral, ya que esa visitaduría

tiene el mandato de atender las quejas relacionadas con condiciones de reclusión y con el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

En relación con lo anterior, vale la pena aclarar que la Cuarta Visitaduría seguirá atendiendo las quejas en que las presuntas violaciones que ocurran en las agencias ministeriales estén vinculadas con derechos de los menores de edad.

Sobre esto, uno de los patrones que se han podido detectar es el uso excesivo de la fuerza pública con respecto a las personas menores de edad, por parte de policías judiciales, cuando aquéllas tienen la calidad de probables infractoras. Por ello, en abril de 2008, en una de las quejas tramitadas, esta Visitaduría solicitó a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal que se instruyera a todo el personal de la Dirección General de Investigación Criminal en Fiscalías Desconcentradas para que, en detenciones de jóvenes menores de edad o niños y niñas en su calidad de probables infractores, no se excedieran en el uso de la fuerza, garantizándoles así su derecho a la integridad personal y a una vida libre de violencia.

Se dio cumplimiento a esta solicitud, informando de ello a este organismo en junio de 2008; anexaron 90 acuses de recibido en los que se resalta que la falta de cumplimiento a lo instruido ocasionará la sanción correspondiente.

2.5.4.7.1.2 Niños y niñas cuya integridad o interés superior están en riesgo

Una temática importante que no sufrió variaciones durante 2008 en cuanto a lo reportado en 2007 sobre las quejas recibidas, consistió en que las y los niños presuntamente se encontraban en riesgo, contrario a los deberes de cuidado y protección de que deben ser beneficiarios.

Dentro de las intervenciones de esta Visitaduría se encuentra principalmente la revisión del expediente familiar, a fin de verificar el contexto de la situación narrada y

En 2008 se tuvo registro de 359 quejas relacionadas con presuntas violaciones cometidas en agravio de niñas, niños y adolescentes; en la foto, niñas y niños participando en actividades educativas organizadas por la CDHDF.



las acciones directas o por oficio por parte de los jueces, cuya finalidad es que se garantice el interés superior de los niños y las niñas en las actuaciones del juzgado.

Destacan casos en que el motivo de queja en particular se ha relacionado con el derecho de las y los niños a ser escuchados; y en que los jueces han respetado ese derecho, en algunos casos antes de la presentación de la queja y en otros después de la intervención de esta Comisión.

Otro de los temas es el relacionado con el derecho de los niños y niñas a vivir en un ambiente libre de violencia en los espacios educativos o pedagógicos a cargo del Gobierno del Distrito Federal. Algunas quejas describieron situaciones que se presentaron en los Centros de Desarrollo Infantil (Cendis), dependientes de las delegaciones políticas o del Sistema Integral de la Familia (-), sin que presuntamente existiera una debida intervención por parte de las autoridades u órganos de gobierno para evitar el riesgo.⁸⁰

En función de lo anterior, la estrategia permanente de esta Cuarta Visitaduría es la solicitud de adopción de medidas precautorias y el seguimiento correspondiente cuya finalidad es que las autoridades garanticen la integridad de las niñas y los niños.

Esta Comisión ha tratado, en distintas ocasiones, de lograr por la vía de la mediación que las autoridades reconozcan esos derechos, por lo que se han realizado reuniones, principalmente con personal de las delegaciones, a fin de que las áreas encargadas de regular el funcionamiento de los centros asistenciales, establezcan políticas o realicen acciones a fin de sensibilizar a su personal, se realicen visitas y, de ser el caso, se inicien los procedimientos necesarios para determinar la responsabilidad de los servidores públicos.

Los casos que han sido más recurrentes en este rubro son aquellos en que los padres de familia argumentan malos tratos hacia sus hijos en los centros asistenciales que van desde la presunta discriminación por alguna discapacidad o condición de salud de los niños y niñas hasta aquellos en que se considera que el personal no es apto para atenderlos debidamente.

2.5.4.7.1.3 Niños y niñas que son víctimas de algún delito

Otro tema de preocupación de esta Comisión lo constituyen las quejas relacionadas con la procuración e impartición de justicia en casos donde las niñas, niños y jóvenes son víctimas de delitos, principalmente sobre violencia familiar o de índole sexual. En virtud de ello, la Cuarta Visitaduría ha buscado analizar la actuación de la respectiva

⁸⁰ Vale la pena recordar que, de acuerdo con lo establecido en los artículos 16 y 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, los Estados Parte de la Convención deberán adoptar todas las medidas apropiadas para proteger al niño o la niña contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier persona que lo tenga a su cargo o bajo su cuidado.

autoridad local, o bien que se adopten las medidas para que se garantice el acceso a la justicia de las víctimas.

De conformidad con lo establecido por el *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*:

2677. En el Distrito Federal no hay estudios suficientes ni información sistemática sobre las formas y grados de violencia que enfrentan niños y niñas. El subregistro en el número real de casos de maltrato infantil está relacionado con factores psicológicos y estructurales.

[...]

2679. La violencia contra niñas, niños y adolescentes se ejerce en diferentes contextos, como la familia, la escuela y la comunidad. Se manifiesta también en el castigo físico y en cualquier tipo de maltrato inhumano o degradante. Esta violencia se debe también a factores estructurales, como la pobreza y la exclusión, que no siempre son determinantes, puesto que se da también en poblaciones con mayores ingresos y nivel educativo alto.”⁸¹

Otros casos a destacar son las quejas que se encuentran vinculadas con presuntos delitos cometidos al interior de casas-hogar relacionadas con la infancia, sean instituciones de asistencia privada () o asociaciones civiles.

En este supuesto, la ha impulsado y analizado la actuación de la en los hechos expuestos, con la finalidad de que durante la investigación se actúe con la debida diligencia dentro del ámbito de su competencia; asimismo, tratándose de , se ha solicitado la colaboración de la Junta de Asistencia Privada para que verifique si en las casas-hogar involucradas se protegen los derechos de los niños y las niñas que ahí se encuentran, y se pide que no se realicen conductas contrarias a la normatividad administrativa que las rige.

Un tema de interés para esta Visitaduría sigue siendo la *institucionalización* de esos niños y niñas por parte de la , así como la situación de las niñas y los niños que se encuentran en casas-hogar del Distrito Federal constituidas como asociaciones civiles, pues ha quedado claro que en el Gobierno del Distrito Federal se carece de un organismo análogo a la Junta de Asistencia Privada que realice funciones de supervisión y vigilancia de éstas.

En relación con este rubro, destaca que al cierre de 2008, un asunto que ha causado polémica e inquietud es el relacionado con el extravío de una niña que estaba bajo los cuidados de una casa-hogar denominada Casitas del Sur.

Sobre dicho caso, en noviembre de 2008 este organismo acordó iniciar de oficio una queja en virtud de que el 7 de noviembre, se llevó a cabo una diligencia ordenada por la juez 16 Familiar del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en Casitas del Sur. La diligencia tenía como finalidad recuperar a la niña para que fuera entregada a su

⁸¹ *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*, México, , 2008, pp. 623 y 624.

abuela materna. En ella participaron servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. En virtud de que el personal de Casitas del Sur se negó a entregar a la niña, a brindar acceso al inmueble y/o información sobre la niña, se llevó a cabo el rompimiento de cerraduras y se buscó a la niña, pero no se le encontró.

Al cierre del año la niña no ha sido encontrada, pero esta Visitaduría continúa con el trámite de la queja e investiga si la _____, a través de la Fiscalía del Menor, cumple con su deber de tutelar los derechos de las niñas y los niños.

2.5.4.7.1.4 Recomendaciones emitidas

Si bien es cierto que en el año que se informa la Cuarta Visitaduría no emitió Recomendaciones sobre las violaciones a los derechos de la infancia, también lo es que otras visitadurías de la _____ sí se pronunciaron al respecto.

En este sentido, cabe señalar que la Recomendación 6/2008 se refirió, entre otros, a la detención arbitraria, discriminación y violación a los derechos de la infancia en las detenciones constantes, por parte de funcionarios de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de personas que proporcionaban el servicio de *valet parkings* en Polanco. Cabe señalar que algunas de las víctimas eran, precisamente, personas menores de edad y que, aun cuando los funcionarios tenían conocimiento de ello, se llevó a cabo una remisión injustificada al Juzgado Cívico, lo cual se contrapone a varios de los principios rectores de la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, en 2008 se emitió la Recomendación 11/2008, relativa a las violaciones graves a los derechos humanos cometidas en el operativo de Unipol en la discoteca *New's Divine*. Entre varios de los derechos violados, en tal Recomendación la _____ generó convicción del no respeto de los derechos de la infancia al haber realizado el análisis desde tres perspectivas: *i)* el trato proporcionado a las personas menores de edad durante el operativo en la discoteca; *ii)* la priorización de los derechos e intereses de los adultos (en este caso de autoridades) sobre los derechos de la niñez, y *iii)* las condiciones estructurales de exclusión y desprotección de las y los niños y jóvenes en la delegación Gustavo A. Madero.

Finalmente, la _____ también emitió la Recomendación 12/2008, relativa a la desprotección de las niñas y niños que viven con sus madres en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, a raíz de las sanciones disciplinarias que les fueron impuestas, las cuales se materializaron en la externación de niños y niñas de muy temprana edad, de quienes no se tenía certeza si serían bien cuidados o no.

2.5.4.7.2 Derechos de las mujeres

En relación con los derechos de las mujeres, en 2008 se recibieron 108 quejas en la Cuarta Visitaduría, de las cuales algunas se encuentran vinculadas con la violencia que se ejerce hacia éstas, seguida por otros tipos de discriminación en su contra (por motivos de su embarazo, por ejemplo) y de hechos que han sido calificados como obstaculización, injerencia arbitraria o negativa a la igualdad ante la ley por razones de género.

Del total de las quejas relacionadas con la violencia contra las mujeres cabe resaltar las relativas a hechos que se atribuyeron a servidoras y servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (), las cuales tienen relación con la presunta negativa para iniciar la correspondiente averiguación previa en caso de denuncias sobre violencia familiar y/o sexual, con irregularidades en su integración, con presiones para que se concilie el asunto, o bien con comentarios formulados por las y los servidores públicos que desvalorizan la denuncia sobre violencia que las mujeres formulan, o comentarios o expresiones que parecen justificar ésta.

Dichas conductas que se atribuyen a los servidores públicos resultan contrarias a la dignidad y a los derechos de las mujeres, y denotan el equívoco ejercicio del poder patriarcal y la discriminación en su contra, omitiendo la consideración fundamental de que las mujeres son personas, titulares plenas de derechos humanos, y que es necesario planear e implementar acciones tendientes a alcanzar su igualdad de *jure* y de *facto*.

Hay que destacar que el acceso a la justicia en las quejas relativas a mujeres tiene relación, entre otros, con la necesidad de la efectividad en la investigación de los hechos, la debida y oportuna protección de las víctimas, la sanción de los responsables, la reparación del daño, la atención psicológica y social, la orientación, la representación a favor de las víctimas de los delitos e, incluso, el trato comprensivo y solidario que se les debe proporcionar.

De las 108 quejas vinculadas con el tema de la violencia contra las mujeres, la Cuarta Visitaduría destaca las relativas a hechos en que las y los servidores públicos de la PGJDF tienen relación con la presunta negativa para iniciar la correspondiente averiguación previa en caso de denuncias sobre violencia familiar y/o sexual. En la foto, Guadalupe Cabrera, directora de Área de la Cuarta Visitaduría.



Para la resulta muy importante que las diferentes instancias que conforman el Gobierno del Distrito Federal contribuyan al respeto y protección de los derechos humanos de las mujeres, lo que implica que se contemplen aquéllos relacionados con su acceso efectivo a la procuración y administración justicia, pues ello resulta aún más importante tratándose de casos de violencia ejercidos en su agravio que, no obstante que sean realizados por particulares, no deben ser tolerados por las autoridades.

Por ello, resulta particularmente importante que la aplique dentro del ámbito de su competencia la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, la cual entró en vigor en 2008, así como los instrumentos internacionales relacionados con los derechos humanos de las mujeres, a cuyo cumplimiento el Estado mexicano está obligado, tales como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará.⁸²

En relación con el mismo tema, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en relación con el Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas,⁸³ recomienda el fortalecimiento de la capacidad institucional para el combate de la impunidad frente a los casos de violencia contra las mujeres.

Otro tema importante a destacar relacionado con la obstaculización para la vigencia de los derechos humanos de las mujeres es el hostigamiento y acoso sexual laboral en su contra al interior de instituciones públicas del Distrito Federal, que ocupa el segundo lugar en mención (después de las relacionadas con la procuración de justicia en torno a las mujeres víctimas de violencia, sobre todo de índole familiar).

En relación con el hostigamiento y acoso sexual laboral, en 2008 se recibieron quejas que han sido calificadas como presuntas violaciones a los derechos humanos de las mujeres, atribuibles, entre otras autoridades, a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (siendo las más recurrentes), a juzgados del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, al Reclusorio Preventivo Varonil Norte, al Heroico Cuerpo de Bomberos, a la Dirección General de Servicios Urbanos del Distrito Federal, a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y a instancias dependientes de las delegaciones (Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Tláhuac, por ejemplo).

En ese sentido, esta Comisión considera que para prevenir y erradicar la discriminación y violencia contra las mujeres resulta indispensable la modificación de los patrones socioculturales contrarios a la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, lo que también implica la ruptura de los roles tradicionales entre ambos y la importancia de que se planifiquen, diseñen, implementen y monitoreen verdaderas acciones afirmativas y demás medidas, en términos de la Recomendación General 25 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que no reproduc-

⁸² Al respecto, la Convención, que fue ratificada por México el 16 de noviembre de 1998, establece que “toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como privado”.

⁸³ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, /Ser. / / , Doc. 68, del 20 de enero de 2007.

can los citados patrones y realmente permitan a las mujeres encaminarse a una igualdad de oportunidades y de resultados.

En este tema, esta Visitaduría ha observado que, en general, en las distintas instancias del Gobierno del Distrito Federal no hay mecanismos de atención integral de casos en los que una mujer denuncia un hostigamiento sexual.

Al respecto, se ha detectado que, aunque con muy buena disposición, las distintas autoridades proponen una respuesta o alternativa de solución al caso concreto, la cual no trae aparejado —en sí mismo— un mecanismo de atención, prevención y, en su caso, investigación de los hechos a fin de garantizar su no repetición.⁸⁴

Por ello, esta Visitaduría está impulsando, a través de observaciones la creación de mecanismos o alternativas de solución a partir de la necesidad de vislumbrar la problemática de erradicar la violencia contra las mujeres como una cuestión institucional y no particular, reducida a un caso específico. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.

Por otra parte, otro caso relevante, que fue radicado en esta Visitaduría en 2007 y del que en 2008 se hicieron observaciones específicas a la autoridad, es el de una mujer que denunció hechos de acoso por parte de un compañero dentro de su centro de trabajo, la Secretaría de Salud, de lo cual sus superiores jerárquicos no dieron una respuesta completa oportuna e integral a la problemática expuesta por la peticionaria.

En virtud de ello, esta Visitaduría pidió diversas medidas para la implementación de un mecanismo que les permita abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal, agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación; actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer; incluir en su legislación interna normas [...] administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso,⁸⁵ y adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad.

2.5.4.7.2.2 Recomendaciones emitidas

Durante 2008, la Visitaduría emitió una serie de Recomendaciones relativas a violaciones a los derechos de las mujeres en contextos diversos. Cabe señalar que éste ha sido el

⁸⁴ Al respecto, una aparente *solución* es el proponer que la persona agraviada sea cambiada de adscripción, sin que se resuelva el origen de la problemática.

⁸⁵ En este sentido, la Convención de Belém do Pará reconoce el vínculo crítico que existe entre el acceso de las mujeres a una adecuada protección judicial al denunciar hechos de violencia, y la eliminación del problema de la violencia y la discriminación que la perpetúa.

año con mayor emisión de recomendaciones relativas a este tema, lo cual pone de manifiesto el interés que la [redacted] tiene respecto de la documentación y fiscalización del trabajo de las autoridades desde una perspectiva diferenciada y de género.

En el transcurso del año que se informa, la [redacted] se pronunció concretamente sobre las violaciones a los derechos de las mujeres en las siguientes Recomendaciones: 11/2008, 12/2008, 13/2008, 15/2008 y 18/2008.

Las dos primeras Recomendaciones tenían que ver con los hechos sucedidos en la discoteca *New's Divine* y con las sanciones disciplinarias a varias mujeres internas en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla al externar a sus hijos pequeños de tal centro de reclusión, respectivamente.

Por otra parte, la Recomendación 13/2008 se refirió a los actos de tortura sufridos por una mujer en instalaciones de la [redacted], quien fue presionada para confesar la participación de varias personas en la explosión ocurrida en febrero de 2008 cerca de las instalaciones de la [redacted].

Asimismo, la Recomendación 15/2008 puso en evidencia un tema controversial tanto en la ciudad de México como en la república mexicana: la interrupción legal del embarazo ([redacted]). Esta Recomendación hizo referencia a la negligencia médica en la práctica de la [redacted] a distintas mujeres, una de las cuales eran menor de edad y murió a consecuencia de ello. En tal oportunidad, la [redacted] hizo un llamado a la Secretaría de Salud respecto de la importancia de contar con disponibilidad de personal y que la atención médica fuera adecuada, así como de la información proporcionada a mujeres que solicitaron la práctica de la [redacted].

Finalmente, un caso en el que esta Comisión retomó las pautas sobre igualdad ante la ley y no discriminación (en particular, las relacionadas con las acciones afirmativas y la eliminación de los estereotipos) fue en la Recomendación 18/2008 formulada al Sistema para el Desarrollo Integral respecto del evento La mejor cocinera de la ciudad de México.

Esta Recomendación estaba relacionada con el hecho de que en un evento en donde hubo premios sólo se permitía participar a mujeres bajo el argumento de *reconocer el trabajo histórico de las mujeres en la cocina*. El papel de la Visitaduría siempre tuvo el ánimo de concienciar a la autoridad de la necesidad de permitir a todas las personas su participación en el evento; no obstante, ante la falta de atención a las observaciones de esta Visitaduría, el asunto culminó con la emisión de la Recomendación 18/2008.⁸⁶

Del caso destaca, sobre todo, la justificación del [redacted] - para poder realizar tal curso, lo cual, en opinión de la [redacted], distaba de lo que se debe entender por una acción afirmativa a favor de las mujeres, ello a pesar de que las acciones afirmativas o positivas a favor de las mujeres y de otros colectivos sociales tienen un carácter temporal y su finalidad es combatir la discriminación directa o indirecta cometida en su

⁸⁶ Dado que los puntos recomendatorios generales fueron mencionados en el apartado 2.5.4.6.1 Tortura, no se repetirá tal información.

agravio, lo que conlleva principalmente a los “objetivos de igualdad de oportunidad[es] y [de] trato”⁸⁷ y a la superación de estereotipos negativos.

En ese sentido, la valoración realizada por el - fue inadecuada en virtud de que dicho evento no tenía como resultado contribuir a la erradicación de la discriminación directa o indirecta cometida en agravio de las mujeres, o bien superar los estereotipos negativos en su contra, los cuales deberían ser algunos de los objetivos y resultados prioritarios de una medida afirmativa. Es decir, no se desprende que ese evento haya tenido consecuencias efectivas en el logro o aceleramiento de la igualdad sustantiva de las mujeres, que justificaran su repetición.

Igualmente, tampoco se observó que esa *medida afirmativa* haya sido precedida por un análisis exhaustivo sobre sus objetivos y fines concretos, el plazo durante el cual persistiría esa medida temporal, las razones de su elección y el seguimiento sobre los resultados de su aplicación, todo en aras de acelerar la eliminación de la discriminación contra las mujeres. Lo anterior, en términos de la Recomendación General 25 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer a la cual ya se hizo referencia.

En ese contexto, y contrario a la finalidad de las acciones afirmativas, la consideró que la aseveración del - de *valorar los trabajos que históricamente han desarrollado las mujeres* conllevaba a la repetición de esos roles *tradicionales*, las cuales han sido causa de que se estereotipen las actividades domésticas como exclusivas de la mujer y con ello se violen constantemente y en todos los ámbitos los derechos de las mujeres.

Por todo lo anterior, este organismo concluyó que la convocatoria y la postura reiterada del - , en relación con el evento señalado, son contrarias a los derechos humanos a la no discriminación y a la igualdad sustantiva entre las mujeres y los hombres.

2.5.4.7.2.3 Capacitación especializada sobre el tema

Conscientes de la necesidad de capacitación especializada en el tema de mujeres, personal de esta Visitaduría participó en el diploma de postítulo, presencial y a distancia, intitulado Derechos Humanos y Mujeres: Teoría y Práctica, impartido en 2008 por el Centro de Derechos Humanos de la Universidad de Chile; lo anterior, con el fin de continuar con la especialización sobre esta temática, la cual forma parte de su competencia, en aras de una atención integral de las quejas que se reciben para su tramitación.

Uno de los objetivos del citado diploma fue la capacitación de abogadas y abogados de Latinoamérica en el derecho internacional de los derechos humanos, a fin de que la normatividad, estándares y mecanismos de protección derivados de éste sean utilizados en temas relacionados con los derechos humanos de las mujeres.

⁸⁷ Artículo 4 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Asimismo, se proporcionaron nociones básicas sobre las teorías feministas y otras herramientas para la aplicación de la perspectiva de género, con énfasis en la prevención y erradicación de la violencia y otras formas de discriminación contra las mujeres; y temáticas relacionadas con la igualdad, mayor participación y la tutela de los derechos humanos de las mujeres, tanto en el ámbito público como en el privado en que se desenvuelven.

2.5.4.7.3 *Derechos de las personas adultas mayores*

El término *personas de edad* fue remplazado en 1984 por la expresión *adulto mayor* establecida por la Organización Mundial de la Salud () para hacer referencia a las personas de 60 años o más. En 1996 el término sufrió otra transformación derivada de la Resolución 50/141 de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (). A partir de ese momento, la expresión *persona adulta mayor* es aceptada mundialmente como el término correcto para referirse a tales personas.

La presta una atención particular a grupos en situación de vulnerabilidad, por ello, durante 2008 se hizo énfasis en el reconocimiento de sus derechos y en la adopción de medidas y políticas públicas para su especial protección.⁸⁸

Durante el año que se informa, se recibieron 49 quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en perjuicio de personas adultas mayores. Al respecto, la desprotección que viven estas personas se ve reflejada en la diversidad de derechos humanos presuntamente vulnerados y los tipos de violación determinados.



Durante la presentación del *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007*, el 11 de noviembre, el presidente de la CDHDF se refirió a las dificultades que enfrentan cotidianamente las personas que pertenecen a este sector de la población.

⁸⁸ Cabe destacar la presentación del *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007*.

2.5.4.7.3.1 *Pensión alimenticia*

La temática principal relacionada con quejas sobre la violación a la protección a las personas en su calidad de adulto mayor, es la relacionada con el otorgamiento de pensiones derivadas de la Ley que Establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para los Adultos Mayores de Setenta Años Residentes en el Distrito Federal, el cual presenta deficiencias en cuanto a la forma en que se otorgará el beneficio, su seguimiento y la forma en la que podrá suspenderse.

Durante 2008, la acción implementada por esta Visitaduría tuvo la misma línea que el año anterior, es decir, se solicitó una serie de medidas a la Secretaría de Desarrollo Social (a través del Instituto de Atención para el Adulto Mayor), a fin de que se promovieran las acciones necesarias para que, de no haber impedimento, se otorgaran las becas de manera inmediata y/o, en su caso, se le brindara la información necesaria a los solicitantes.

En este sentido, se tuvo la atención de la autoridad, sin embargo, muchas de las quejas sobre esta temática siguen estando en trámite en razón de que se busca garantizar la entrega de la tarjeta a las personas adultas mayores, lo que en muchos casos suele ser retardado.

No obstante, cuando hablamos de los casos en que se suspende este beneficio, suele suceder que no se considera por las autoridades la necesidad de estas personas de contar con el apoyo económico por parte del gobierno debido a que muchos de ellos siguen siendo personas activas que pueden y tienen derecho a realizar otras actividades. Aún así, se encuentran sujetas a estar en su domicilio, en razón de las visitas sorpresivas que realizan los trabajadores sociales en seguimiento al beneficio otorgado. Esto provoca que en muchas ocasiones al no encontrar al beneficiario, le sea suspendida la beca, lo cual desemboca en una serie de trámites que son complicados de cubrir por parte de las personas adultas mayores.

Este tema, por lo tanto, seguirá siendo importante para esta Visitaduría hasta que no se implementen y diseñen políticas públicas que dejen de ser asistenciales, por lo que se buscará que, entre otros aspectos, se contemple el fomento al empleo, la atención a la salud y la nutrición, la seguridad económica, y el acceso a la vivienda y a la educación, es decir, una inclusión real a la sociedad.

Lo anterior, en razón de que el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal no ha asumido cabalmente sus atribuciones de ley. Hasta la fecha, sólo ha operado el Programa de Pensión Alimentaria pero no ha favorecido la coordinación entre las instancias gubernamentales competentes ni ha promovido la difusión, reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores.

En este sentido, la Cuarta Visitaduría se ha pronunciado ante el abandono y la falta de oportunidades de las personas adultas mayores al ser consideradas como el fin de

la sociedad⁸⁹ y ha reiterado el pesar de este organismo por la falta un instrumento internacional vinculante que garantice el respeto y la salvaguarda de los derechos de las personas adultas mayores.

Sin embargo, en aras de trabajar junto con el gobierno en la elaboración de un esquema para implementar políticas a favor de este grupo, en el *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*, se ha hecho énfasis en todas aquellas deficiencias en las instituciones de asistencia social, así como en las desigualdades que existen entre mujeres y hombres adultos mayores, quienes no enfrentan los mismos problemas. Por lo ello, resulta un reto que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal () efectúe una armonización del marco jurídico.

Sobre las personas adultas mayores se propone: promover la igualdad de acceso sin discriminación al empleo y a las oportunidades de producción de ingresos, el crédito y los mercados; adoptar medidas para hacer eficiente la distribución de recursos destinados a la atención de la salud y la rehabilitación; promover, sin discriminación alguna, el acceso a créditos para la vivienda; erradicar por medio de campañas de sensibilización y políticas públicas, el maltrato y la discriminación de que son víctimas las y los adultos mayores.⁹⁰

Al igual que en otras temáticas, se puso énfasis en el trato que las autoridades deben tener con las personas adultas mayores. En este sentido, se ha logrado que se instruya, por petición de este organismo, a servidores públicos para que den un trato digno a las mismas.

Por ejemplo, en un caso se logró que el gerente del Sistema de Transporte Colectivo Metro le informara a la peticionaria (que se había quejado por el maltrato que recibió de un policía auxiliar) que:

El personal de Vigilancia, policías auxiliares y cualquier servidor público de ese Sistema que no atienda las normas de ética para conducirse con respeto y cortesía en el desempeño de sus funciones hacia los usuarios, está sujeto a las sanciones que las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema de Transporte Colectivo establece[n].

Por lo anterior, la peticionaria fue invitada para presentarse a denunciar al servidor público en comento.

Además, se logró que el director general del Metro emitiera la Circular 012, en la que se exhorta nuevamente⁹¹ al personal del mismo, para que traten con amabilidad y respeto al público usuario, por lo que deberán de abstenerse de ejercer actos de

⁸⁹ Ponencia de la cuarta visitadora general de la en el marco del Día nacional del anciano el 28 de agosto de 2008, véase <<http://www.cdhdff.org.mx/index.php?id=bol17808>>.

⁹⁰ *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*, capítulo 32 “Derechos de las personas adultas mayores”.

⁹¹ Cabe aclarar que ya existía la Circular 007, emitida el 20 de marzo de 2007.

discriminación en términos del artículo 47 de la Ley Federal de Responsabilidad de los Servidores Públicos.

2.5.4.7.3.2 Representación legal y seguridad jurídica

En 2008, un tema que resultó interesante en esta Visitaduría surgió de las quejas por no contar con representación legal por parte de ninguna autoridad en su calidad de patrones. Esto es grave si consideramos que son personas que no cuentan con los ingresos económicos suficientes para contratar un abogado.

Sin embargo, este tema, si bien no es competencia de esta Comisión al tratarse de un asunto de naturaleza laboral y un conflicto entre particulares, implicó la intervención de este organismo en tanto que las autoridades del Gobierno del Distrito Federal no contaban con los medios necesarios para otorgar la asistencia jurídica y representación que por ley tiene la obligación frente a las personas adultas mayores.⁹²

En estos casos se realizaron diversas gestiones para lograr esa representación, pero se espera que la autoridad establezca a la brevedad los lineamientos necesarios para crear un área especializada en la atención de este grupo de personas.

2.5.4.7.3.3 Medios de transporte

Otro caso que sigue siendo importante para esta Visitaduría es aquél relacionado con el Programa de Exención de Pago en el transporte público como el Metrobús, Metro y para los adultos mayores, mismo que continúa siendo tema prioritario para efectos de un pronunciamiento por parte de este organismo, sin embargo destaca aún más si a los requisitos exigidos para su otorgamiento se agregan los malos tratos de las y los servidores públicos hacia los usuarios adultos mayores que cuentan con el beneficio, atacándolos por no pagar el pasaje o por “ser una carga o estorbarles”.⁹³

⁹² En particular, el artículo 43 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal dispone que las secretarías y demás dependencias que integran la Administración Pública, en el ámbito de sus respectivas competencias y jurisdicción, tienen el deber de vigilar y garantizar la defensa de los derechos de las personas adultas mayores, otorgándoles además, una atención preferencial. Por otra parte, en su artículo 11, fracción , la citada Ley establece que la Secretaría de Gobierno deberá proporcionar asesoría jurídica y representación legal a las personas adultas mayores, a través del personal capacitado, evitando cualquier acto de discriminación.

⁹³ Ello se refiere a los casos en que la gente se ha quejado de que no les hacen la parada, de que los servidores públicos se quejan de que no paguen el pasaje cuando les permiten subir, o bien en los que, cuando les hacen la parada, les dicen que “son un estorbo”.

2.5.4.7.3.4 Centros de asistencia

Continúa siendo importante mencionar que, de los casos más graves en el tema de las personas adultas mayores, se encuentran aquéllos relacionados con los Centros de Atención e Integración Social, ya que las condiciones de vida en los mismos no son las debidas, aún existe falta de atención médica, mala alimentación, maltrato físico y emocional y, sin duda, el abandono.

Si bien en 2008 salió publicado el *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas adultas mayores en las instituciones del Distrito Federal 2007*, esta Visitaduría continúa implementado medidas precautorias en los casos que le son asignados, con la finalidad de buscar garantizar no sólo la integridad física de las personas sino su derecho a una vida digna y libre de violencia. Sin embargo, aún queda camino por recorrer con las autoridades a fin de que, dentro de las políticas públicas que se han mencionado, éste sea un tema prioritario.

2.5.4.7.3.5 Cultura y recreación

Finalmente, en esta Visitaduría se siguen atendiendo quejas relacionadas con la recreación y la cultura a las que tienen derecho este grupo sin limitaciones. Sin embargo, es una constante que las autoridades delegacionales suspendan convenios con asociaciones para la realización de actividades o les han reducido horarios y espacios para llevarlas a cabo.

Por ello, este organismo solicita de manera urgente a las autoridades la adopción de medidas precautorias que permitan gozar a las personas adultas mayores al máximo, de sus derechos humanos, y que se respeten estos derechos con la finalidad de que se puedan fortalecer su independencia, su autonomía y la facultad que tiene de asociarse con otras personas, de socializar, para, con ello, proporcionarse ayuda mutua y autoprotegerse.⁹⁴

2.5.4.7.4 Derechos de las personas pertenecientes a la comunidad LGBT

Durante 2008, la Cuarta Visitaduría General recibió 33 quejas de personas pertenecientes a la comunidad ,⁹⁵ en las que denunciaron violaciones a sus derechos en razón de su orientación sexual e identidad de género. Las principales violaciones manifestadas en las quejas son discriminación en razón de su orientación sexual, inje-

⁹⁴ Para este tema pueden consultarse entre otras, las quejas / /122/ /08/ 5760 y / /122/ /08/ 6247.

⁹⁵ Denominación que se otorga al grupo de personas lesbianas, gays, travestis, transgéneros o transexuales.

rencias arbitrarias o ataques a la dignidad y la honra, y las injerencias arbitrarias o ataques en la vida privada.

2.5.4.7.4.1 Las principales problemáticas denunciadas

Es una constante que los y las peticionarias refieran ser víctimas de discriminación o ataques a su dignidad y honra, así como que se hagan manifestaciones respecto de detenciones arbitrarias y tratos crueles, inhumanos o degradantes. Estas conductas son atribuidas a miembros de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Judicial capitalina, a elementos de Seguridad y Custodia en reclusorios y a personal del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

Para esta Visitaduría continúa siendo preocupante que las conductas homofóbicas con agresiones físicas y verbales persistan en el comportamiento de la autoridad, sobre todo de cuerpos policiacos y de Seguridad y Custodia, lo cual es un patrón sistemático de violaciones a los derechos de esta población, principalmente en lugares públicos o donde tienden a manifestarse.

En el primero de los casos, esta Comisión tiene registro de eventos en los centros de reclusión, donde son destinadas áreas para personas de preferencia homosexual; ahí la autoridad, “como medida”, ha ordenado que les corten el cabello. Esto se agrava cuando no se tiene una justificación o motivación debida de su actuación y cuando se da la intervención de grupos especiales –uno denominado Saturno– con el que se amedrenta y lesiona la dignidad de las personas pertenecientes a este grupo.

En el segundo de los casos se encuentran los operativos realizados por personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, donde personas de esta comunidad siguen siendo sujetas a agresiones físicas y a detenciones arbitrarias. Por lo anterior, se estableció como estrategia que independientemente de la tramitación y resolución del caso particular, se impulsaría la capacitación permanente de los cuerpos policiacos y de Custodia, así como de aquellas autoridades que reflejaran patrones sistemáticos de violaciones al derecho a la diferencia y la no discriminación.

Esto se hace con el propósito de evitar la repetición de actos similares y, por supuesto, para coadyuvar en el desarrollo de una cultura de respeto a los derechos humanos de todos y todas.

Resulta importante para este organismo señalar que, entre los grupos más agredidos dentro de esta comunidad, se encuentran los hombres, sin embargo, ha sido importante saber que las mujeres –lesbianas– también comienzan a ser agredidas y molestadas debido a su preferencia.

Casos como éstos pueden relacionarse también con discriminación y violaciones a su dignidad y honra, sin embargo el tema central resulta ser una detención arbitraria.

En estos casos, tenemos la queja presentada por una joven de la comunidad que repartía volantes en la Zona Rosa y que fue detenida por incitar a estas “malas prácticas” y puesta a disposición de un Juzgado Cívico.

Otro de los casos relacionados es aquél donde las personas son detenidas por la comisión de alguna falta administrativa o delito, cuando no puede comprobárseles la misma, pero que tiene que ver con que estaban besándose o abrazándose. Se les lleva ante la autoridad a fin de estar sujetas a procedimientos sin justificación, donde son sujetas a cobros indebidos por conductas que no realizaron.

En todos los casos es fundamental que esta Visitaduría emita las medidas precautorias correspondientes a fin de que se garantice el respeto a sus garantías y derechos, con inclusión de los relativos a su integridad personal.

Sobre esta temática, no es desconocido que las personas pertenecientes a estas comunidades frecuentemente son víctimas de humillaciones y discriminación en razón de su diversidad sexual; por ello, la Visitaduría ha estado atenta a que, independientemente de la determinación de las quejas por las razones que sean, se solicite a las autoridades superiores de aquellas que se vean involucradas en los hechos referidos que les instruyan por escrito que se abstengan de cuestionar, por ejemplo, la preferencia sexual de los usuarios de sus servicios.

Ejemplos de lo anterior, son las instrucciones que se giraron, a solicitud de este organismo, por parte de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, por una parte, al personal de la Agencia 50 del Ministerio Público y de la Fiscalía para Homicidios para que se abstuviera de cuestionar la preferencia sexual de las víctimas del delito que a ellas acudieran; por otra parte, se giraron instrucciones al personal de la Coordinación Territorial Cuajimalpa 1 para que se abstuviera de cometer actos que pudieran constituir discriminación.



Las personas pertenecientes a la comunidad LGBT frecuentemente son víctimas de humillaciones y discriminación. En la foto, asistentes a la resolución de la ALDF, el 29 de agosto, para que las personas transexuales tengan la posibilidad de cambiar su nombre en las actas de nacimiento y documentos oficiales de acuerdo con su nueva identidad.

2.5.4.7.5 *Derechos de los pueblos indígenas*

2.5.4.7.5.1 *Trámite de quejas*

Durante 2008, la Cuarta Visitaduría recibió 22 quejas relacionadas con presuntas violaciones de los derechos indígenas.

Las violaciones más denunciadas fueron la discriminación, detención arbitraria, violación u obstaculización de las garantías de debido proceso, obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso, y obstaculización, restricción, negativa o injerencias arbitrarias en el derecho de las comunidades o personas indígenas.

Como se podrá observar, de las denuncias referidas resalta la coincidencia en la falta de acceso a la justicia y a distintas garantías del debido proceso, en su especificidad cultural. Ello refleja una discriminación hacia las y los indígenas, en tanto que aún es una deuda pendiente por parte de distintas autoridades locales el establecimiento de medidas, legislación e instituciones adecuadas y responsables de respetar y garantizar los derechos de los pueblos indígenas en el Distrito Federal.

Después de detectar que durante el año que se informa se tuvo conocimiento de diversos casos en que los indígenas presuntamente responsables de algún delito no eran remitidos por las agencias del Ministerio Público que conocían de los hechos denunciados a la Agencia Especializada para Personas Indígenas de la , se solicitó a dicha institución se instruyera a los fiscales y responsables de agencias respectivos, cumplieran con dicha remisión en términos del acuerdo del procurador /008/2007.

En tal sentido, cabe recordar que en 2008 la presentó el *Informe especial sobre los derechos de las comunidades indígenas residentes en la ciudad de México 2006-2007*, en el cual se hizo un fuerte llamado a las autoridades capitalinas encargadas de legislar y de aplicar políticas públicas con los más altos estándares en la materia, para respetar y garantizar los derechos de los pueblos y comunidades indígenas de la ciudad de México.

2.5.4.7.5.2 *Informe especial*

Como se mencionó en el apartado anterior, en abril de 2008 se realizó la presentación del *Informe especial sobre los derechos de las comunidades indígenas residentes en la ciudad de México 2006-2007*, en que se da cuenta de la situación que viven los indígenas que han llegado a radicarse a esta capital. En él se emiten diversas Recomendaciones, entre las que destacan las emitidas a la para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice, mediante la consulta respectiva y participación de las propias comunidades indígenas residentes, reformas al marco normativo para implementar el derecho a la libre determinación que tienen como integrantes de diversos pueblos indígenas, en términos de lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo; la Declaración de Naciones



El 8 de abril del año que se informa se presentó el *Informe especial sobre los derechos de las comunidades indígenas residentes en la ciudad de México 2006-2007*.

Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y los llamados Acuerdos de San Andrés Larráizar.

Se le recomienda también que, dentro de las reformas normativas que realice, se reconozca la personalidad jurídica de las comunidades indígenas radicadas en el Distrito Federal.

2.5.4.7.5.3 Profesionalización y participación en el tema

Como parte de la profesionalización que esta Comisión se planteó desarrollar, el personal encargado de atender estas quejas asistió a eventos que le permitieron conocer y compartir elementos, mecanismos, actualizaciones y contactos sobre el tema, por ejemplo, se asistió a reuniones que organizó la Secretaría de Desarrollo Social en junio y julio de 2008 para coordinar a instituciones que pudieran dar servicios diversos a una red de mujeres indígenas del Distrito Federal que estaban organizando.

Se asistió también al seminario El Sistema de Justicia Penal y los Derechos Indígenas, organizado por la Procuraduría General de la República el 28 de octubre.

Finalmente, se participó con comentarios en la presentación de los Resultados de las Investigaciones sobre la Situación de los Derechos Indígenas en Sinaloa y el Distrito Federal que desarrolló el Observatorio Ciudadano de los Pueblos Indígenas que monitorea la Academia Mexicana de Derechos Humanos, A. C.

2.5.4.7.5.4 Proyecto de Ley indígena para el Distrito Federal

Al igual que en 2007, la Cuarta Visitaduría estuvo atenta a los trabajos preliminares que la realizó con miras a una iniciativa de ley en materia indígena. Al respecto,

en las participaciones que tuvo⁹⁶ dejó en claro la necesidad de llevar a cabo una convocatoria amplia y en los términos que marcan el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo () y la reciente Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas⁹⁷ para consultar a los pueblos originarios y comunidades de indígenas residentes en el Distrito Federal sobre los derechos y mecanismos que deberían reconocerse en dicho instrumento legal.

En este sentido, se hicieron saber a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal las siguientes sugerencias y recomendaciones mínimas a considerar en el mencionado proceso legislativo:

Sobre los sujetos de derecho

Es importante que una ley de derechos indígenas en el Distrito Federal establezca, en primer lugar, quiénes son los sujetos de derecho a reconocer. En este caso, debe quedar claro que son tanto los llamados pueblos originarios del Distrito Federal como las comunidades de indígenas residentes en él, provenientes de distintas regiones del país,⁹⁸ en tanto son parte de los Pueblos Indígenas de México.⁹⁹

La pretendida ley deberá precisar que los sujetos de derecho a reconocer son en principio, colectivos; es decir, integrados por individuos con un espacio (territorial o simbólico); con una historia común, que circula de boca en boca y de una generación a otra; con una variante de la lengua del Pueblo al que pertenecen; una organización que define lo político, cultural, social, civil, económico y religioso; y que reproducen en la medida de lo posible en las nuevas condiciones urbanas su vida y cultura, entre otras instituciones.

En el apartado de las definiciones deberá establecerse qué se entenderá por *Pueblo Indígena*, *comunidad indígena residente*,¹⁰⁰ *pueblo originario*,¹⁰¹ *indígena* y otros térmi-

⁹⁶ Se asistió por ejemplo, al seminario-taller Hacia una Legislación Indígena en el Distrito Federal, los días 29 y 30 mayo de 2008.

⁹⁷ En este sentido, es pertinente recordar que, con fecha 13 de septiembre de 2007, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

⁹⁸ El *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal* señala que “En el Distrito Federal hay dos tipos de pueblos indígenas, los originarios y los de indígenas residentes. El término *indígenas migrantes* no refleja apropiadamente las condiciones de las comunidades residentes, por lo que no es adecuado su uso.” (párr. 3021).

⁹⁹ Pueblos Indígenas, en su acepción de etnias o naciones, mismos que son definidos constitucionalmente como aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

¹⁰⁰ O la denominación que resulte de la consulta a los directamente interesados.

¹⁰¹ *Idem*.

nos que den certeza y claridad del sujeto de derecho y los niveles en que se puedan ejercer los derechos a reconocer.

Será indispensable que el reconocimiento de los sujetos de derecho sea a través de reconocerles personalidad jurídica, en los términos que así se convengan con los directamente interesados, mediante la debida consulta (como se explicará adelante).

Sobre los derechos humanos, sociales y colectivos

Los derechos humanos y colectivos que se deben reconocer en la ley indígena son adicionales a los derechos humanos reconocidos para todas las personas.¹⁰² Es decir, los derechos que se incluyan en esta norma presuponen el reconocimiento de otros derechos (como los civiles y políticos tradicionales –vida, integridad, libertad, justicia, etc.– y los económicos, sociales y culturales –como el derecho a la educación, a la salud, a la vivienda, a la recreación, al trabajo, etc.–); por ello, los derechos a ser reconocidos en la ley indígena deben centrarse en las particularidades y condiciones específicas de los sujetos de derecho: las personas y Pueblos Indígenas.

En virtud de lo anterior, la ley indígena deberá tener un enfoque integral de derechos, deberá ser consultada y retomará las particularidades de los sujetos de derecho.

También será relevante que la ley a aprobarse determine claramente los derechos específicos que reconocerá a las comunidades y pueblos originarios del Distrito Federal.

Para ello, deberá definir claramente algunos términos que faciliten el reconocimiento y ejercicios de tales derechos como:

- a. Instituciones indígenas.
- b. Autoridades tradicionales.
- c. Sistemas normativos o jurídicos internos (en lugar de los *usos y costumbres*), etcétera.

Por otra parte, y dado que las comunidades de residentes y pueblos originarios son parte integrante de los Pueblos Indígenas de México, la ley deberá retomar los más

¹⁰² Este punto es retomado por el Preámbulo de la Declaración de Naciones Unidas, la cual reconoce “que los pueblos indígenas son iguales a todos los demás pueblos y reconociendo al mismo tiempo el derecho de todos los pueblos a ser diferentes, a considerarse a sí mismos diferentes y a ser respetados como tales” y “que los indígenas tienen sin discriminación todos los derechos humanos reconocidos en el derecho internacional, y que los pueblos indígenas poseen derechos colectivos que son indispensables para su existencia, bienestar y desarrollo integral como pueblos.”

Asimismo, el artículo 1 de la Declaración establece que: “Los indígenas tienen derecho, como pueblos o como individuos, al disfrute pleno de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidos en la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos y las normas internacionales de derechos humanos.” Véase Naciones Unidas, Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. Doc. / /61/295, del 10 de diciembre de 2007.

altos estándares y criterios de protección (principio pro persona). Para ello, se sugiere que la ley indígena contemple un apartado amplio de derechos, como son los reconocidos por la Declaración de la en la materia, los establecidos por el Convenio 169 y los incluidos en el Informe Especial de la , antes mencionado.

Derechos de los pueblos originarios

La ley también deberá contemplar apartados independientes por derechos específicos según el sujeto de derecho correspondiente, pues si bien es cierto que tanto pueblos originarios como comunidades de residentes son parte de los Pueblos Indígenas, cada uno tiene particularidades que así deben reconocerse para el ejercicio de tales derechos.

Para el caso de pueblos originarios, deberán reconocerse por ejemplo, las formas particulares que tienen o tendrán en la elección de sus autoridades, así como para la conformación de sus gobiernos comunitarios con claras competencias, atribuciones y jurisdicción, o bien, en la reproducción de sus sistemas normativos internos.

Del mismo modo, deberán especificarse las atribuciones por cada sujeto. Por ejemplo, deberán quedar claras las formas y mecanismos en que podrán conservar y renovar sus propias instituciones políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales, que en el caso de pueblos originarios tendría que abarcar derechos tales como el de mantener y administrar sus panteones comunitarios; crear, mantener y proteger su patrimonio cultural, tangible e intangible, incluyendo sus fiestas, tradiciones, costumbres, sus propias casas de cultura, centros históricos, centros ceremoniales, sitios patrimoniales, etcétera, adecuando la normatividad aplicable; y mantener la propiedad y posesión sobre su territorio y recursos naturales.¹⁰³

Derechos de las comunidades indígenas residentes

Para el caso de las comunidades indígenas residentes deberá considerarse también un apartado específico sobre derechos que les apliquen sólo a ellas, así como las formas y mecanismos en que sus derechos podrán ejercitarse, según sus particularidades, por ejemplo, para ejercer la autonomía en las nuevas condiciones urbanas, como son el nombramiento de sus autoridades; nombramiento de mesas directivas; la resolución de conflictos; para la reproducción cultural, social, económica y política que llevan a cabo, y para organizarse colectivamente.

¹⁰³ Particularmente se deberá garantizar el acceso a recursos públicos para el desarrollo rural equitativo a todos los miembros de los pueblos originarios, con independencia de que sean o no propietarios de tierras, para la creación de empleos, agroindustrias, etcétera. Se deberá implementar por ejemplo, la justa retribución a los pueblos originarios por los servicios ambientales que prestan para la viabilidad y sustentabilidad de la ciudad de México, así como garantizar su participación en los programas gubernamentales en la materia.

La consulta: un requisito sine qua non

El derecho a ser consultados por el Estado antes de que éste adopte y aplique medidas legislativas y administrativas que los afecten se encuentra reconocido tanto en el Convenio 169 antes citado como en la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas: “Los Estados celebrarán consultas y cooperarán de buena fe con los pueblos indígenas interesados por medio de sus instituciones representativas antes de adoptar y aplicar medidas legislativas y administrativas que los afecten, para obtener su consentimiento libre, previo e informado.” (Art. 19 de la).

Por ello, en el proceso legislativo que nos ocupa resulta indispensable garantizar una consulta amplia, integral y sustantiva, a que tienen derecho los pueblos y comunidades del Distrito Federal

Al respecto, cabe señalar que la debida consulta, de conformidad con los estándares internacionales que la definen (como el Convenio 169 de la y la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas), debe hacerse mediante sus instituciones (asambleas y autoridades) y obteniendo su consentimiento libre, previo e informado.

Adicionalmente, es importante tomar en consideración que la consulta deberá realizarse por los “procedimientos adecuados y en particular a través de sus instituciones representativas [...] efectuarse de buena fe y de una manera apropiada a las circunstancias, con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento acerca de las medidas propuestas.” (Art. 6 del Convenio 169 de la).¹⁰⁴

Llevar a cabo la consulta de los directamente interesados representará un gran paso en el ejercicio de los derechos indígenas que se quieren reconocer y asegurará un mejor éxito en lo aprobado.

Por otra parte, habrá que considerar que el reconocimiento de los derechos indígenas en el Distrito Federal implicará necesariamente una revisión y eventual modificación al marco normativo vigente para hacer realmente efectivos los derechos que se quieren reconocer, de no ser así se corre el riesgo de que la mencionada ley indígena quede en términos meramente enunciativos.

Es recomendable que la ley indígena que se pretenda promulgar sea un instrumento que reconozca sujetos y derechos específicos, por lo que su lenguaje deberá ser jurídico y no sociológico, antropológico, demográfico o de otra índole que pueda

¹⁰⁴ Los *procedimientos apropiados* deben entenderse como aquéllos mediante los cuales la consulta se realiza, entre otros, a través de asambleas comunitarias, mismas que deberán ser convocadas de conformidad con los procedimientos tradicionales y con la participación de sus representantes; que en ocasiones tienen calidad de autoridades tradicionales.

confundir conceptos y definiciones y siempre tomando en cuenta los estándares internacionales que sobre derechos indígenas se encuentren ya reconocidos.

Otro aspecto que la ley a aprobarse deberá cuidar es el de no reproducir sistemas corporativos de supuesta representación a la vieja usanza que no permitieron a los propios pueblos desarrollar sus instituciones propias de representación y consulta.

La pretendida ley deberá establecer todos los mecanismos adecuados y necesarios para el efectivo cumplimiento de los derechos que reconocerá, entre los que se encuentran el establecimiento de presupuestos para la implementación de los mismos. Es decir, la ley deberá contemplar órganos con facultades para hacer justiciables los derechos, y asimismo, tener instituciones y mecanismos encargados de garantizar los derechos tutelados en la ley indígena y en otros instrumentos jurídicos, si fuera el caso.

La discusión y posterior aprobación de una ley indígena para el Distrito Federal es una deuda histórica que se tiene respecto de los Pueblos Indígenas. Por ello, el proceso de deliberación deberá ser lo más participativo posible, garantizando una consulta adecuada y la incorporación de los más altos estándares de protección de los sujetos de derecho (individuales y, sobre todo, colectivos).

2.5.4.7.6 Derechos de las personas con discapacidad

El 3 de mayo de 2008 entró en vigor la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, cuyos propósitos generales son garantizar la igualdad de las personas con discapacidad y el ejercicio de sus derechos humanos.

Para tal efecto, derivado de la ratificación de esos tratados internacionales, el Estado mexicano y cada una de sus entidades federativas, dentro de las que se encuentra el Distrito Federal, están obligados a dar cumplimiento a las obligaciones ahí contenidas.

En relación con las quejas que en la Cuarta Visitaduría General se integran respecto de esta temática, durante 2008 se recibieron 74 expedientes de queja relacionados con los derechos de las personas con discapacidad, cuyas temáticas principales versaron sobre inaccesibilidad en los inmuebles públicos, en la infraestructura urbana y en el transporte; la omisión de inclusión al programa de apoyo económico para personas con discapacidad, que otorga el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia () a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad; y la omisión de realizar exenciones de pago a favor de las personas con discapacidad en las tarifas de los servicios de transporte público del Distrito Federal (por ejemplo, el Metro).

Otras quejas se refirieron al trato que reciben las personas con discapacidad por parte de algunas servidoras y servidores públicos (por ejemplo, policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal que proporcionan sus servicios al interior del Metro y Metrobús y no cuentan, respectivamente, con la llave o tarjeta para que puedan

acceder por la puerta designada a las personas usuarias de sillas de ruedas); la falta de un programa de sensibilización para que los particulares cedan sus asientos a las personas con discapacidad o no utilicen los lugares reservados para ellas (en el Metrobús y Metro, por ejemplo), correlativa a la falta de adopción de medidas por parte de las autoridades locales; o bien, por conductas discriminatorias al interior de sus centros de trabajo por motivo de sus discapacidades (destacan casos relacionados con la delegación Coyoacán, el Instituto de Vivienda del Distrito Federal y la , por ejemplo).

2.5.4.7.6.1 Accesibilidad

Respecto del deber de garantizar la accesibilidad, el artículo 9º de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que los Estados, en sus diferentes órdenes de gobierno, deberán adoptar las medidas pertinentes para “asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones”, lo cual implica la tarea de identificar y eliminar las barreras que obstaculizan dicho acceso.

En 2007 se recibieron seis quejas relacionadas con accesibilidad, sin embargo en 2008 la cantidad se incrementó sustancialmente, abarcando una variedad de espacios públicos dentro del Distrito Federal.

En torno a la presunta inaccesibilidad en la infraestructura urbana, durante 2008 las quejas formuladas han versado, por ejemplo, sobre las condiciones de las banquetas en las delegaciones Cuauhtémoc, Coyoacán y Gustavo A. Madero; así como respecto de



Las quejas presentadas evidencian las condiciones de falta de accesibilidad en espacios públicos. En la foto, entrega de credenciales para el libre acceso a personas con discapacidad el 10 de abril de 2008.

la obstrucción de pasos peatonales, banquetas o rampas por parte del comercio informal en la delegación Xochimilco y en la delegación Venustiano Carranza (afuera de las estaciones del metro Merced y Moctezuma).

Con respecto a la inaccesibilidad en los medios de transporte, se recibieron en 2008 quejas relacionadas con el Metrobús, el Sistema de Transporte Colectivo Metro, el Tren Suburbano, los microbuses y los taxis (en este último caso, si bien esta Comisión no tiene facultades para conocer de presuntas violaciones atribuidas directamente a particulares, sí las tiene para analizar la actuación de las autoridades locales al respecto).

En lo que se refiere a diversas cuestiones de accesibilidad física en los inmuebles públicos, las quejas formuladas en 2008 mencionan, entre otros, a los siguientes: el Centro Cultural San Ángel, la Tesorería del Distrito Federal (ubicada en Canal de Miramontes) de la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Marta Acatitla, el Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla, el Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y el Instituto de Vivienda del Distrito Federal.

Las particularidades de las quejas evidencian las condiciones de falta de accesibilidad en todos los espacios públicos y en todas las zonas.

Es importante mencionar que esta Comisión también decidió iniciar quejas de oficios en relación con esta temática. Por ejemplo, el 18 de febrero de 2008 se acordó el inicio de una queja relativa al edificio que ocupa el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, derivada de una nota periodística.

Lo anterior es fundamental porque, tanto a petición de parte como de oficio, la tiene como finalidad el contribuir a la reconstrucción de una ciudad de México donde puedan desarrollarse y participar con independencia todas las personas, sin excluir a quienes tienen alguna discapacidad. En tal sentido, una sociedad incluyente es hacia donde deben encaminarse los esfuerzos de la , de las autoridades locales y de los propios particulares.

También es importante destacar que la mayoría de las quejas relacionadas con accesibilidad continúan en trámite, pues su investigación requiere de información que debe proporcionar la autoridad, inspecciones en la mayoría de los supuestos, y comunicación con las y los peticionarios. Igualmente, a través de los oficios remitidos a la autoridad y demás diligencias relacionadas con ésta se pretende resaltar la obligación de la eliminación de los obstáculos en aras de la accesibilidad.

Por lo pronto, la Visitaduría, a través de la tramitación de los expedientes, ha solicitado que se tomen determinadas medidas, por una parte, para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad a algunos edificios públicos y ciertos servicios de transporte y, por otra parte, para sensibilizar a las autoridades en la atención especial que requieren dichas personas.

Como ejemplo de ello, en febrero de 2008 se logró que se instruyera al personal del Agrupamiento 66 de la Policía Auxiliar de la Secretaría de Seguridad Pública del

Distrito Federal, y particularmente a los designados para cubrir la vigilancia en la estación Chilpancingo del Metrobús, para que permitieran la salida de las personas con discapacidad, que ésta sea evidente por ambas cabeceras de dicha estación. Esto en razón de que la cabecera sur, que se ubica en la esquina con el Eje 3 Sur, sólo está destinada para el acceso a la estación pero no como salida. Así que, dado que esta cabecera cuenta con una puerta de cortesía, ésta podría ser utilizada para el descenso de las personas con discapacidad, y con ello, permitir una mejor accesibilidad a dicho servicio de transporte.¹⁰⁵

En otra queja, se logró que se instruyera al personal de las Grúas Concesionadas de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal para que fueran sensibles en su actuar y trataran con respeto y dignidad a las personas con discapacidad que presuntamente hubiesen cometido una falta o infracción al Reglamento de Tránsito.

Por otra parte, en 2008 la Visitaduría puso más atención a la terminología utilizada en esta materia y envió oficios aclaratorios, en su caso, a las autoridades correspondientes. Fue el caso del oficio enviado al Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal para que, en lugar de utilizar el término *personas con capacidades diferentes*, utilizara el de *personas con discapacidad*.

En relación con las condiciones de accesibilidad, en 2008, un caso donde existieron avances importantes como parte de la tramitación de la queja fue el relacionado con la delegación Coyoacán y la Tesorería del Distrito Federal, ubicada en Miramontes, puesto que, con motivo de las gestiones realizadas en la queja iniciada a petición de parte y por la buena disposición de las autoridades, se han realizado acciones a favor de esa accesibilidad.

En ese caso concreto, por parte de la delegación Coyoacán se rehabilitaron rampas y banquetas; por lo que hace a la Tesorería, se cambió el pavimento del estacionamiento, se colocó una rampa para personas con discapacidad y se señalaron cajones de estacionamiento exclusivos para personas con discapacidad.

En este caso, este organismo sin duda reconoce el esfuerzo y la colaboración de la autoridad involucrada, sin embargo la accesibilidad es una tarea permanente que requiere de la adopción de medidas constantes para que no sólo se alcancen acciones aisladas, pues no debe perderse de vista que la accesibilidad se sustenta, entre otros aspectos, en la dignidad, autonomía y derechos humanos inherentes a las personas con discapacidad.

¹⁰⁵ Es pertinente aclarar que la queja de la cual deriva este logro fue iniciada en 2007.

2.5.4.7.7 Defensores y defensoras de derechos humanos y periodistas

2.5.4.7.7.1 Periodistas

En relación con este rubro, la democracia necesita, sin duda, del establecimiento de condiciones óptimas que permitan las labores de los periodistas y de las y los defensores de derechos humanos, quienes dan testimonio de la realidad existente y generan vehículos para la difusión y protección de los derechos humanos, respectivamente.

Durante 2008, en esta Cuarta Visitaduría se tramitaron cuatro quejas relacionadas con periodistas y tres más relacionadas con defensoras y defensores de derechos humanos.

Si bien numéricamente hablando se trata de menos de 1% de las quejas que recibe la Cuarta Visitaduría, es preocupante para este organismo que se sigan recibiendo quejas en que las víctimas son personas dedicadas a actividades que fortalecen la democracia en el país y en la capital. De hecho, una apuesta que ha realizado la es el inicio de quejas de oficio relacionadas con estos dos temas, dado que la garantía de los derechos a la libertad de expresión y a la defensa de los derechos humanos son un indicador de la civilidad democrática en nuestro país en general y en el Distrito Federal en particular.

Como estrategia de atención, se ha mantenido una comunicación permanente con las personas agraviadas y una insistencia de resolución a sus planteamientos ante las distintas autoridades involucradas en ellos.

Destaca que, en el caso del derecho a la libertad de expresión, esta Visitaduría se ha coordinado con la Relatoría para la Libertad de Expresión de este organismo para una mejor e integral atención de los casos.

También destaca que una de las citadas quejas relacionadas con periodistas fue presentada por el titular de un medio de comunicación escrito debido a presuntas violaciones a derechos humanos imputables a servidores públicos de la delegación Miguel Hidalgo y de la Policía Bancaria e Industrial, por considerar que se obstaculizaba su actividad periodística y, por ende, se atentaba contra la libertad de expresión, el derecho a la información de los ciudadanos y la libre circulación del periódico. El respectivo expediente de queja fue concluido por haberse solucionado durante el trámite.

Otra de las quejas –iniciada de oficio– versó sobre un reportero de una televisora presuntamente desaparecido; sin embargo, después de las investigaciones realizadas por esta Comisión, se concluyó que no se configuró violación alguna a los derechos humanos de esa persona puesto que en realidad no había desaparecido.

La otra queja relacionada con periodistas también se inició de oficio con base en una nota informativa de radio por presuntas violaciones a los derechos humanos, entre ellas, a la integridad personal, cometidas en agravio de reporteros de una televisora por parte de policías judiciales de la que participaban en un operativo para

la liberación de una persona secuestrada, sin embargo esa queja se concluyó por no existir elementos suficientes para acreditar violaciones a los derechos humanos.

Como se ha señalado anteriormente, el hecho de que se hayan iniciado de oficio las dos quejas detalladas pone de manifiesto el interés que esta tiene por la vigencia de los derechos humanos de los periodistas en el Distrito Federal.

Una queja más se refiere a una presunta obstaculización a la labor periodística de dos personas. La queja se concluyó en virtud de que se inició un procedimiento en la Unidad de Inspección de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y porque esta Comisión hizo observaciones a tal Secretaría para que las tome en cuenta en dicho procedimiento.



Durante 2008, la Cuarta Visitaduría recibió cuatro quejas relacionadas con periodistas. Es preocupante que la CDHDF siga recibiendo quejas en donde las víctimas son personas dedicadas a actividades que fortalecen la democracia en la capital y en el país.

2.5.4.7.7.2 *Defensores y defensoras de derechos humanos*

En relación con las quejas relacionadas con defensoras y defensores de derechos humanos, ambas continúan en trámite. Una de ellas se refiere a las restricciones para que las personas defensoras de derechos humanos puedan ingresar a los diferentes centros de reclusión del Distrito Federal, sobre todo en los supuestos urgentes, considerando los requisitos establecidos para ello, los cuales los peticionarios consideran no son idóneos para garantizar el contenido de la Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos.

En la segunda queja, que fue calificada como pendiente, se señalan agresiones constantes de que ha sido víctima una defensora de derechos humanos, las cuales no se atribuyen directamente a alguna autoridad local.

Cabe destacar que ambas fueron formuladas por organizaciones que tienen como finalidad la promoción y defensa de los derechos humanos.

Una tercera queja se refiere a presuntos actos de hostigamiento que se atribuyeron a elementos de la Secretaría de Seguridad Pública en agravio de una defensora de derechos humanos. No obstante, en la documentación del caso no se obtuvieron elementos suficientes para generar convicción sobre la identificación y posterior participación de los funcionarios públicos en los hechos denunciados.

Finalmente, esta Visitaduría enfatiza que las autoridades del Distrito Federal deben garantizar que los periodistas y las personas que promueven y defienden los derechos humanos puedan ejercer sus actividades sin obstaculización o restricción alguna, y sin que se les genere alguna afectación en su integridad personal, libertad o, inclusive, en su vida. Aunado a ello, deberán establecerse recursos idóneos y eficaces para los supuestos de presuntas violaciones a los derechos humanos en su agravio, cometidas tanto por agentes estatales como por particulares.

2.5.4.8 R

Durante 2008 se interpusieron ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos cuatro recursos de inconformidad respecto de las actuaciones de la Cuarta Visitaduría. De ellos, dos se referían a recursos de impugnación respecto de acuerdos de conclusión emitidos por esta Visitaduría; mientras que otros dos hacían referencia a recursos de queja alegando retardo o desacuerdos en el trámite de los expedientes de queja. Cabe señalar que, actualmente, tres de tales inconformidades fueron desechadas por esa instancia nacional, mientras que una más (relativo a un recurso de queja) se encuentra pendiente de ser resuelta.

2.6 Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES)**

La Dirección Ejecutiva de Seguimiento (), como área de apoyo de la Presidencia de la , impulsó durante el año que se informa el cumplimiento de las recomendaciones sujetas a seguimiento, que para diciembre de 2008 sumaban 67.

Asimismo, apegada a la política de transparencia que rige a la , la sistematizó toda la información que arrojó el seguimiento de las recomendaciones, acción que ha servido para atender los requerimientos de información de las diferentes áreas y órganos de la institución, así como las solicitudes externas.

Por otra parte destaca la consolidación del Programa de Seguimiento de Procedimientos Administrativos de Responsabilidad derivados de expedientes de queja concluidos, como parte de la estructura de la y la incidencia cualitativa en la integración de los procedimientos inscritos al Programa, mediante la revisión directa de los expedientes, con el objeto de asegurar el debido proceso.

Durante 2008 la vivió un momento de transición debido al cambio de su titular, ocupada actualmente por la maestra Rosalinda Salinas Durán, con quien el Servicio Profesional en Derechos Humanos confirma las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece al personal de la .



Rosalinda Salinas Durán,
actual titular de la
Dirección Ejecutiva de
Seguimiento.

** En los Anexos incluidos en el de este informe anual se encuentra la siguiente información detallada y estadística de las labores y actividades que la realizó durante el periodo que se informa: Anexo 2. Recomendaciones cumplidas durante 2008; Anexo 3. Temas relevantes; Anexo 4. Valoración por autoridad; Anexo 5. Programa de Seguimiento de Procedimientos Administrativos derivados de Expedientes de Queja Concluidos; y Anexo 6. Información e investigación.

Por otra parte, en lo que se refiere al reporte por autoridades, durante 2008 la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Salud, ambas del Distrito Federal, recibieron seis recomendaciones, seguidas con cuatro por la Secretaría de Gobierno, tres a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal y dos a la Contraloría General, al Sistema Integral para el Desarrollo Integral de la Familia, a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y a la Secretaría de Seguridad Pública, todas del Distrito Federal; en tanto que individualmente, a la Secretaría de Transportes y Vialidad, a la Caja de Previsión de la Policía Preventiva, a las delegaciones Gustavo A. Madero, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Cuauhtémoc, a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, y a la Secretaría de Finanzas se les dirigió una Recomendación.¹⁰⁶

Del total de recomendaciones emitidas durante 2008, dos no se aceptaron, ocho fueron parcialmente aceptadas y 14 fueron totalmente aceptadas.

El número de recomendaciones en seguimiento respecto al reportado en 2007 se ha incrementado debido, por una parte, a que durante el año que se informa se emitieron 24 recomendaciones, cinco más que el año anterior, y a que algunos instrumentos, como se reporta más adelante, no tuvieron avance alguno en el cumplimiento.

2.6.1 Seguimiento de recomendaciones

2.6.1.1 R

. A

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal ha emitido, desde su nacimiento hasta el 31 de diciembre de 2008, 188 recomendaciones, de las cuales 101 corresponden al periodo de gestión de Emilio Álvarez Icaza Longoria, lo que representa 53.7%. Asimismo, a finales de este año, se encuentran en seguimiento 74 recomendaciones, 68 de ellas se emitieron durante 2002-2008.

En el periodo que se informa, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal emitió 24 recomendaciones; el estado de aceptación y cumplimiento de éstas se describe en la siguiente tabla.

¹⁰⁶ El número total de recomendaciones emitidas durante 2008 no coincide con el número de recomendaciones dirigidas por autoridad, ya que un solo instrumento puede estar dirigido a dos o más autoridades.

Cuadro 2.142 Recomendaciones emitidas durante 2008

Núm. de Recomendación	Autoridad	Caso Tipo de aceptación	Emisión Estado de cumplimiento
1/2008	Omisión en el pago por concepto de la revocación de expropiación de tres predios		7 de enero de 2008
	Jefatura de Gobierno	Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
2/2008	Falta de indemnización –pago– por decreto expropiatorio y dilación en el procedimiento administrativo mediante el cual se resolvió su procedencia		18 de enero de 2008
	Jefatura de Gobierno	Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
3/2008	Afectación a la integridad física, psíquica y moral; obstaculización en el derecho a la salud; negligencia médica; e incumplimiento de Acuerdo de Conciliación		14 de marzo de 2008
	Secretaría de Salud del Distrito Federal	Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
4/2008	Omisión de observar la ley o normatividad aplicable; injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad, a la honra y a la vida privada; y violación al derecho a un nivel de vida adecuado		14 de marzo de 2008
	Delegación Cuauhtémoc	Aceptada	Sujeta a seguimiento
5/2008	Tortura, detención arbitraria, y violación u obstaculización de las garantías judiciales		28 de marzo de 2008
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada	Sujeta a seguimiento
6/2008	Detención arbitraria; falta o deficiencia en la fundamentación o motivación; omisión de observar la ley o normatividad aplicable; obstaculización o desconocimiento en el interés superior de niñas, niños y adolescentes; discriminación; obstaculización, injerencia arbitraria o negativa de la igualdad ante la ley; y obstaculización en el derecho al trabajo		28 de marzo de 2008
	Secretaría de Seguridad Pública	Aceptada	Sujeta a seguimiento
	Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal	Aceptada	

Cuadro 2.142 Recomendaciones emitidas durante 2008 (*continuación*)

Núm. de Recomendación	Autoridad	Caso	Tipo de aceptación	Emisión Estado de cumplimiento
7/2008	Tortura infligida a un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova), por personal de Seguridad y Custodia			2 de mayo de 2008
	Secretaría de Gobierno del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Aceptada	
	Contraloría General del Distrito Federal		Aceptada	
8/2008	Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud y responsabilidad médica (retraso en la intervención quirúrgica del peticionario E.R.M.)			2 de mayo de 2008
	Secretaría de Salud del Distrito Federal		Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
9/2008	Accidentes de trabajo en la empresa Porvenir Familiar establecida en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur, dentro del Programa de Trabajo Penitenciario de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario			6 de junio de 2008
	Secretaría de Gobierno del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
10/2008	Abstención u omisión de dar una adecuada protección a la integridad física o psicológica de una persona privada de la libertad (Reclusorio Sur)			13 de junio de 2008
	Secretaría de Gobierno del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
11/2008	Violaciones graves a los derechos humanos cometidas en el operativo de la Unipol en la discoteca <i>New's Divine</i>			8 de julio de 2008
	Jefatura de Gobierno		Aceptada	Sujeta a seguimiento
	Delegación Gustavo A. Madero		Aceptada	
12/2008	Desprotección de las niñas y niños que viven con sus madres en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla			8 de agosto de 2008
	Secretaría de Gobierno del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
	Contraloría General del Distrito Federal		Aceptada	

Cuadro 2.142 Recomendaciones emitidas durante 2008 (continuación)

Núm. de Recomendación	Autoridad	Caso	Tipo de aceptación	Emisión Estado de cumplimiento
13/2008	Detención arbitraria, incomunicación, tortura y violaciones al debido proceso			14 de agosto de 2008
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
14/2008	Obstaculización al acceso adecuado y oportuno a los servicios de salud			8 de septiembre de 2008
	Secretaría de Salud del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
15/2008	Negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal			19 de septiembre de 2008
	Secretaría de Salud del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
16/2008	Negativa u obstaculización a la adecuada procuración de justicia			19 de septiembre de 2008
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
17/2008	Detención arbitraria y tortura			27 de octubre de 2008
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
18/2008	Discriminación			31 de octubre de 2008
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
19/2008	Negligencia e inoportuna atención médica a un recluso			28 de noviembre de 2008
	Secretaría de Salud del Distrito Federal		Aceptada	Sujeta a seguimiento
20/2008	Cateos y detenciones arbitrarias			23 de diciembre de 2008
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		En tiempo	En tiempo de aceptación
21/2008	Omisión de pago por concepto de una afectación a la propiedad privada			23 de diciembre de 2008
	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal		En tiempo	En tiempo de aceptación

Cuadro 2.142 Recomendaciones emitidas durante 2008 (*continuación*)

Núm. de Recomendación	Autoridad	Caso	Tipo de aceptación	Emisión Estado de cumplimiento
22/2008	Falta o deficiencia en la fundamentación o motivación e injerencias arbitrarias o ataques en la dignidad y la honra			30 de diciembre de 2008
	Delegación Miguel Hidalgo		Aceptación parcial	Sujeta a seguimiento
23/2008	Incumplimiento de laudos y sentencias			30 de diciembre de 2008
	Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal		En tiempo	En tiempo de aceptación
	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal		En tiempo	
	Secretaría de Salud del Distrito Federal		En tiempo	
	Secretaría de Finanzas		En tiempo	
	Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal		En tiempo	
	Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal		En tiempo	
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal		En tiempo	
24/2008	Inobservancia en el acatamiento de una sentencia firme emitida por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal			30 de diciembre de 2008
	Delegación Tlalpan		En tiempo	En tiempo de aceptación

Fuente: Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones (SISR), al 31 de diciembre de 2008.

Del cuadro anterior se infiere que, en términos generales, existe mayor disposición de las autoridades capitalinas a la aceptación de las recomendaciones emitidas por este organismo, aunque algunas han tendido a aceptar imponiendo modalidades a la literalidad de los puntos recomendatorios. Algunos ejemplos son los de la Jefatura de Gobierno y la Secretaría de Salud del Distrito Federal, las cuales han aceptado las recomendaciones con “modalidades”.

2.6.2 Valoración del avance en el cumplimiento de cada autoridad

A continuación se presentan los avances por autoridad en el cumplimiento de las recomendaciones.

2.6.2.1 S

S

P

En 2008 la Dirección General de Prevención y Readaptación Social se reniveló dentro del organigrama del Distrito Federal, con el cambio que tuvo a Subsecretaría de Sistema Penitenciario.¹⁰⁷

Dicha Subsecretaría asumió en consecuencia la responsabilidad de cumplimiento de las tres recomendaciones que hasta la referida reforma tenía sujetas a seguimiento la Dirección General; no obstante en el transcurso de 2008 se le han dirigido otras cuatro,¹⁰⁸ por lo que a finales de diciembre tenía la responsabilidad de cumplimiento de siete recomendaciones.

Los principales temas de las recomendaciones dirigidas a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario son: 1) el abatimiento del hacinamiento, 2) la erradicación de la visita íntima clandestina, 3) la dignificación de las condiciones de vida de la población inter-



Visitas de verificación de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento a los Juzgados Cívicos para inspeccionar el cumplimiento de recomendaciones por deficiencias y carencias en sus servicios.

¹⁰⁷ El 11 de enero de 2008 se publicó en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el decreto por el que se reformaron y adicionaron diversas disposiciones del reglamento interior de la Administración Pública del Distrito Federal, mediante las cuales se transformó a la Dirección General de Prevención y Readaptación Social en Subsecretaría de Sistema Penitenciario.

¹⁰⁸ Las cuatro recomendaciones se dirigieron a la Secretaría de Gobierno pero, en razón de los hechos que les dieron origen, es la Subsecretaría de Sistema Penitenciario la encargada de su cumplimiento.

na, 4) la adopción de medidas que garanticen su seguridad personal y 5) atención médica eficaz y eficiente.

No obstante lo anterior, los temas expuestos no reportan avances en su cumplimiento, básicamente por el uso excesivo de la pena privativa de libertad, la falta de presupuesto y la poca coordinación de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario con la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

A pesar que desde 2001 el combate a la sobrepoblación, a la creación de poderes informales, a la corrupción y a la prestación inadecuada de los servicios médicos se han impulsado por la como temas sobre los que se debe dar solución, cada día los problemas se exacerban y la única acción estructural que se ha tomado, la distribución de alimentos, para mejorar las condiciones de vida de la población en reclusión, ha implicado un gasto no justificado al darle la concesión de dicho servicio a una empresa privada.

2.6.2.2 P G J D F

La Procuraduría inició 2008 con 17 recomendaciones pendientes de cumplimiento; a ellas se le han sumado seis emitidas en este año: 5/2008, 7/2008, 13/2008, 16/2008, 17/2008 y 20/2008, por casos tales como tortura, detención arbitraria, y violación u obstaculización de las garantías judiciales. Para finales de diciembre de 2008, se reportan 22 recomendaciones pendientes de cumplimiento a cargo de la Procuraduría ya que una se cumplió en este mismo año (5/2002).

De los temas expuestos el que presenta el rezago más alarmante es el de la integración de averiguaciones previas relacionadas con el delito de tortura, pues es frecuente que pasen varios años para su determinación y que ésta sea para no ejercer acción penal.



Personal de la CDHDF da seguimiento puntual a las recomendaciones que están a cargo de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Un porcentaje mínimo (sólo dos recomendaciones: 5/2007 y 7/2008) de las investigaciones iniciadas por tortura relacionadas con recomendaciones emitidas, se han consignado; además de que en los procedimientos administrativos iniciados en la Contraloría Interna de la Procuraduría, en algunos casos, por el transcurso excesivo del tiempo, no se han podido recabar pruebas suficientes y, por tanto, no se ha encontrado responsabilidad administrativa.

Otro de los aspectos que preocupan en cuanto a la actividad de la Procuraduría es el nulo avance en el pago de la reparación del daño a las víctimas de violaciones a derechos humanos, y su insistente vinculación del pago a la determinación de la responsabilidad individual, omitiendo el criterio constitucional referente a la responsabilidad objetiva y directa.

Se reconoce un avance importante en cuanto a la propuesta de reorganización de la Fiscalía de Mandamientos Judiciales, que si bien depende de la aprobación a las reformas a la Ley Orgánica de la Procuraduría, representa un adelanto que se hayan creado equipos de investigación y mecanismos de seguimiento de los mandamientos.

Otro de los avances de la en el año fue la actualización de los álbumes fotográficos de los elementos de la Policía Judicial, lo que servirá para que, en su caso, las víctimas puedan identificar a las y los presuntos responsables de violaciones a derechos humanos.

A pesar de lo anterior, la sigue sin contar con un mecanismo eficaz e integral para la investigación, sanción y reparación por casos de tortura; si bien es cierto que se han dado cursos de capacitación para tratar de inhibirla, la falta de consignaciones sólidas y oportunas propicia que tales actos se sigan cometiendo.

2.6.2.3 C J S L

Además de la Recomendación que formalmente se le dirigió a la Consejería (5/2002), existen otras dos emitidas por deficiencias en la prestación de los servicios de la Defensoría de Oficio (4/2000) y Juzgados Cívicos (3/2001), de cuya competencia se surte su intervención; además el jefe de Gobierno del Distrito Federal designó a la Consejería para dar cumplimiento a las recomendaciones 12/2007 y 14/2007, ambas emitidas por las expropiaciones realizadas en un predio de Tepito y otro denominado La Ford.

Asimismo, durante 2008, esta autoridad adquirió la responsabilidad de cumplir los instrumentos 1/2008 y 2/2008 por casos de falta de indemnización por concepto de expropiación y la 6/2008 emitida por la detención arbitraria de personas que se dedican al trabajo de *valet parking*.

Los avances en el cumplimiento de todos los instrumentos son muy lentos y, en algunos casos, como el de las expropiaciones relacionadas en la Recomendación 2/2008, prácticamente nulos.

Uno de los problemas más graves que se han atendido con la Consejería Jurídica ha sido la falta de envío de pruebas de cumplimiento.

Inclusive en la expropiación del predio en Tepito, materia de la emisión de la Recomendación 12/2007, la solicitó la elaboración de un censo de las personas afectadas, mismo que la Consejería rechazó realizar, por lo que ahora el pago sustituto se basa únicamente en las demandas interpuestas por las personas afectadas. Esto ha implicado que los avances documentados en el expediente de cumplimiento sean mínimos.

Si bien la atención de ciertos requerimientos no depende del trabajo directo de la Consejería sino de otras dependencias con quienes la tiene contacto por conducto de la misma, es necesario que esta autoridad las requiera insistentemente para revertir el incumplimiento hacia la .

Se reconoce que luego de varios años de abandono, a finales de 2008 se hayan destinado recursos a la Defensoría de Oficio para el funcionamiento del *call center*, gracias a cuyo modelo ahora los servicios de orientación y patrocinio legal son más eficaces.

2.6.2.4 S T V D F

La Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal (Setravi) inició 2008 con dos recomendaciones sujetas a seguimiento, siendo que en ambas realizó acciones sustantivas de cumplimiento.

En el caso del instrumento 4/2001 emitido por el caso de deficiencias en el extinto Instituto del Taxi, se salvaron los obstáculos que impedían dar a una concesionaria los documentos (tarjetón, engomado y tarjeta de circulación) que permitían prestar el servicio de taxi, con lo que se dio por cumplida la Recomendación.

Asimismo, en el caso de la Recomendación 17/2006, los peticionarios llegaron a un convenio con Setravi ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje para el cumplimiento de los laudos pendientes.

Este año Setravi actuó diligentemente en la atención de las dos recomendaciones. Se destaca la disposición y acción contundente de la Dirección Jurídica para atender ambos casos.

2.6.2.5 S S P D F

A finales de 2007 se calificó a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal () como la autoridad que rechazó total o parcialmente el mayor número de recomendaciones dirigidas, tendencia que se reiteró en 2008, ya que de las dos recomendaciones que se le emitieron, una fue aceptada parcialmente y la otra no fue aceptada.

En diciembre de 2007 la tenía 12 recomendaciones sujetas a seguimiento, número que se incrementó a 13 para fines de 2008 (9/2002, 6/2004, 7/2005, 6/2005, 5/2005, 17/2006, 14/2006, 16/2007, 15/2007, 13/2007, 11/2007, 5/2007 y 6/2008).



La CDHDF, a través de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento y de la Presidencia, ha mantenido reuniones de análisis y trabajo con los familiares de las víctimas del operativo de la Unipol en la discoteca *New's Divine*.

Las violaciones a los derechos humanos más recurrentes de las recomendaciones son: a la garantía de seguridad jurídica, de integridad y seguridad personal.

Por otra parte, la _____ es la autoridad que reporta los avances más sustantivos en cuanto al pago de la reparación del daño.

No obstante a la realización de operativos, pese a los numerosos cursos de capacitación que se brinda a los elementos operativos, compromete la vigencia de los derechos de las personas involucradas, tal como sucedió en los lamentables sucesos de la discoteca *New's Divine*, porque la tragedia ocurrió aun cuando la _____ le había hecho señalamientos específicos a la autoridad para conducirse con apego a derecho en todas sus actuaciones.

Si bien la Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de esta dependencia capitalina es diligente para atender los acuerdos desprendidos de las reuniones celebradas con la _____, sus requerimientos a las áreas internas competentes no han sido debidamente atendidos, por lo que existe un importante rezago, por ejemplo, en cuanto a reglamentación del uso de uniformes.

Hay avances importantes en el cumplimiento de la Recomendación 5/2005, puesto que está en proceso la entrega de la Coordinación Territorial Iztapalapa 9.

Sobre el caso del joven víctima de una ejecución sumaria (7/2005), no se reportaron avances en el año.

La _____ es la autoridad con quien se han logrado los avances más sustantivos en cuanto a reparación del daño, pero también es importante subrayar que se necesita dotar de mayor nivel a su Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos para que se facilite su interlocución con el resto de las áreas de la Secretaría.

Además, es apremiante la necesidad de tener mejores controles sobre el curso de los operativos que realizan los diferentes cuerpos de seguridad.

El Sistema de Transporte Colectivo Metro () tiene una Recomendación emitida (11/2007), misma que se encuentra sujeta a seguimiento.

Desde la aceptación la autoridad estableció una ruta de cumplimiento, la cual ha seguido con apego a los tiempos y rutas de trabajo. Hay avances en la revisión y modificación de su Manual de procedimientos, incluso la versión final del documento se circuló entre todos los y las titulares del , para recabar los comentarios resultantes y desprender de ellos una versión final.

Además, se informó que una vez que concluyeron ese trabajo, revisarían el Manual de incidentes relevantes, al cual, a pesar de tener un carácter eminentemente técnico, se le incluyeron disposiciones sobre la remisión de infractores de las instalaciones del a la autoridad competente. Se ha logrado hacer un buen trabajo con este organismo, en especial porque han asumido el cumplimiento de la Recomendación como una oportunidad de mejorar procesos y servicios.

La delegación Gustavo A. Madero terminó 2008 con dos recomendaciones, ambas sujetas a seguimiento: 4/2006 y 11/2008; la primera emitida por el caso de un comerciante a quien le quitaron sus mercancías que ofrecía en la vía pública sin elaborar el inventario correspondiente, y la segunda por el caso *New's Divine*.

Al principio del año la interlocución con la delegación no era buena, pero tras la emisión de la Recomendación 11/2008 la intención de diálogo y cumplimiento de recomendaciones avanzó progresivamente.

A principios de 2008 la Secretaría de Salud tenía 15 recomendaciones sujetas a seguimiento: (6/2000, 2/2001, 1/2002, 7/03, 2/2005, 3/2005, 8/2005, 6/2006, 9/2006, 10/2006, 12/2006, 13/2006, 2/2007, 3/2007 y 18/2007). En el transcurso del año se le dirigieron cinco recomendaciones más (3/2008, 8/2008, 14/2008, 15/2008 y 19/2008). Asimismo, durante el primer semestre del año, la dio por cumplidas las recomendaciones 6/2000, 2/2001 y la 7/2003, por lo que a finales de 2008 la Secretaría de Salud tenía un total de 17 recomendaciones sujetas a seguimiento.

Dicha dependencia es, con la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la autoridad más reticente para el pago de la reparación del daño.

Además, sigue haciendo falta más trabajo coordinador de la Secretaría de Salud del Distrito Federal con el Sistema Penitenciario, pues no se ha involucrado con internos en aislamiento, verificación de alimentos ni estado de higiene de las instalaciones.

Para la la garantía del derecho a la salud debe ofrecerse de manera integral, es decir, con calidad de los servicios, suficiencia de recursos materiales y humanos pero también brindándole atención a los pacientes en reclusión con la misma calidad que se le proporciona a la población en libertad.

2.6.2.9 T S J D F

Durante el primer semestre del año, se dio por concluida la Recomendación 4/2003, emitida por deficiencias en la documentación de las necropsias en el Servicio Médico Forense.

Por lo anterior, el Tribunal ya sólo tiene una Recomendación (10/2001) sujeta a seguimiento, que se emitió por deficiencias en la vigilancia de las instalaciones de dicho Tribunal.

Se tiene muy buena disposición por parte de ese organismo para avanzar en el cumplimiento, aun cuando, a principios de este año hizo cambio de su personal, por lo que se tuvo que formar una nueva relación con la titular de la oficina de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos.

La ha verificado que para el cumplimiento total de la Recomendación, es necesario destinar más presupuesto al Tribunal del que actualmente dispone. No obstante, con la economía disponible ya todos los inmuebles tienen escaleras de emergencia en funcionamiento, lo que demuestra una importante voluntad de cumplimiento y mejora a las condiciones de seguridad.

2.6.2.10 S G D F

En 2008 se dirigieron cuatro recomendaciones a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal () por violaciones a los derechos humanos de las personas en reclusión (7/2008, 9/2008, 10/2008, y 12/2008). Todas ellas se aceptaron en sus términos.

Cabe señalar que el papel coordinador que ha adoptado la por conducto de la Subsecretaría del ramo en el caso *New's Divine*, ha sido fundamental para vigilar e impulsar avances en el cumplimiento de la y de la .

No obstante, también se ha identificado una coordinación perfectible entre la Subsecretaría de Gobierno y la de Sistema Penitenciario que ha traído consecuencias de demora en la aceptación de los instrumentos en los que ambas áreas están involucradas.

2.6.2.11 S C D F

La Secretaría de Cultura tiene una Recomendación sujeta a seguimiento por el caso de discriminación al interior de la Orquesta Filarmónica de la Ciudad de México. En

atención a dicho instrumento recomendatorio, en el primer semestre de 2008, se recibieron sus bases de operación, las cuales fueron revisadas por la y se enviaron a la autoridad las observaciones resultantes.

No obstante lo anterior, el avance en el cumplimiento ha sido lento y, en algunos momentos, nulo. Esto también ha sido ocasionado debido al conflicto que se vive en la orquesta, que llevó a las autoridades del a tratar de solucionarlo prioritariamente para después poder seguir avanzando en el cumplimiento del instrumento recomendatorio.

Una vez que se cuente con las bases de operación, es de esperarse que se celebre la convocatoria para ocupar las plazas vacantes en la orquesta.

La interlocución con la Secretaría de Cultura ha sido poco consistente, suele ser dilatorio el envío de pruebas de cumplimiento, además de que no se han logrado solucionar los problemas de discriminación entre los músicos de la Orquesta Filarmónica de la Ciudad de México en razón de las nacionalidades.

2.6.2.12 S D U V (S) I
V D F (I)

Seduvi e Invi tienen una sola Recomendación (15/2006) sujeta a seguimiento, emitida por las condiciones de riesgo de la unidad habitacional Peñón Viejo.

Ambas autoridades sólo se han limitado a informar que, a su consideración, se encuentra cumplido el instrumento recomendatorio, sin tomar en cuenta que es la por conducto de la , quien habiendo valorado las pruebas de cumplimiento determina si el seguimiento se puede dar o no por cumplido, y hasta en tanto ello ocurra, las autoridades que aceptaron una Recomendación (como en el caso de Seduvi e Invi) tienen la responsabilidad de su total cumplimiento.

La posición de evadir dicha responsabilidad ha obstaculizado cualquier trabajo de avance en el cumplimiento que se pudiera realizar.

Ninguna de las autoridades ha asumido que las condiciones de la unidad habitacional Peñón Viejo son de riesgo extremo para sus habitantes, y sólo se limitan a evadir la responsabilidad del posible deslave del talud contiguo a la zona de viviendas.

La hace un llamado para que tanto Seduvi como Invi e incluso la delegación Iztapalapa se avoquen a la atención inmediata de los puntos recomendatorios porque en este caso está en peligro de afectarse la vida de varias familias ocupantes de las viviendas en riesgo.

2.6.2.13 D C

A la delegación Cuauhtémoc se le dirigió la Recomendación 4/2008 por el caso de la falta de regulación del comercio en vía pública. Dicha autoridad no ha podido avan-

zar en la atención de este problema que empeora en los corredores comerciales de San Cosme y Buenavista.

La falta de regulación del comercio informal está siendo tolerada por las autoridades de la delegación, quienes a pesar de conocer que hay personas instaladas en puestos fijos, sin la documentación necesaria, han omitido retirarlos con apego a la ley.

La otra parte del conflicto es que hay vendedores que no tienen espacio asignado para el ejercicio del comercio, a pesar de contar con la documentación requerida.

Lamentablemente las autoridades de la delegación que deberían dar solución a este conflicto, son las mismas que han tolerado la permanencia del comercio informal.

2.6.3 Recomendaciones sujetas a seguimiento en 2008

Del total de 188 instrumentos recomendatorios pronunciados en la historia de la , en 2008 hubo un incremento de alrededor de 20% en relación con el total del año anterior, es decir, de 19 instrumentos recomendatorios se pasó a 24; 74 de éstos se encuentran sujetos a seguimiento y seis fueron calificados como totalmente cumplidos.

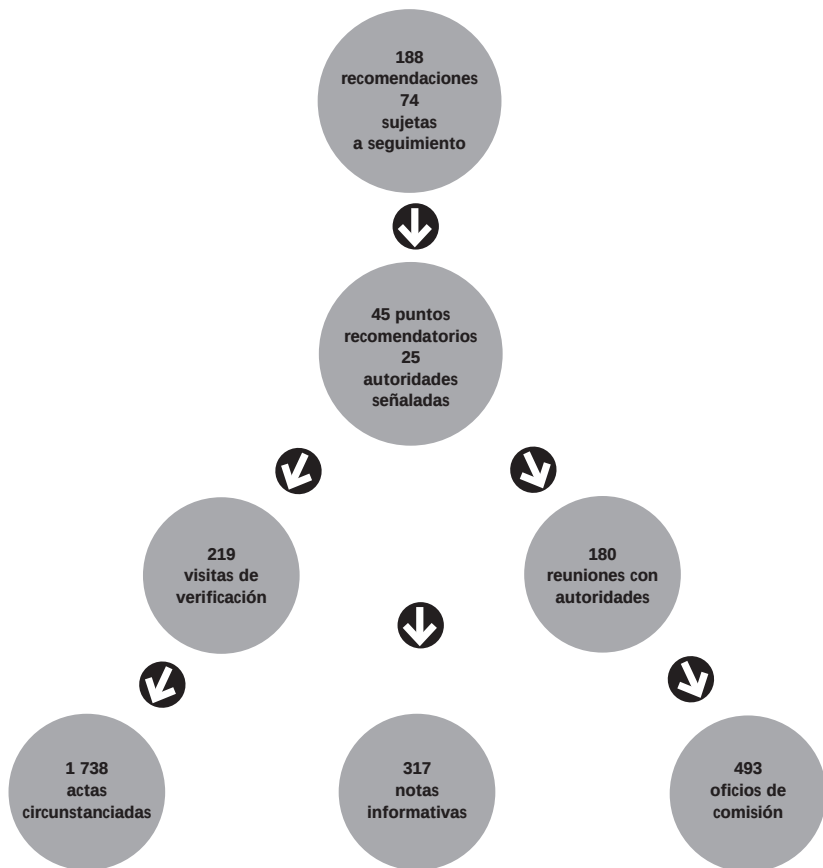
En el siguiente cuadro se informa lo concerniente a la actuación de las autoridades; en cuanto a la aceptación de las recomendaciones se muestran los datos de forma comparativa, entre 2007 y 2008.

Cuadro 2.143 Seguimiento de las recomendaciones emitidas durante 2008

Autoridad	Año 2007				Año 2008			
	Emitidas	Aceptación	Aceptación parcial	No aceptada	Emitidas	Aceptación	Aceptación parcial	No aceptada En tiempo de aceptación
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	9	8			6	5	1	
Secretaría de Gobierno	7	7	1	1	4	4		
Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	6	3			2		1	1
Secretaría de Salud del Distrito Federal	3	3			6	3	2	1
Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	2				3	1	2	
Total*	28	22	5	1	35	19	8	8

Fuente: CDHDF, DES, Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones. Corte al 31 de diciembre de 2008.
* Las autoridades que no se reiteran durante 2007 y 2008 representan las diferencias en los totales.

Diagrama 2.2 Gestiones de seguimiento



Fuente: Elaboración propia, con base en el Subsistema de Información y Seguimiento de Recomendaciones (SISR) de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento. Corte al 30 de noviembre de 2008.

2.6.4 Valoración general de las recomendaciones sujetas a seguimiento

A continuación se ofrece una valoración general de las recomendaciones sujetas a seguimiento en el año, se describen los casos que las originaron, los puntos recomendados y términos de respuesta por parte de las autoridades. En este apartado se incluyen las recomendaciones emitidas al final del año, aun cuando al finalizar el mismo no haya vencido el plazo para su aceptación. Asimismo, se destacan las actividades más relevantes que se realizaron, tanto para el cumplimiento por parte de la autoridad, como para el seguimiento o impulso al cumplimiento por parte de la .

Cuadro 2.144 Autoridades con mayor número de recomendaciones emitidas sujetas a seguimiento de 1993 a 2008

Dependencia	Recomendaciones	
	Número	Implicadas
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	22	5/2008, 7/2008, 13/2008, 16/2008, 17/2008, 20/2008, 3/2007, 7/2007, 8/2007, 9/2007, 10/2007, 13/2007, 16/2007, 17/2007, 19/2007, 2/2006, 8/2006, 17/2006, 5/2005, 11/2003, 12/2002, 1/1996
Secretaría de Salud del Distrito Federal	17	3/2008, 8/2008, 14/2008, 15/2008, 19/2008, 2/2007, 3/2007, 18/2007, 6/2006, 9/2006, 10/2006, 12/2006, 13/2006, 2/2005, 3/2005, 8/2005, 1/2002
Secretaría de Gobierno	15	7/2008, 09/2008, 10/2008, 12/2008, 1/2007, 2/2007, 3/2007, 4/2007, 17/2007, 18/2007, 19/2007, 5/2005, 8/2005, 2/2002, 10/2002
Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	13	6/2008, 5/2007, 11/2007, 13/2007, 15/2007, 16/2007, 14/2006, 17/2006, 5/2005, 6/2005, 7/2005, 6/2004, 9/2002
Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	8	1/2008, 2/2008, 11/2008, 12/2007, 14/2007, 17/2006, 3/2001, 4/2000
Dirección General de Prevención y Readaptación Social	3	12/2006, 7/2004, 16/1195
Contraloría General del Distrito Federal	2	7/2008, 12/2008
Secretaría de Cultura del Distrito Federal	2	5/2006, 12/2008
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal	2	18/2008, 17/2006
Delegación Gustavo A. Madero	2	11/2008, 4/2006
Secretaría de Transportes y Vialidad	2	17/2006, 4/2001
Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal	1	6/2008
Delegación Cuauhtémoc	1	4/2008
Delegación Iztapalapa	1	15/2006
Delegación Miguel Hidalgo	1	22/2008
Delegación Tlalpan	1	24/2008
Procuraduría Social del Distrito Federal	1	17/2006
Instituto de Vivienda del Distrito Federal	1	15/2006

Cuadro 2.144 Autoridades con mayor número de recomendaciones emitidas sujetas a seguimiento de 1993 a 2008 (*continuación*)

Dependencia	Recomendaciones	
	Número	Implicadas
Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del Distrito Federal	1	17/2006
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	1	10/2001
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	1	15/2006
Sistema de Transporte Colectivo Metro	1	11/2007
Dirección General de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal	1	6/2006
23 autoridades	100 recomendaciones implicadas	

Nota: Cada autoridad implicada puede hacer referencia a diversas recomendaciones

Fuente: CDHDF, DES, Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones. Corte al 31 de diciembre de 2008.

Recomendación 16/1995

Esta Recomendación se dirigió a la anteriormente denominada Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal () ahora Subsecretaría de Sistema Penitenciario,¹⁰⁹ por el caso de privilegios y carencias en los centros penitenciarios varoniles del Distrito Federal. Se recomendó la distribución adecuada de agua y alimentos, la reparación de instalaciones sanitarias y eléctricas, la distribución adecuada de espacios, la legal autorización de objetos que constituyan estímulos, la erradicación de relaciones laborales entre internos y de la visita íntima clandestina.

La autoridad recomendada aceptó en sus términos el instrumento, por lo que ha intentado mejorar las condiciones de vida de la población interna. Sin embargo, debido al tiempo transcurrido desde la aceptación, algunas de esas acciones ya perdieron su vigencia o las instalaciones regresaron al estado de deterioro en que se encontraban antes de la mejora. Esta particular característica de avances y retrocesos tiene su origen en el uso y abuso de los espacios físicos y del propio deterioro paulatino de los centros de internamiento. Los reclusorios de la ciudad siguen sin ofrecer condiciones de vida digna para el cumplimiento de la sanción privativa de libertad.

Para mejorar la distribución de los alimentos en los centros de reclusión, a partir de marzo de 2008, en el Ceresova, Cefereso y Penitenciaría, se estableció un programa

¹⁰⁹ Véase n. 107.

piloto para que la empresa privada La Cosmopolitana, entregue, prepare y distribuya los alimentos a los internos. Los costos de este programa fueron analizados en el seminario que sobre sistema penitenciario se celebró en mayo de 2008, en donde se acreditó que no hay un registro adecuado de los gastos que está implicando el programa.

Durante una visita de verificación a la Penitenciaría se constató el trabajo que está realizando la empresa, y que las condiciones de higiene siguen siendo, en algunos procesos, muy malas.

No obstante lo anterior, el encargado del despacho de la Subdirección de Derechos Humanos informó sobre la implementación de la segunda fase del Programa Suministro de Víveres y Procesamiento de Alimentos, a partir de agosto de 2008, en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur; centros de Ejecución de Sanciones Penales varoniles Oriente y Norte; Centro de Sanciones Administrativas; y Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan. Asimismo, informó que este programa cumple con la línea estratégica relativa al abatimiento del ocio en prisión, ya que los internos participan en actividades de cocina y reciben un apoyo diario de 52.59 pesos.

En marzo de 2008, cuando se realizó una visita al , se verificó que los dormitorios remodelados recientemente contaban con instalaciones eléctricas y sanitarias en condiciones aceptables, pero en aquellos donde no se había invertido recursos para su mejora, seguía predominando instalaciones improvisadas y riesgosas.

Es fundamental señalar que la ciudad de México requiere un sistema penal en el que se privilegie la imposición de penas alternativas a la prisión, de manera que ésta se utilice sólo en los casos estrictamente necesarios y no como medida preventiva, aunque ello requiera modificar la legislación vigente.

El principal problema del sistema penitenciario del Distrito Federal es el hacinamiento, consecuencia de la errónea concepción de fijar el delito más frecuente como el más grave.

Recomendación 1/1996

El incumplimiento indebido de órdenes de aprehensión por agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal motivó la emisión de la Recomendación 1/1996, dirigida a la Procuraduría General de Justicia capitalina (), en la que consecuentemente se solicitó el cumplimiento de las órdenes de aprehensión vigentes, así como la elaboración y puesta en marcha de un sistema integral de cumplimiento de éstas.

En mayo de 2008 se cumplió una orden de aprehensión obsequiada para la captura de un ex elemento de la Policía Judicial quien se encontraba prófugo en Estados Unidos de América. El trabajo requirió coordinación y estrategia ya que la orden estaba por prescribir.

Respecto al *Manual de operación para investigación, búsqueda y captura de requeridos por mandamientos judiciales*, que se sometió a consideración de la en 2007, se

elaboraron algunas observaciones que se enviaron a la _____, con el fin de que se incluyeran, con precisión, los procedimientos de seguimiento y supervisión para el cumplimiento de mandamientos judiciales. Se está en espera de conocer la versión final del documento para acreditar la inclusión de los comentarios hechos.

Asimismo, la _____ está en espera de que se implemente una base de datos para optimizar el registro, seguimiento y cumplimiento de las órdenes de aprehensión, ya que el rezago en la ejecución de los mandamientos judiciales, es un pendiente en la procuración de justicia.

Toda vez que aún no se cuenta con la versión final del manual de referencia, se verificará la implementación y con ello se realizará la calificación del estado de cumplimiento.

Recomendación 4/2000

La documentación de las carencias y prestación ineficiente del servicio de la Defensoría de Oficio motivaron la emisión de este instrumento recomendatorio, dirigido a la Jefatura de Gobierno de la ciudad de México, y el cual reporta un prolongado estado de falta de avances en el cumplimiento.

La causa principal del estado de estancamiento del cumplimiento se debe a que no se ha presentado una iniciativa que dote de autonomía a la institución con el objeto de situarla en un plano de igualdad respecto del Ministerio Público,¹¹⁰ aspecto que si bien no es el único requisito para el avance en el cumplimiento de la Recomendación, sí es determinante para mejorar integralmente la institución.

Asimismo, cabe mencionar que el cambio de Dirección de la Defensoría que se dio en el transcurso de este año, brindó la posibilidad de impulsar avances en el cumplimiento de la presente Recomendación.

No obstante que no se ha logrado, se mantiene el compromiso de constituir la como una Dirección Ejecutiva, con la pretensión de que ello sirva para posicionarla dentro de la misma Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal (_____), a la cual se encuentra adscrita.

La plantilla de defensores, peritos y personal auxiliar sigue siendo insuficiente y durante 2008 no se realizaron convocatorias para incrementarla.

¹¹⁰ El orden jurídico mexicano reconoce a la imparcialidad como uno de los principios fundamentales de la justicia y dispone para su realización objetiva, la igualdad de las partes en el proceso. Por mandato constitucional, el Ministerio Público del Distrito Federal actúa como el representante social para la investigación de los delitos del orden común, y la Defensoría de Oficio, como la institución creada por el Estado para garantizar a la persona acusada una defensa adecuada, según se desprende del artículo 20, apartado A, fracciones _____, y _____; y en la fracción _____ del apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y del artículo 17, fracciones _____ y _____ del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

A finales de 2006, los defensores de oficio en materia familiar fueron reubicados al edificio de Plaza Juárez, esto permitió que el personal adscrito a dicha rama ocupar un lugar más digno para el cumplimiento de sus funciones, y a los(as) usuarios(as), recibir el servicio en un mejor ambiente. El mobiliario fue sustituido en su totalidad, logrando equipar los espacios con modulares nuevos y no con donaciones de equipo en malas condiciones como había pasado en años anteriores. Asimismo, se dotó al personal del área familiar de equipo de cómputo nuevo.

En las instalaciones que quedaron libres al haberse trasladado la defensoría familiar, se instaló el *call center* que se inauguró el 2 de diciembre de 2008 y que evitará que muchas personas hagan fila diariamente desde la madrugada para alcanzar turno. Asimismo, evitará que los(as) usuarios(as) de la defensoría de oficio esperen mucho tiempo para ver si se les asigna defensor o no. Lo anterior, debido a que dicho *call center* brindará atención personalizada a la gente que llame y así lo solicite.

Por lo tanto, se puede decir que en este año se dio un avance significativo en el cumplimiento de la presente Recomendación al haber implementado el servicio *call center* para satisfacer las necesidades de la falta de personal.

Recomendación 3/2001

La deficiente prestación de los servicios en los juzgados cívicos del Distrito Federal motivó la emisión de esta Recomendación dirigida a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal.

Los puntos recomendatorios solicitan la asignación de personal suficiente, homologación de salarios con respecto al Ministerio Público; garantizar estabilidad laboral; que el personal cuente con agua y sanitarios en buenas condiciones; que se les garantice a los infractores el ejercicio de sus derechos, espacios y mantenimiento adecuados en los juzgados, así como útiles de trabajo y mobiliario.

Durante 2008 se puso en marcha el proyecto de visitas a juzgados cívicos, mismo que empezó el 24 de noviembre y terminó el 29 de noviembre; lo anterior, para verificar las condiciones de conservación y mantenimiento de éstos, el respeto irrestricto de las garantías de las y los infractores, así como para actualizar el informe elaborado en 2004.

De lo anterior se derivó que la mayoría de los juzgados cívicos continúan con instalaciones deficientes y en deterioro; durante las visitas se detectaron problemas por falta de agua, poniendo en peligro la salud del infractor como del personal, por la falta de higiene. Asimismo, el personal sigue siendo insuficiente, por lo que podría tratarse de un retroceso al cumplimiento de los puntos recomendatorios, porque además de esta situación (que presentó la mayor involución), las instalaciones y el equipo de trabajo, las condiciones de los(as) funcionarios(as) públicos(as) que ahí laboran no son las más óptimas.

Visitas de verificación a juzgados cívicos para dar seguimiento al cumplimiento de puntos recomendatorios, como la asignación del personal suficiente e infraestructura, entre otros.



También se conoció que los sueldos de los jueces cívicos siguen sin homologarse con los de la categoría básica de los ministerios públicos.

Sin embargo, se pueden referir avances significativos en este instrumento recomendatorio, como lo es el inicio de las obras para la construcción de la Coordinación Territorial -9 y que actualmente se encuentra muy avanzado. Debido a que en cada una de las 70 coordinaciones territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia se encuentra un Juzgado Cívico, con estas obras es de esperarse que a un juzgado más se le dote de espacios adecuados para impartir justicia cívica.

Recomendación 10/2001

La falta de seguridad en las instalaciones del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal () dio lugar a la emisión de la Recomendación 10/2001, cuyos puntos recomendatorios solicitan un sistema de seguridad con personal suficiente y capacitado; que el sistema establezca un programa de protección civil que incluya capacitación, instrumentos tecnológicos y equipo, rutas de evacuación, salidas y escaleras de emergencia; que en todos los juzgados haya al menos una o un policía y se instale un sistema de circuito cerrado de televisión, o bien, en caso de ser necesario se hagan modificaciones a las instalaciones para mejorar la seguridad de las personas y los documentos.

En materia de protección civil, el imparte cursos de capacitación de forma permanente; el uso, en caso de alguna contingencia, de las escaleras de emergencia que se terminaron de construir el año pasado y a las que se les colocó un recubrimiento especial, fue avalado por personal de la Secretaría de Protección Civil del Distrito Federal, pero hicieron una observación: que deben cambiar el sentido de abatimiento del desem-

barque en los inmuebles de Río de la Plata y Sullivan, además de colocarles señalamientos de protección civil, en lo cual están trabajando.

En relación con el sistema de circuito cerrado, personal de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento, mediante visitas de verificación, constató la colocación de cámaras de video en las torres sur y norte del inmueble de Niños Héroes y son monitoreadas por personal que fue previamente capacitado, esto con el objeto de atender cualquier problemática que se presente en el inmueble.

La autoridad ha mostrado voluntad y total disposición para el cumplimiento de la Recomendación, generando así importantes avances; sin embargo, los trabajos requieren más tiempo y presupuesto para su conclusión, toda vez que en el caso de los inmuebles de Río de la Plata, Reclusorio Sur y avenida Revolución, la instalación de cámaras se debe considerar en el Programa Operativo Anual 2009, a fin de incorporarlo al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios correspondiente al próximo ejercicio presupuestal, lo mismo sucede en el caso de la colocación de alarmas y cámaras en los inmuebles de Río Lerma, así como en los reclusorios Norte y Oriente.

Esperamos que la autoridad continúe con la misma disposición para dar cumplimiento al instrumento emitido, ya que con esto se garantizará una mejor seguridad dentro de sus instalaciones.

Recomendación 1/2002

La negativa a practicar una intervención quirúrgica –salpingoclasia—¹¹¹ a una interna del Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan, motivó la Recomendación 1/2002 dirigida a la Secretaría de Salud del Distrito Federal () en la que se le solicitó: practique la salpingoclasia o vasectomía a las y los internos que lo soliciten expresamente; difunda en todos los centros de reclusión los métodos de planificación familiar y el cuidado de la salud reproductiva; garantice la existencia de medicamentos; atienda los problemas de salud reproductiva mediante un comité de ética reproductiva;¹¹² brinde capacitación al personal médico; asegure la aplicación y divulgación de los principios médicos, e inicie el procedimiento administrativo correspondiente.

En octubre se acudió a la Penitenciaría del Distrito Federal para verificar que el abastecimiento de productos médicos con los que contaban, concordara con los enlistados en el sistema , puesto que seguían las quejas por parte de los internos,

¹¹¹ Es una intervención quirúrgica mediante la cual se cortan y sellan las trompas uterinas, lo que tiene como fin evitar el encuentro de óvulo y del espermatozoide imposibilitando la fecundación. Es un método irreversible.

¹¹² Cuerpo colegiado que funciona para emitir criterios que permitan atender casos en los que se comprometa la ética médica y los servicios de salud, entre ellos los de salud reproductiva.

quienes afirman que en la mayoría de los reclusorios no hay medicamentos suficientes y escasean.

Durante la visita, la doctora explicó que cuando escasea algún medicamento en la farmacia, se solicita y a más tardar en una semana cuentan con él. De ser urgente el medicamento, lo compran con el fondo revolvente y, posteriormente, la empresa de El Fénix reembolsa el dinero. A fines de 2008 se realizaría nuevamente una licitación para cambiar de empresa, por lo que se contaría con el servicio de una nueva empresa que abasteciera medicamentos a esta Secretaría.

Para dar cumplimiento a la Recomendación, la emitió y entregó a los responsables de las Unidades Médicas de los centros de reclusión del Distrito Federal, una circular para la promoción y defensa de los derechos sexuales y reproductivos, para la cual se implementó el programa de abastecimiento de preservativos; la cual, se constató su buen funcionamiento en la visita a la Penitenciaría antes referida.

Es de esperarse que a la brevedad se logre la reintegración del Comité de ética reproductiva o que mediante una convocatoria se seleccione a sus nuevos integrantes para que, de manera consensuada, elijan la mejor opción para los problemas de salud reproductiva de las internas e internos, respetando siempre su decisión sin vulnerar sus derechos humanos.

Recomendación 2/2002

Las reiteradas deficiencias en la tramitación y otorgamiento de beneficios de libertad anticipada dieron origen a la emisión de la Recomendación 2/2002 dirigida a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (), a cuyo titular se le solicitó que no sean las autoridades encargadas de la custodia y la readaptación social las mismas que regulen el sistema de cómputo para la aplicación de la remisión parcial de la pena; crear la figura del juez de Ejecución de Sentencia; elaborar un reglamento de la Ley de Ejecución de Sanciones Penales para el Distrito Federal; asignar personal suficiente para iniciar de oficio el procedimiento para la concesión de beneficios; elaborar un instructivo que contenga información para obtener libertad anticipada; eliminar de esa ley el concepto de *otros datos*¹¹³ y el sistema de *estudios de personalidad*.

Además se requirió instalar un sistema para que se lleve a cabo el procedimiento de beneficios de libertad anticipada¹¹⁴ de oficio; integrar los expedientes ajustándose a los plazos de ley y notificar por escrito a los internos e internas la determinación de su

¹¹³ Aunque en la ley no se especifica a qué se refieren esos otros datos, la práctica indica que el concepto se utiliza para calificar conducta, participación en actividades técnicas, culturales, administrativas, educativas y la prospectiva de readaptación, etcétera.

¹¹⁴ El beneficio de libertad anticipada se otorga a los internos sentenciados cuando han cumplido los requisitos establecidos en la legislación y se puede conceder en una de las siguientes modalidades:

solicitud; proporcionar información a la población penitenciaria sentenciada sobre el tipo de beneficios que pueden obtener; no exigir como requisito la participación en actividades en las que no hay capacidad;¹¹⁵ y pagar los daños y perjuicios causados al interno R.A.G.

La , por conducto de la anteriormente denominada , estableció acuerdos de cooperación con instituciones educativas e implementó programas de servicio social para subsanar la falta de personal. A pesar de que se implementó el Sistema Integral de Información Penitenciaria (),¹¹⁶ instalado en los centros de reclusión del Distrito Federal con la finalidad de iniciar de oficio el trámite de beneficios de ley, éste sigue como prueba piloto en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, donde monitorean la situación de los internos para proponer a los posibles candidatos a obtener un beneficio de libertad.

En este año no se han presentado avances en los puntos recomendatorios encaminados a reformar la Ley de Ejecución de Sanciones Penales para el Distrito Federal y la elaboración de su reglamento.

Personal de la Dirección de Ejecución de Sanciones Penales informó, en respuesta a una solicitud de información, que en 2007 un total de 2 494 internos se acogieron a los beneficios de libertad anticipada en sus diferentes modalidades: tratamiento preliberacional, libertad preparatoria, remisión parcial de la pena y tratamiento en externación.

De acuerdo con cifras proporcionadas por la mencionada Dirección, de enero a septiembre del año que se informa se propuso a 2 237 internos como posibles candidatos a obtener un beneficio de libertad anticipada, sin embargo, sólo se les otorgó a esa fecha a 751 internos, que no son ni 50% de los internos beneficiados el año pasado.

Recomendación 9/2002

Debido a que en un acto público de la entonces jefa delegacional en Cuauhtémoc, ésta era custodiada por elementos de la que no portaban uniforme, se recomendó que se instruyera por escrito a todos los elementos de la policía para que portaran el uniforme en todos los actos del servicio; que se iniciara un procedimiento administrativo contra los responsables de que los policías no hubieran portado uniforme y en él se investigara si los policías incurrieron en un uso excesivo de la fuerza. Además, que se instruyera a los policías para que su actuación se apegara a la ley.

tratamiento preliberacional, libertad preparatoria, remisión parcial de la pena, tratamiento en externación y externación provisional.

¹¹⁵ Debido a la saturación de los centros de reclusión, las actividades educativas y laborales se encuentran colapsadas, por lo que resulta incongruente exigir la participación en dichas actividades, cuándo la institución no tiene capacidad para que toda la población participe.

¹¹⁶ Sistema de red para concentrar todos los datos de los internos candidatos a obtener beneficios de libertad, a fin de iniciar el trámite de oficio y así permitir su agilización.

La considera que los puntos referentes a las instrucciones y al procedimiento administrativo fueron atendidos. Sin embargo, en lo que se refiere a que los policías en funciones siempre porten uniforme, la reconoció que no existía fundamento legal alguno para que los escoltas no lo hicieran, expresando la necesidad de que éstos operaran vestidos de civil por la naturaleza de sus funciones, consistentes en dar protección a funcionarios y particulares. Por ello, la solicitó el apoyo de esta Comisión para promover la reforma que legalizara esta situación. Debido a que la propuesta se valoró viable, la la respaldó.

Durante 2008 la solicitó y recabó información sobre los avances en la elaboración de la debida reglamentación del uso del uniforme, sin embargo, aún no se cuenta con ella. Han transcurrido casi siete años desde que se emitió esta Recomendación y mientras no se autorice legalmente que los escoltas no porten el uniforme reglamentario, éstos continúan infringiendo la ley, ya que no portan distintivo que los acredite como servidores públicos de la . Desde finales de 2007, la Secretaría informó a la que se prepara el Reglamento del artículo 39 fracción , inciso h, de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, para el uso y portación de uniformes, insignias y divisas de la Policía del Distrito Federal, lo que aún no sucede.

Recomendación 10/2002

La prohibición injustificada para celebrar la visita familiar e íntima en diversos centros de reclusión motivó que la emitiera esta Recomendación dirigida a la Secretaría de Gobierno, solicitando suspender las visitas a la población en reclusión sólo en los términos establecidos en el Reglamento de Reclusorios y Centros de Readaptación Social del Distrito Federal; evitar sancionar a los internos con la suspensión definitiva de su visita familiar; autorizar la visita familiar e íntima interreclusorios y resolver las solicitudes de visita sin aplicar criterios violatorios de los derechos humanos; dejar sin efecto las resoluciones dictadas sin motivo ni fundamento y realizar acciones para dictarlas debidamente; así como gestionar la expedición de un manual de visitas.

No obstante lo requerido, se observó que se continúa sancionando a la población reclusa con la suspensión definitiva de su visita familiar; y que las resoluciones emitidas por el Consejo Técnico Interdisciplinario¹¹⁷ del Reclusorio Preventivo Varonil Norte no son fundamentadas, como sí sucede en otros centro de reclusión. Aunque asegura que se está subsanando esa deficiencia, el Consejo del reclusorio en mención no ha logrado hacer revertir la aplicación de sanciones infundadas.

¹¹⁷ Grupo colegiado integrado por criminólogos, expertos en seguridad, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras, educadores y médicos, entre otros, que se reúne semanalmente para imponer las correcciones disciplinarias.

Durante 2008 se hicieron observaciones a la propuesta del manual administrativo que regule los procedimientos de las visitas, las cuales se enviaron al personal de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario; sin embargo, sigue en trámite de registro ante la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Recomendación 12/2002

Debido a irregularidades en la averiguación previa y actos de tortura en agravio de dos personas, quienes fueron puestos a disposición del agente del Ministerio Público por robo y privación ilegal de la libertad, la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* emitió la Recomendación de mérito, en la que se solicitó revalorar la averiguación previa que los agraviados iniciaron por los delitos de abuso de autoridad y lesiones; se determinara la responsabilidad administrativa y penal de los servidores públicos; se llevara a cabo la reparación del daño a los agraviados; se realizara un estudio sobre la pertinencia de crear un Instituto de Servicios Periciales Autónomo, con peritos especializados para casos de tortura; y que, en estricto apego a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los agentes de la Policía Judicial se abstuvieran de realizar actuaciones que no estuviesen ordenadas por el Ministerio Público.

Lo preocupante es, como en la mayoría de los casos de tortura, la dilación de la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* para investigar los hechos; éstos ocurrieron en 1996 y el agente del Ministerio Público no cuenta aún con los elementos para determinar si se ejercita o no la acción penal, dando un claro mensaje de impunidad.

Durante 2008 se llevaron a cabo algunas actuaciones que se encontraban pendientes de desahogar. Sin embargo, aún se está en espera de que la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* determine la averiguación previa iniciada por los delitos de abuso de autoridad y lesiones, así como la reparación del daño.

La *Comisión Interamericana de Derechos Humanos* debe establecer un mecanismo que le permita investigar a fondo y oportunamente los casos de tortura; asimismo, debe implementar las acciones necesarias para evitar que las y los servidores públicos de la institución violen los derechos humanos en el ejercicio de sus funciones. Respecto de la reparación del daño, debe aceptar la responsabilidad objetiva y directa.¹¹⁸

¹¹⁸ Es responsabilidad del Estado el responder por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, cause en los bienes o derechos de los particulares. Éstos tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 113, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Recomendación 11/2003

Debido a la detención ilegal de dos personas, quienes además permanecieron más de lo establecido en el término constitucional en la agencia del Ministerio Público, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal emitió la Recomendación 11/2003 dirigida a la _____, mediante la cual solicitó que por medio de una circular, girara instrucciones a todos los agentes del Ministerio Público, principalmente a aquellos que realicen investigaciones en las unidades investigadoras, para que al recibir a un detenido se inicie la averiguación previa correspondiente y así evitar la retención prolongada; para ello deben considerar la hora en que reciben al detenido y no exceder el término constitucional y, en caso de que la puesta a disposición no se realice inmediatamente después de la detención, lo hagan constar en la averiguación previa y posteriormente realicen las indagaciones correspondientes para deslindar la responsabilidad de los policías remitentes, esto será con el objeto de garantizar el derecho al debido proceso de los presentados. También se solicitó elaborar un estudio sobre la distribución y organización del personal adscrito a las Agencias del Ministerio Público.

En el año que se informa, personal de la _____ realizó una cédula de levantamiento de información para utilizarla en las próximas visitas que se tiene programado realizar en las agencias del Ministerio Público con detenido, con el objeto de conocer el impacto que tiene el contenido de la circular emitida en atención a la Recomendación y su aplicación.

Por lo anterior, en 2008, personal de la _____, a efecto de lograr el cumplimiento del instrumento emitido, envió oficios personalizados a los titulares de las Agencias del Ministerio Público con detenido, para informar el contenido de esta circular.

Recomendación 6/2004

En 2003 y 2004, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (_____) efectuó una serie de operativos preventivos del delito ejecutados por Grupos Operativos Especiales (Gopes) que, al trabajar sin supervisión alguna, incurrieron en robo, cateos a domicilios sin orden judicial, lesiones, detenciones arbitrarias y violaciones. Esto motivó la presentación de 78 quejas sobre estos hechos, las cuales fueron acumuladas para su trámite e investigación.

Los puntos recomendatorios aceptados están encaminados a instaurar medidas para supervisar la actuación de los policías en los operativos preventivos; impedir que se exhiba a las personas detenidas ante la prensa; investigar y determinar la responsabilidad administrativa de los elementos que participaron en los hechos; efectuar los operativos de manera conjunta con la _____; contar con una base de datos actualizada que incluya las fotografías de los elementos que participan en los operativos, e implementar una política de incentivos a los policías que no se base únicamente en las detenciones de presuntos delincuentes.

A propuesta de la _____, la _____ invitó a organizaciones de la sociedad civil especializadas en la investigación social, para que en 2008 se sometiera a auditoría su sistema de incentivos a policías con el objeto de comprobar si el actual esquema motiva o no que se lleven a cabo detenciones injustificadas. Aunque esta auditoría culminó en julio, todavía se está realizando la sistematización de datos por lo que a la fecha no se cuenta con la información correspondiente.

Desde hace un par de meses se encuentra en elaboración un acuerdo mediante el cual el secretario de Seguridad Pública instruirá a los elementos para que eviten exhibir ante la prensa a las personas detenidas; en caso de que éste sea emitido, se obtendrá un gran impulso en el respeto al derecho humano a la presunción de inocencia.

Por otra parte, la _____ acordó con la _____ que para garantizar la seguridad de los elementos que participan en los operativos, éstos pueden cubrirse el rostro, siempre que utilicen en sus uniformes claves legibles y fáciles de recordar para que puedan ser denunciados en caso que cometan algún abuso. El cumplimiento de estas medidas permitirá identificar a aquellos policías que realicen actos arbitrarios durante los operativos preventivos del delito, lo cual reviste importancia, toda vez que estos operativos se han constituido en la principal estrategia de la _____ contra la delincuencia organizada en el Distrito Federal.

Esta dependencia ha invitado al personal de la _____ a participar en diferentes operativos con el objetivo de verificar el desarrollo de los mismos, por ello el cuerpo de visitadores adjuntos ha acudido en diferentes momentos a constatar cómo se realizan dichos operativos, los cuales se han llevado a cabo sin alteración del orden público. Los elementos policiacos acuden debidamente uniformados y con las insignias de sus corporaciones; además, se verificó durante los acompañamientos que el parque vehicular se encontrara debidamente identificado y balizado.

No obstante lo anterior, y por lo que respecta al uso de uniformes, aún no se reanudan las mesas interinstitucionales entre el gobierno federal, el gobierno local y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, para que se adopten las políticas de seguridad humana y se revise la portación y el uso de insignias y uniformes.¹¹⁹

Respecto a los procedimientos administrativos radicados en la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos que se iniciaron –aproximadamente 74 actas administrativas–, han sido determinados, aunque se encuentran pendientes de notificación. Por lo que toca a los cuatro expedientes que habían sido turnados al Consejo de Honor y Justicia, tres agotaron sus etapas, por lo que dentro del expediente _____/1562/07 incoado en contra de dos servidores públicos, se ordenó por cuanto a Gerardo Alonso

¹¹⁹ Las mesas interinstitucionales derivaron de la necesidad de regular el uso de los uniformes e insignias que portan los diferentes cuerpos policiacos, por lo que al tratarse de un asunto de seguridad pública, el gobierno federal trabaja para realizar propuestas de modificaciones al Reglamento Interno de la Ley Orgánica de Seguridad Pública del Distrito Federal; para ello colaboran conjuntamente con el gobierno local y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

López turnarlo a la Unidad Departamental de Elaboración de Resoluciones para que se dicte la determinación correspondiente; por lo que toca a Víctor Obed Cruz Ojeda, está pendiente de notificación al incoado del inicio del procedimiento administrativo. El expediente /1563/07 se turnó a la Unidad Departamental de Elaboración de Resoluciones para su estudio y determinación; respecto del /1564/07, se ubica a dos incoados: Jorge Bautista Espinosa, quien causó baja de la institución el 8 de septiembre de 2006; respecto de Gerardo Gutiérrez Batista, el 5 de septiembre de 2008 se le notificó el inicio del procedimiento administrativo. Finalmente, respecto al acta administrativa 707-04/ -19, fue devuelta por inconsistencias para su adecuada integración a la Unidad Departamental de Análisis y Control de Actas, Quejas y Audiencias.

Asimismo, respecto a las averiguaciones previas -1/ 2/01734/03-07 y -3/ 1/4596/03-12, la primera de ellas fue determinada con un no ejercicio de la acción penal desde el 25 de enero de 2005 y actualmente se encuentra en el Archivo de Concentración e histórico de esa institución; en la segunda fue propuesto el no ejercicio de la acción penal el 19 de enero de 2004, lo que se notificó al denunciante.

Recomendación 7/2004

Dirigida a la anteriormente denominada Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal, actual Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal, esta Recomendación integra siete expedientes de queja en los que se investigaron diversos actos violentos de los cuales fueron víctimas internos de algunos centros varoniles de reclusión. Estas agresiones fueron propiciadas por deficientes condiciones de seguridad, inexistencia de sistemas de seguridad ante siniestros, insuficiencia de personal de seguridad y deficiente capacitación para desempeñar sus funciones.

Para atender la situación descrita, se recomendó realizar un estudio técnico y presupuestal que determinara la necesidad de personal de custodia; la inclusión de una partida en el proyecto de presupuesto anual en que se señalara la necesidad de incrementar el personal de seguridad; un manual sobre el perfil de puesto del personal de seguridad, capacitación y mejor distribución del mismo; medidas para una vigilancia más estricta; un diagnóstico sobre los programas de readaptación social; medidas de prevención; atención médica y psicológica para un interno; programación periódica de revisión de equipos de comunicación, armamento y extintores; manuales de organización y capacitación de protección civil; la creación de unidades internas en esa materia, y la implementación del servicio civil de carrera. Los puntos referentes a estos dos últimos rubros aún no han sido cumplidos.

Durante 2008, la mantuvo permanente contacto con la Secretaría Técnica de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal, mediante requerimientos oficiales de información y reuniones de trabajo, constatando la realización de actividades tendientes al cumplimiento de la Recomendación e incluso

interviniendo ante otras instituciones, como es el caso de la Secretaría de Protección Civil, para dar cumplimiento a esta Recomendación. Se espera que durante 2009 la Subsecretaría de Sistema Penitenciario dé cumplimiento a estos puntos.

Recomendación 02/2005

En 2003, el peticionario fue objeto de negligencia médica en el Hospital General La Villa mientras recibía una terapia de rehabilitación; ésta le provocó la calcinación de dos dedos de cada mano, por lo que fue necesario amputarlos.

La recomendó a la Secretaría de Salud del Distrito Federal () que se investigara administrativamente al personal médico responsable de la negligencia, y le informara las estrategias a seguir para que el personal de la Secretaría cumpliera con la Norma Oficial Mexicana¹²⁰ que establece las reglas para que los expedientes clínicos de atención médica a los pacientes se integren de manera correcta.

En principio la aceptó parcialmente esta Recomendación, negándose principalmente a reparar los daños ocasionados al peticionario; después mostró disposición para indemnizar al agraviado, proporcionándole una vivienda, ayuda médica rehabilitatoria y un trabajo al interior de la misma Secretaría. Además, en septiembre de 2007, la Contraloría Interna de esa institución sancionó únicamente a uno de los servidores públicos que tenía a su cargo el cuidado de la salud del peticionario. Por lo que corresponde al cumplimiento de los puntos recomendatorios primero y segundo, se tienen por cumplidos.

En cuanto al tercer punto recomendatorio, que se encuentra sujeto a seguimiento, en febrero de 2008 se informó que se había realizado la Programación de Supervisión Hospitalaria 2008 en los hospitales de la Red, con el objetivo de verificar que los expedientes que se encuentran en las unidades médicas cumplieran con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998. Aunado a lo anterior, para robustecer las garantías de documentación de la aplicación de la Norma, personal de la Dirección de Sistemas Institucionales de la informó que desde hace dos años se trabaja cotidianamente con el expediente clínico electrónico en el Hospital Belisario Domínguez, y desde hace un año en el Hospital Enrique Cabrera.

En abril se acudió al Hospital Belisario Domínguez para constatar la metodología y uso de la aplicación del expediente clínico electrónico en diversas áreas del hospital, como para dar información a familiares de pacientes internados, especialidades en consulta externa en las áreas de cirugía y servicio social, ello para tener control sobre los pacientes, el servicio que brinda el hospital y el trabajo que los médicos adscritos realizan.

Un avance importante para el cumplimiento del tercer punto recomendatorio radica en la impartición del curso de capacitación denominado Instrumentación del

¹²⁰ Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico, *op. cit.*

Expediente Clínico de conformidad a la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998, a personal médico de la Red Hospitalaria de esa Secretaría, el cual se desarrolló en los meses de octubre y noviembre.

Respecto a la aplicación de sanciones a servidores públicos que no apliquen esta Norma Oficial, la informó a finales del año pasado que el Comité de Calidad de la Atención Médica no cuenta con un procedimiento para llamar la atención al personal médico que no atienda las instrucciones de la norma; sin embargo, toda vez que son servidores públicos de la Administración Pública del Distrito Federal, en caso de incumplimiento serán sancionados conforme a lo establecido en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Recomendación 3/2005

En 2003, J.G.R. sufrió un accidente automovilístico al conducir una unidad del transporte público. Indebidamente, el Hospital General La Villa le dio de alta para que pudiera comparecer ante el Ministerio Público y cuando se encontraba en una agencia de la Procuraduría de Justicia del Estado de México en Tlalnepantla, falleció debido a que no se le detectó una perforación pulmonar.

En la Recomendación 3/2005 la solicitó a la reparar el daño a la madre del joven fallecido; vigilar el estricto cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico; sancionar a los médicos responsables de haber atendido negligentemente al hoy occiso, y atender integralmente a los pacientes que ingresen a los hospitales de la a causa de un accidente automovilístico.

En 2007, la Contraloría Interna de la determinó no sancionar a persona alguna por causa de la negligencia médica ocurrida, con el pretexto de que era imposible determinar quién había sido el o la responsable. El abogado de la peticionaria impugnó dicha resolución, pero ésta no prosperó, por lo que este apartado se calificó *insatisfactoriamente cumplido* el 27 de junio de 2007.

En lo que corresponde al cumplimiento cabal de la -168- 1-1998, referente al expediente clínico, el Comité para la Calidad de la Atención Médica comenzó a revisar los expedientes clínicos de todos los nosocomios de la Red Hospitalaria de esa Secretaría para verificar la calidad en la atención médica, incluyendo los casos de atención médica a pacientes que sufrieron un percance vial, sin que a la fecha se hayan observado cambios positivos en cuanto al llenado del formato del Expediente Clínico.

Por lo anterior, en noviembre de 2008, se solicitó información a la Secretaría de Salud del Distrito Federal, sobre la implementación del Expediente Clínico Electrónico en la Red Hospitalaria de esta entidad.

En el tercer semestre de 2008 se comenzó a impartir un curso de capacitación sobre el Expediente Clínico Electrónico; se observó que las condiciones en que se imparte son aceptables, y que en general el personal médico y administrativo al que se le imparte

es consciente de la importancia de su uso. Sin embargo, habrá que observar el progreso por parte de los médicos en lo que respecta a su llenado.

La aceptó parcialmente esta Recomendación, negándose en principio a reparar los daños. Sin embargo, tiempo después mostró disposición para apoyar a la peticionaria, quien solicitó que no se llevara a cabo ninguna medida en su apoyo.

Durante mayo se aplicaron unos cuestionarios a pacientes de los hospitales del Gobierno del Distrito Federal, con el objeto de conocer su percepción en cuanto a la atención médica recibida.

Para dar seguimiento a esta Recomendación se solicitó a la Dirección General de Quejas y Orientación de esta Comisión, información relacionada con personas que hubieran ingresado a la Red de Hospitales del Distrito Federal a consecuencia de accidentes automovilísticos, por ser ésta la causa específica de la presente Recomendación. Dicha información arrojó como resultado que, con posterioridad a la aplicación de los cuestionarios, se presentaron cuatro quejas relacionadas con mala atención o negligencia médica, por lo que se solicitó la intervención del director general de Vinculación y Enlace de esa Secretaría a fin de que se proporcione información sobre los avances en cuanto al cumplimiento de los puntos recomendatorios cuarto y quinto, referentes a la calidad de la atención médica.

Recomendación 5/2005

La emitió la Recomendación 5/2005 debido a que habitantes de zonas cercanas a la Coordinación Territorial de Procuración de Justicia y Seguridad Pública Iztapalapa 9, habían solicitado que se asignaran más recursos para la atención de la seguridad preventiva en esa zona, sin obtener respuesta.

Las autoridades recomendadas fueron la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (), la Secretaría de Seguridad del Distrito Federal () y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (); las tres aceptaron esta Recomendación en sus términos.

Los puntos recomendatorios solicitaron que se construyera la Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de Iztapalapa 9; que se asignaran más recursos materiales y humanos para garantizar la seguridad preventiva de la zona; que la y la elaboraran un diagnóstico sobre la situación delictiva en la zona proponiendo medidas de recursos materiales para combatir la inseguridad; que la proporcionara el apoyo correspondiente para vigilar el cumplimiento de los puntos recomendatorios, y que contribuyera a conseguir el terreno para la construcción de la sede de la Coordinación Territorial.

Respecto a la Recomendación realizada a la , ésta cumplió a través de la elaboración de un diagnóstico, donde se realizó un dictamen sobre las medidas concretas para garantizar el mejor servicio de procuración de justicia al interior de la Coordi-

nación Territorial, proponiendo el establecimiento de tres agencias más del Ministerio Público: una que trabajara con detenido y dos que trabajaran sin detenido. Este apartado se tuvo por cumplido el 15 de mayo de 2007.

La debe vigilar que la atienda lo relacionado con lo recomendado en los puntos quinto y sexto, relativos a la elaboración de un diagnóstico que valore los índices demográficos y delictivos en la zona de la circunscripción territorial, para garantizar la suficiencia de los recursos materiales y humanos que cuiden la seguridad de los habitantes de esta zona.

La dio cumplimiento a la construcción de las instalaciones de la Coordinación Territorial Iztapalapa 9. En 2008 se realizaron tres visitas de verificación a las instalaciones con el objetivo de verificar los avances de la obra.

A principios de noviembre ésta se encontraba en 90% de avance real. Está dividida en dos grandes áreas: la primera corresponde al edificio que albergará al personal de policía de la —específicamente a la 26ª Unidad de Protección Ciudadana Teotongo—, y la segunda albergará a la Agencia del Ministerio Público y al Juzgado Cívico; cada área tendrá su estacionamiento propio, sanitarios, tinacos, etc. La conclusión de la obra estaba programada para el 15 de noviembre, sin embargo, en la última inspección realizada, personal de la Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica y el subprocurador de Averiguaciones Previas Desconcentradas hicieron modificaciones a la obra, específicamente al área de galeras, con el objeto de que dicha área sea apta para evitar riesgos a las y los detenidos —principalmente ahorcamientos o daños físicos derivados de los barrotes, los cuales deben ser recubiertos por una capa de policarbonato—.

La entrega de la obra se realizó el 15 de noviembre de 2008, sin que a la fecha se tenga conocimiento del plazo para la inauguración de la Coordinación Territorial.

A pesar de diversos esfuerzos, no se ha podido cumplir con la medida de asignar mayores recursos humanos para reducir los índices delictivos. No obstante, en la zona opera la 26ª Unidad de Protección Ciudadana con un aproximado de 400 elementos de policía, aunque el parque vehicular es notablemente inferior, pues cuenta con aproximadamente 24 patrullas para abarcar una extensión de más de medio millón de habitantes y casi 29 mil kilómetros cuadrados. Asimismo, cerca de la zona se encuentra el sector de policía Quetzal, que cuenta con un número aproximado de 200 elementos policiacos y 20 patrullas para resguardar la seguridad en diversas colonias.

Durante junio, el director de Transportes de la indicó que se realizaría asignación de parque vehicular de reaprovechamiento en el Sector Quetzal; sin embargo, pese a que solicitó acudir a realizar un recorrido a los sectores de policía Teotongo y Quetzal, éste no se ha podido realizar, toda vez que hubo cambio de titulares en el interior de esa institución y su autorización fue aplazada, por lo que no se ha constatado un incremento en los vehículos. Se espera que antes de la inauguración de la obra se verifiquen los recursos humanos y materiales asignados.

La [redacted] elaboró un diagnóstico sobre los índices delictivos y demográficos de la circunscripción de los Sectores Teotongo y Quetzal para que se detallara el número específico de policías y patrullas. Este documento fue recibido en junio, sin embargo, la [redacted] realizó observaciones al diagnóstico de referencia, pues de la información se desprendían ciertas inconsistencias relativas a la proporcionalidad de elementos de policía por cada mil habitantes. La [redacted] aún se encuentra en espera de que se realicen las correcciones oportunas a los datos del diagnóstico.

A pesar de que a la fecha se cuenta con la obra casi concluida, se debe impulsar la designación de recursos materiales y personales a la Coordinación Territorial, pues la [redacted] considera que son insuficientes para contrarrestar la delincuencia en la zona.

Es importante señalar que los peticionarios han sido acompañados por el personal de la Dirección Ejecutiva, se les ha brindado el acceso al expediente de Recomendación cuando lo han solicitado, se expiden copias certificadas de las actas circunstanciadas de las visitas de verificación a la Coordinación Territorial [redacted]-9, y también han sido invitados a participar en esos recorridos.

Recomendación 6/2005

En 2004, el peticionario M.C.T. denunció que fue objeto de abuso de autoridad, amenazas e intimidación en tres operativos realizados por la [redacted] en la vía pública.

Por esta razón, se emitió la Recomendación 6/2005 dirigida a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal ([redacted]), señalando como puntos recomendatorios: motivar y justificar los operativos preventivos del delito; instruir a todos los policías para que en los operativos se respeten los derechos humanos y las garantías individuales de las personas involucradas, y revisar los programas de capacitación a policías para que incluyan aspectos en materia de derechos humanos. La [redacted] aceptó en sus términos esta Recomendación.

En relación con la fundamentación y motivación de los operativos preventivos del delito, durante abril de 2008 la [redacted] envió documentación relacionada con la fundamentación y motivación de los operativos preventivos del delito en la vía pública.

Por otra parte, desde el 21 de mayo de 2007 se cumplieron satisfactoriamente los puntos recomendatorios segundo y tercero, en los que se solicitó emitir una circular por parte del titular de esa Secretaría para que los elementos respeten las garantías individuales y los derechos humanos.

La [redacted] aplicó cuestionarios a los elementos de la [redacted] con el fin de verificar si conocen los derechos humanos que se deben observar al realizar los operativos preventivos del delito. Se constató que los policías tienen conocimiento de los derechos humanos que se deben respetar al momento de realizar un operativo de esta naturaleza, sin embargo, se detectaron tres áreas sobre las que la autoridad recomendada debe trabajar para lograr una conducta respetuosa de los derechos humanos:

- Apoyo psicológico constante a los elementos de los grupos operativos y especiales, que les ayude a mantener su identidad de las y los servidores públicos, cuando efectúen los operativos preventivos del delito.
- Acondicionamiento físico y perfeccionamiento de las técnicas de control y sometimiento de personas.
- La debe someter a una auditoría profesional e imparcial su política de otorgar incentivos y promociones a sus elementos con base en la detención de posibles delincuentes, ello con el propósito de evitar las detenciones injustificadas e ilegales.

Respecto a la motivación y fundamentación en la que se basan los elementos de policía para llevar a cabo la detención, específicamente de personas y vehículos en la vía pública, durante enero de 2008 la informó al titular de la la normatividad para realizar ese tipo de acciones u operativos, por lo que el punto está por concluirse.

Derivado de la reapertura del cuarto punto recomendatorio, la implementó dos esquemas de capacitación en materia de derechos humanos: Servir y Proteger para los policías en activo, y el Programa de Transversalización en Derechos Humanos para los cadetes de esa institución. El esquema de *transversalización de los derechos humanos*, que forma parte de la capacitación impartida a los nuevos policías, permite que además de la materia de derechos humanos que se imparte como tal en el curso, se observen temas relacionados con ellos en todas las materias del curso de capacitación, lo que permitirá verificar una perspectiva diferente en la capacitación de los nuevos policías que se integran a esa Institución.

En noviembre se requirió a la - , para que indiquen si dichos esquemas de capacitación están vigentes y si son aplicados a los elementos policiacos, y que, en su caso, realicen las modificaciones correspondientes para que la aplicación sea óptima; sin embargo, esa información aún no ha sido reportada a la .

Recomendación 7/2005

La privación ilegal, arbitraria y sumaria de la vida y el uso desproporcionado e indebido de la fuerza en agravio de V.E.T.L. motivó la emisión de la Recomendación 7/2005 dirigida a la , en la que solicitó iniciar procedimiento administrativo en contra de los servidores públicos de la Secretaría; evaluar la efectividad de los cursos de capacitación que se imparten a los elementos de la policía; brindar a los familiares de V.E.T.L. la reparación del daño y realizar las acciones necesarias para reivindicar y preservar su buen nombre e imagen pública, así como ofrecer una disculpa pública a sus familiares.

Durante 2008, la Dirección Ejecutiva de Seguimiento insistió, a petición de los familiares de la víctima, en celebrar una reunión con personal de la Unidad de Asuntos

Internos de esa Secretaría con el objeto de valorar la posibilidad de investigar y sancionar administrativamente al resto de los policías que no fueron consignados; sin embargo, después de que se celebró la reunión con el entonces director de Supervisión y Seguimiento de Denuncias, éste dejó el cargo, lo que ha detenido hasta el momento el avance en el cumplimiento específicamente del primer punto.

Por otra parte, se seguirá impulsando la disculpa pública para la familia de V.E.T.L. y para que la lleve a cabo las acciones para reivindicar y preservar su buen nombre, esto debido a que el evento del año pasado¹²¹ no tuvo los efectos reparadores esperados por la familia.

Recomendación 8/2005

Una interna del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla (Cefereso) falleció luego de padecer un ataque de epilepsia, posteriormente algunas internas hicieron un motín reclamando un servicio médico eficiente; por lo que se emitió la Recomendación 8/2005 por el caso de restricción, negación y obstaculización del derecho a la salud por parte de la y la .

En 2005, la recomendó a la y a la llevar a cabo la entrega-recepción de la Unidad Médica del Cefereso a la Secretaría de Salud del Distrito Federal; valorar la reubicación de la Unidad Médica en la planta baja, ya que ésta se encuentra en un tercer piso, para facilitar el acceso a las internas; contar con un acceso rápido y seguro que contemple a las personas con discapacidad y adultos mayores; realizar acciones para mejorar la atención médica, tales como el suministro de medicamento controlado y no controlado; brindar atención ginecológica y pediátrica, e instruir al personal médico y de enfermería para brindar un trato digno a las internas.

En 2008 la Subsecretaría de Sistema Penitenciario anunció la designación de presupuesto (aproximadamente 60 millones de pesos) para obras y mantenimiento en los centros de reclusión, incluidos los servicios médicos; posteriormente se informó que los trabajos de obra en el Cefereso comenzarían en la segunda semana del mes de noviembre.

Por su parte, la Secretaría de Salud implementó un programa de abastecimiento de medicamento no controlado para el Cefereso; además, conjuntamente con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, elaboró cuadros básicos de medicamento, y llevó a cabo un Programa de Sensibilización para el Manejo de Pacientes con -sida, el cual fue verificado en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

¹²¹ En octubre de 2007, sin previo acuerdo con los peticionarios ni con personal de la , la develó una placa en un evento realizado en el Sector Iztaccíhuatl, en el que también ofrecieron una disculpa pública.

Un avance significativo en el cumplimiento del punto recomendatorio referente a mejorar los traslados de internas e internos que acuden a citas médicas u hospitales de la Red de la Secretaría de Salud, fue que la Subsecretaría de Sistema Penitenciario elaboró el Programa para Mejorar el Servicio de Seguridad y Custodia en Hospitales de la ciudad de México, por medio del cual se impartió el curso de capacitación denominado Traslado y Custodia de Pacientes Reclusos, en el que se preparó aproximadamente a 50 custodios y paramédicos de distintos centros de reclusión para especializarse en el traslado y custodia de las y los internos que acuden a los hospitales y servicios médicos fuera de los centros de reclusión.

Recomendación 2/2006

La tortura infligida por agentes de la Policía Judicial de la a dos detenidos acusados de homicidio, quienes posteriormente iniciaron una averiguación previa por el delito de abuso de autoridad en la que se propuso el no ejercicio de la acción penal, ocasionó la emisión de esta Recomendación en la que se solicitó a la reabrir la averiguación previa contra los agentes de la Policía Judicial que detuvieron a M. A.T.M. y A.F.R.; investigar las conductas de comisión, autorización, omisión o encubrimiento de tortura a fin de que se proceda en contra de los responsables, y establecer la cuantificación de la reparación del daño para las víctimas de violaciones a derechos humanos.

Si bien se reabrió la averiguación previa en contra de los agentes de la Policía Judicial, en agosto de 2007 se determinó nuevamente el no ejercicio de la acción penal; derivado de lo anterior, los denunciantes presentaron escrito de inconformidad contra dicha resolución. Posteriormente, en febrero de 2008 se recibió en la Dirección de Control de Información Ministerial la resolución que confirma el dictamen de autorización del no ejercicio de la acción penal, que fue notificada a los denunciantes, por lo que promovieron demanda de amparo indirecto, dictándose sentencia en mayo de 2008. En ésta se resolvió por una parte sobreseer,¹²² y en otra conceder el amparo a los quejosos, a efecto de que se contesten todos los argumentos de los denunciantes. Mediante acuerdo de fecha 16 de julio de 2008, la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas confirmó el no ejercicio de la acción penal, mismo que se notificó a los denunciantes.

Por lo anterior, no se ha llevado a cabo el pago de la reparación del daño ya que, de acuerdo con la , dicha medida está condicionada a la determinación de la responsabilidad de los servidores públicos.

¹²² Cesar en una instrucción sumarial y, por ext., dejar sin curso ulterior un procedimiento. Véase Real Academia Española, <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=sobreseer>. Página consultada el 4 de diciembre de 2008.

En el futuro la autoridad deberá realizar las acciones necesarias para prevenir que los servidores públicos de la institución no violen los derechos humanos durante el ejercicio de sus funciones. Respecto de la reparación del daño, debe aceptar la responsabilidad objetiva y directa.¹²³

Recomendación 4/2006

El instrumento recomendatorio se dirigió a la delegación Gustavo A. Madero, en virtud de que personal de esta demarcación permitió y ubicó el negocio del peticionario en la vía pública, sin embargo, ellos mismos lo desalojaron sin que existiera un procedimiento administrativo previo y sin que se hubiera elaborado un inventario de sus pertenencias.

Por lo anterior, la recomendó procedimientos administrativos; instrucciones a los servidores públicos para que actúen conforme a derecho; cursos de capacitación sobre derechos humanos, y la reparación del daño.

Durante 2008, la realizó gestiones ante la delegación Gustavo A. Madero para que se lleven a cabo las tareas conducentes a dar cumplimiento a este instrumento, tales como requerimientos oficiales, gestiones telefónicas y reuniones de trabajo con el personal a cargo del cumplimiento. Asimismo, en diversas ocasiones se dio atención personal al peticionario a pesar de que en 2007 éste se había desistido de la queja presentada en este organismo, acción no oportuna puesto que la queja había sido concluida precisamente con la emisión de la Recomendación.

Sólo está pendiente de cumplimiento una parte de la reparación del daño, consistente en el pago al peticionario de sus pertenencias. Recientemente, el peticionario presentó a la una lista detallada de los bienes que considera le fueron desalojados, misma que se remitió a la autoridad para su análisis. La actual administración de la delegación Gustavo A. Madero ha mostrado disposición para lograr el cumplimiento total del instrumento recomendatorio, por lo que se espera que en breve el peticionario reciba una oferta de pago por sus pertenencias.

Recomendación 5/2006

En 2003, a un músico de la Orquesta Filarmónica de la Ciudad de México () de nacionalidad polaca se le impidió participar en un concurso para promoción de plazas con el argumento de que era extranjero, a pesar de que ya contaba con más de 10 años de trabajar en esa agrupación musical.

¹²³ Responsabilidad objetiva y directa, *op. cit.*

Al emitirse esta Recomendación, la _____ solicitó a la Secretaría de Cultura del Distrito Federal (_____) que las siguientes convocatorias para el concurso de las plazas no incluyan lineamientos discriminatorios y estén debidamente fundadas y motivadas; que se publiquen en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* y demás medios de comunicación; que proceda a establecer las bases de operación de la _____; que capacite a los músicos de la _____ en materia de no discriminación, y que se implementen medidas para evitar la repetición de los hechos. La _____ aceptó esta Recomendación en sus términos.

A finales de octubre de 2008, se llevó a cabo una reunión con personal de la _____ y de la _____ en la que se acordó que terminarán a la brevedad las correcciones al proyecto de Bases de Operación 16 y se enviarán a la _____ para su estudio. Asimismo, la Secretaría se comprometió a elaborar una propuesta de beneficios laborales que deje claro este aspecto a los músicos (salario específico en monto y forma de pago, prestaciones, tipo de contratación, etc.), misma que se plantearía en el pleno de la _____ para que sus miembros, en su caso, la acepten. Lo anterior previo análisis de personal de la _____, quedando pendiente incluir en las Bases de Operación lo relativo únicamente a la resolución del laudo interpuesto por los músicos con la finalidad de obtener la basificación de sus plazas; sin embargo, no se recibió dicha propuesta, por lo que se giró un oficio solicitando información, del cual no se ha tenido respuesta.

Se solicitó a la licenciada Isabel Molina Warner la información sobre la última convocatoria publicada con la finalidad de observar si ésta cumplió con lo establecido en el instrumento recomendatorio, por lo que esta Dirección Ejecutiva continúa en espera de dicha información.

Respecto a las capacitaciones, la _____ ha impartido e implementado medidas relacionadas con el respeto y la tolerancia al interior de la orquesta, a través de diversas publicaciones, específicamente en cuanto a los derechos de las y los extranjeros que están en el país. Asimismo, solicitó el apoyo de la Comisión para brindar capacitación en el tema de no discriminación, lo cual no será viable mientras no se hayan resuelto los conflictos al interior de la _____.

Recomendación 6/2006

Debido a la negligencia y deficiente atención médica durante una intervención quirúrgica en el Hospital General Ticomán, en la que personal médico olvidó retirar una compresa de la cavidad abdominal de una paciente, se afectó la salud de ésta, quien tras varios meses de agonía, falleció.

La _____ recomendó a la _____ y a la _____ instruir a médicos, personal de enfermería y a cualquier persona que participe en intervenciones quirúrgicas para que integren debidamente el expediente clínico; promover la práctica de cursos periódicos de capacitación para que las y los servidores públicos conozcan los efectos legales del

incumplimiento de las disposiciones; impartir cursos de actualización profesional al personal que participe en intervenciones quirúrgicas; que el médico cirujano, la enfermera circulante y la instrumentista verifiquen en conjunto el conteo de gases, compresas y material instrumental quirúrgico y elaboren el reporte en una nota posquirúrgica; concentrar los expedientes en un área técnica que revise los aspectos y factores recurrentes que afectaron la prestación del servicio de salud y envíe informes semestrales a la _____.

De igual forma, la _____ recomendó a la Dirección General de Servicios de Salud Pública que coadyuve oportunamente con el Ministerio Público en la integración de la averiguación previa; que diera vista a su Contraloría Interna a fin de que iniciara los procedimientos administrativos; que aplicara las sanciones respectivas, y pagara la reparación del daño. Las dos autoridades aceptaron en su totalidad la Recomendación.

En 2008 se registraron avances relevantes, ya que Servicios de Salud Pública de la Secretaría de Salud del Distrito Federal realizó la entrega del pago de la reparación del daño a la peticionaria L.R.C., dando cumplimiento al punto sexto de la recomendación.

Por otra parte, el Centro de Atención a Víctimas de Delito Violento de la _____ determinó proporcionarle apoyo económico al señor A.R.M., esposo de la occisa.

Otro avance importante fue que la _____, a través de la _____-Xochimilco, impartió el curso de capacitación denominado Instrumentación del Expediente Clínico de conformidad a la Norma Oficial Mexicana _____-168- _____-1998 a 19 médicos de los hospitales de la Red; sin embargo el curso médico-legal no está programado, por lo que se impulsará su realización por ser ambos complementarios entre sí para impulsar mejoras la actuación médica.

En cuanto al tercer punto recomendatorio dirigido a la _____, se dio por cumplido toda vez que se verificó que en las intervenciones quirúrgicas, el médico cirujano, la enfermera circulante y el instrumentista verificaron en conjunto el reporte de gases, compresas y demás material e instrumental quirúrgico empleado, así como su conteo completo, previo al cierre de la herida quirúrgica.

Por otra parte, se consignó la averiguación previa por homicidio contra el personal del Hospital General Ticomán (cirujano y enfermeras). El procedimiento penal continúa y, a solicitud expresa de la peticionaria, personal de la _____ la acompaña a las audiencias. Actualmente se está en espera de la sentencia.

Asimismo, la Contraloría Interna de Servicios de Salud Pública informó que el procedimiento administrativo se encuentra en la etapa de desahogo de pruebas y falta que recabe diversos documentos que determinarán la existencia de responsabilidad en contra de los servidores públicos involucrados.

En 2007 la _____ informó que se asignaron 10 millones de pesos, vía recursos del Seguro Popular, para la implementación del sistema del Expediente Clínico Electrónico en todos los hospitales de la Red adscritos a la Secretaría de Salud, sin embargo no se han recibido avances en la implementación de dicho sistema.

La ha difundido en los distintos hospitales de la Red las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a la integración del expediente clínico, sin embargo, se siguen presentado quejas en la por negligencia médica, relacionadas con diferencias en cuanto al expediente clínico.

Recomendación 8/2006

Debido a que el agraviado fue detenido en la calle por policías judiciales, quienes lo golpearon y lo llevaron a la Coordinación Territorial -8, donde fue torturado, se emitió esta Recomendación dirigida a la .

La solicitó que se iniciara una averiguación previa contra algunos elementos de la Policía Judicial y que se investigara la tortura y el trato cruel, inhumano o degradante conforme a derecho; que diera vista a la Contraloría Interna de los hechos materia del instrumento recomendatorio; que se incluyera en una acta administrativa levantada en el Consejo de Honor y Justicia a dos elementos de la Policía Judicial que intervinieron en los hechos; que se le proporcionara atención médica al agraviado; que capacitara a los miembros de la Policía Judicial, y que emitiera la normatividad que obligue a la certificación psicofísica de las personas detenidas durante la averiguación previa, antes y después de que rindan su declaración ante el Ministerio Público.

Solamente faltan por cumplir los dos primeros puntos de la Recomendación, relacionados con la averiguación previa, la cual ha sido determinada en varias ocasiones con el no ejercicio de la acción penal, mismas que han sido recurridas por el agraviado, con intervención de la . Los puntos que se han considerado cumplidos son los referidos al apoyo médico-psicológico al agraviado, los procedimientos administrativos, la capacitación y la normatividad para que se certifique médicamente a las personas detenidas, antes y después de que rindan su declaración ministerial.

Debido a que no se autorizó la propuesta de no ejercicio de la acción penal que recayó en la indagatoria, recientemente fue remitida de nuevo a la unidad investigadora del Ministerio Público, a fin de que se realicen nuevas diligencias para su correcta integración; por ello se considera que el cumplimiento total de esta Recomendación podría tener lugar durante el segundo trimestre de 2009.

Recomendación 9/2006

La peticionaria C.R.M. acudió al Hospital General La Villa para que atendieran a su hija. Un médico le diagnosticó apendicitis y le informó que requería cirugía urgentemente, pero fue intervenida de forma tardía, pues el apéndice ya se había reventado. Esta situación agravó el estado de salud de la paciente; le realizaron una segunda intervención, ya que se le detectó un absceso residual de la primera cirugía, pero finalmente su hija falleció a causa de una mala práctica médica.

Por estos hechos la recomendó a la que se iniciara el procedimiento administrativo correspondiente para determinar la responsabilidad de los servidores públicos involucrados; que se giraran instrucciones a los servidores públicos de las unidades de urgencias para que en aquellos casos en que existan signos de alarma se realice pronta y oportunamente el tratamiento; que se garantizara el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 que se refiere al Expediente Clínico¹²⁴ y, en su caso, aplicar las sanciones cuando se detecte su incumplimiento; y que se procediera a la reparación del daño.

En mayo de 2008 se dio por cumplido el primer punto recomendatorio que se refiere a que se dé vista a la Contraloría Interna de la Secretaría de Salud del Distrito Federal en virtud de que se inició el procedimiento administrativo en contra de los servidores públicos presuntamente responsables.

En 2007 la reparación del daño se llevó a cabo de manera integral, ya que la peticionaria fue incorporada al Programa de Atención a Víctimas del Delito donde se le dio apoyo psicológico y se le entregó un apoyo económico de 50 mil pesos. Asimismo, se autorizó el subsidio del ciento por ciento a favor de la peticionaria para la adquisición de un departamento, el cual se le entregó en diciembre de 2007. Sin embargo, está pendiente la escrituración del inmueble, en virtud de que el predio donde se ubica es jurídicamente irregular, por lo que, de acuerdo con lo informado por personal del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (Invi), se están realizando las gestiones necesarias para regularizarlo.

Durante octubre y noviembre de 2008 se impartieron cursos a los servidores públicos de la referentes a la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico. En virtud de que el tercer punto recomendatorio se refiere a garantizar el acatamiento de esta Norma por parte de las y los servidores públicos, se considera que hubo un avance importante, ya que la capacitación es una forma de dar a conocer este instrumento jurídico para su cumplimiento.

Recomendación 10/2006

La señora M.L.G.V., acompañada de su esposo, asistió al Hospital Materno Infantil de Tláhuac de la , ya que durante su embarazo presentó disminución de líquido amniótico, sangrado vaginal y fuertes dolores abdominales. En este nosocomio le negaron atención médica, argumentando que no contaban con espacio en el área de neonatología. Posteriormente se dirigieron al Hospital de Especialidades Belisario Domínguez, en San Lorenzo Tezonco, al Hospital General Dr. Manuel Gea González y al Hospital General de México; en todos ellos le negaron la atención médica a pesar de que presentaba un precario estado de salud. Luego acudieron al Hospital de Urgencias

¹²⁴ Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico. *op. cit.*

Balbuena, donde les indicaron que el producto ya no tenía palpitaciones cardiacas, por lo que le negaron la atención médica. Finalmente se presentaron en el Hospital Pediátrico Inguarán, donde sí fue atendida pero el producto de siete meses de gestación ya había fallecido.

Debido a este caso de obstaculización o negativa del acceso a los servicios de salud, se emitió la Recomendación dirigida a la _____, en la que se pidió la reparación de los daños causados a los agraviados; que se giraran instrucciones a los servidores públicos de las unidades de ginecobstetricia a efecto de que se brinde a las pacientes el tratamiento idóneo para preservar la salud y la integridad física del binomio madre-hijo; que se implementaran las medidas necesarias para proporcionar el personal y equipo médico e instrumental idóneo a las unidades de ginecobstetricia a efecto de que las 24 horas del día estén en condiciones de brindar la atención médica eficiente, eficaz y de calidad; que se giraran instrucciones a los directores de los hospitales para que, en caso de que no pueda ser atendido algún paciente debido a la saturación, se implementen las acciones necesarias a fin de que sea referido bajo su responsabilidad a otro hospital de la Red Hospitalaria; que se vigilara el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana -007- 2-1993 que se refiere a la atención de la mujer durante el embarazo, parto, puerperio y del recién nacido,¹²⁵ así como lo señalado en la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico¹²⁶ y, en su caso, aplique las sanciones cuando se detecte su incumplimiento.

En 2008, personal de la _____ se comunicó con el enlace de la _____ para solicitar atención médica, psiquiátrica y psicológica para la peticionaria, el peticionario y su hija, con el fin de darlos de alta en el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos. Personal de la _____ se comunicó reiteradamente con la peticionaria M.L.G.V. para que enviara por fax o por correo electrónico las copias simples de los documentos requeridos por la _____, sin que los hubiera entregado, por lo que dicho trámite depende de su participación.

A pesar de que la _____ aceptó la Recomendación, no accedió a indemnizar pecuniariamente a la agraviada.

Recomendación 12/2006

Al señor V.L.M., preso inicialmente en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur, personal de la Unidad Médica le diagnosticó erróneamente que era portador de _____/sida; como

¹²⁵ -007- 2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto, puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio. Establece los criterios para atender y vigilar la salud de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y la atención del recién nacido normales. Esta Norma es de observancia obligatoria para todo el personal de salud en las unidades de salud de los sectores público, social y privado.

¹²⁶ Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico. *op. cit.*

consecuencia de ello fue trasladado a la Penitenciaría, donde permaneció con la población que sufre de este padecimiento. El instrumento recomendatorio se dirigió a la y a la anteriormente denominada , solicitando lo siguiente a la la elaboración de un manual precisando las obligaciones del personal médico para la prevención y control de la infección por virus de inmunodeficiencia humana que se establecen en la Norma Oficial Mexicana -010- 2-1993, así como su entrega al personal médico adscrito a los centros de reclusión; dejar registro de conformidad de la persona privada de su libertad a la que se le realice una prueba de /sida previa explicación del procedimiento, y cuando el resultado sea positivo, confirmar que se hayan realizado las pruebas que corroboren el resultado antes de notificar el diagnóstico a la persona; comunicar por escrito al personal médico de la Penitenciaría del Distrito Federal y del Centro Femenil de Readaptación Social que, cuando una persona ingrese a las unidades por padecer /sida, corroboren que en su expediente constan las pruebas que confirman el resultado y, cuando falte alguna de ellas, a la brevedad se realice; brindar al interno un seguimiento constante respecto del conteo de ⁴¹²⁷ y de cargas virales¹²⁸ para estar en posibilidad de brindarle el tratamiento médico más adecuado a su estado de salud; promover, en colaboración con la Clínica Condesa¹²⁹ la capacitación y actualización tendiente a que los médicos y el personal de enfermería asignado a las Unidades Médicas que se encuentran dentro de los distintos centros de reclusión, conozcan tanto el procedimiento que se debe llevar a cabo como los derechos de los pacientes; brindar capacitación médico-legal para que las y los servidores públicos conozcan los efectos legales que derivan del incumplimiento de las disposiciones legales; reparar los daños causados al peticionario, incluyendo asistencia psicológica al agraviado, a su concubina e hijo, previo consentimiento de ellos; ofrecer una disculpa pública al peticionario; y llevar a cabo una campaña de difusión entre la población penitenciaria, particularmente con las personas que padecen el /sida, sobre los derechos que en su calidad de pacientes tienen y sobre los servicios que la y la deben brindarles.

Asimismo, a la entonces se le solicitó elaborar un manual de obligaciones del personal penitenciario en relación con el cumplimiento de las disposiciones que en materia de salud se establecen, particularmente los derechos de las personas portadoras de /sida; reparar los daños causados al peticionario llevar a cabo una campaña de

¹²⁷ Es uno de los marcadores biológicos de referencia en el control de la infección /sida. Sirve como marcador inmunológico para establecer la profilaxis de las infecciones oportunistas y, como control, junto con la carga viral, de los tratamientos antirretrovirales.

¹²⁸ Es un marcador de la actividad del -1, mientras que las cifras de 4 miden la competencia del sistema inmune del individuo. Son útiles para determinar la etapa de la infección en que se encuentra el paciente y son un marcador de cuándo debe instaurarse la profilaxis frente algunas infecciones oportunistas.

¹²⁹ Es una clínica que brinda atención médica y proporciona medicamentos a las personas portadoras de /sida.

difusión y sensibilización para explicarles los factores de riesgo; que, previo a la realización de la prueba de VIH/sida, se deje registro de que:

- Se le explicó al interno o interna en qué consiste dicha prueba y el procedimiento, así como la manifestación de su conformidad.
- En caso de que el resultado de la misma sea positivo, confirmar el resultado.
- En colaboración con la Secretaría de Salud, llevar a cabo una campaña de difusión entre la población penitenciaria sobre los derechos que en su calidad de pacientes tienen.

Para valorar el impacto del instructivo de manejo en Unidades Médicas en reclusorios de la ciudad de México de los pacientes con VIH/sida, el cual fue elaborado en coordinación por las dos dependencias (SESA y SEDENA) como cumplimiento de la Recomendación, personal de la SEDENA ha realizado visitas de verificación a los siguientes centros de reclusión: Penitenciaría, SEDENA, en donde ha entrevistado al personal médico con el objeto de constatar los pasos que siguen para el tratamiento de los internos que portan el VIH o que desean realizarse la prueba de detección, de igual forma se han entrevistado a técnicos penitenciarios quienes han explicado el procedimiento que siguen ese grupo de internos, lo que da cuenta que aplican debidamente dicho instructivo.

Recomendación 13/2006

Por la investigación de dos casos acumulados de obstaculización, restricción o negativa al derecho a la salud, se emitió esta Recomendación. En el primer caso, el peticionario M.C.A., refirió que su cuñada B.G. acudió al Hospital Materno Infantil de Tláhuac en donde dio a luz a un varón. Posteriormente, personal del hospital le informó que su familiar se encontraba grave, por lo que realizarían algunas gestiones para trasladarla a otro hospital. Ese mismo día personal médico informó al peticionario que su familiar había fallecido sin precisarle el motivo y el estado de salud del recién nacido.

En el segundo caso, el peticionario L.A.M.S. relató que su esposa S.C.G. ingresó al Hospital Materno Infantil de Cuauhtémoc, para dar a luz. El doctor que atendió el parto, le enteró que su esposa había dado a luz a una niña sana pero que su esposa estaba grave. Posteriormente le avisaron que debían trasladarla al Hospital La Villa, pues había sufrido un infarto. El peticionario llegó al Hospital La Villa, sin embargo, la ambulancia que trasladaba a su esposa nunca llegó, argumentando que el estado de salud de su esposa se había agravado. Al regresar al Hospital Materno Infantil de Cuauhtémoc, personal médico le informó que su esposa había fallecido.

Derivado de lo anterior, la SEDENA dirigió la Recomendación 13/2006 a la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SESA) en la que solicitó realizar un estudio minucioso de los diversos hospitales de la Red Hospitalaria del Distrito Federal, con especialidades en

materia gineco-obstetricia, atención de partos y puerperio, en el que se enfatice la supervisión respecto de los recursos humanos y materiales con los que cuentan, ya que resultan insuficientes para atender a la población; realizar una campaña de concientización dirigida al personal médico respecto de las responsabilidades civiles, penales, administrativas y en materia de violación a derechos humanos en que pueden incurrir, en caso de no cumplir con el servicio que tienen encomendado.

Asimismo, se solicitó que se elaborara un directorio de médicos especialistas que cubran las ausencias; que las referencias y contrarreferencias de los y las pacientes se hagan en el menor tiempo y en las condiciones necesarias al hospital de la especialidad correspondiente; se implementaran medios de comunicación y transportación eficaces para la distribución de los componentes sanguíneos; se distribuya a todos los hospitales de la un directorio de los Bancos de Sangre; se emita una circular dirigida a todo el personal de la Secretaría sobre las responsabilidades civiles, penales, administrativas y en materia de violaciones a derechos humanos en que pueden incurrir en caso de incumplir con las obligaciones propias de su cargo; y finalmente, que se procediera a la reparación de los daños causados a las familias de las víctimas.

La aceptó parcialmente la Recomendación, ya que no accedió a rembolsar a las familias directas de las víctimas los gastos que generaron los fallecimientos de éstas.

Se dio por cumplido el primer punto recomendatorio, en virtud de la falta de interés de los peticionarios, ya que aunque personal de la realizó labores de localización del peticionario L.A.M.S., no fue posible su ubicación; asimismo, se intentó establecer contacto con el peticionario R.C.A. sin que haya accedido a acudir a la para continuar con las gestiones relacionadas con la reparación del daño.

La debe contar con los recursos humanos y materiales necesarios para brindar la atención médica que la población requiera; implementar las acciones necesarias para que el personal médico ejerza sus funciones en el marco legal. Respecto a la reparación del daño, debió aceptar su responsabilidad objetiva y directa.¹³⁰

Recomendación 14/2006

Un grupo de personas que participaron en una manifestación que conmemoraba los sucesos del 2 de octubre de 1968, fueron detenidos arbitrariamente, golpeados, agredidos verbalmente, molestados en su persona y reprimidos en su libre expresión de ideas, por policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal () quienes intervinieron vestidos de civil sin portar identificación alguna.

Por tal motivo, se recomendó a la , como garantías de no repetición, homologar criterios en torno a la actuación de los policías en manifestaciones públicas, fortalecer la capacitación profesional, asegurar la portación de uniformes e insignias; mejorar los

¹³⁰ Véase n. 118.

formatos de *fatigas de servicio* que utilizan los policías para informar las actividades diarias o por turno y los *partes informativos* utilizados para notificar las incidencias en una diligencia policiaca; y, como reparación del daño, dar una disculpa pública a los agraviados e investigar administrativamente a los policías responsables.

Durante 2008 la [redacted] verificó el funcionamiento de un sistema de monitoreo de las patrullas y el manejo electrónico de los partes informativos por medio del Sistema de Información Policial ([redacted]). Por otra parte, distintas áreas de la [redacted] modificaron y con ello mejoró el formato [redacted]-101 parte informativo que fue validado e incorporado al Sistema de Registro y Geo-referenciación de Incidencia Delictiva de la Ciudad de México; se llevó a cabo una visita a la Dirección de Transportes de la [redacted] en la que se registró el procedimiento mediante el cual se asegura que todos los vehículos de la [redacted] estén debidamente identificados.

Una situación preocupante es el caso de la sanción al coordinador del Grupo Táctico II, quien fue destituido de la [redacted] por hechos ajenos a la Recomendación, cuya acta administrativa tuvo un manejo indebido por parte del Consejo de Honor y Justicia, ya que personal de la [redacted] que llevaba a cabo revisiones periódicas de la misma hizo constar que, por información de la Unidad de Asuntos Internos de esa institución, el acta se encontró perdida por meses y que a causa de ello, se dejaron en la impunidad los hechos denunciados en la Recomendación.

Finalmente, a pesar de que la Recomendación tuvo un avance significativo en cuanto a las medidas de no repetición de hechos, al uso y reglamentación de los uniformes de los elementos de la [redacted] se encuentra detenida, ya que se espera que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal reanude las sesiones de la mesa interinstitucional para que se elabore una nueva Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal y, por medio de ello, se reglamente el uso de uniformes.

La [redacted] continúa revisando el proyecto de su Reglamento Interno y Ley Orgánica en lo que respecta a la parte técnica del diseño de los uniformes, acorde a las recientes reformas constitucionales, así como a la reestructuración orgánica de esa Secretaría.

Recomendación 15/2006

Las 374 familias que habitan en una de las unidades habitacionales que se encuentran en las faldas del Cerro conocido como “Peñón Viejo” o “Canteras del Peñón Viejo”, denunciaron en 2004 que viven en una zona de alto riesgo debido a hundimientos. La [redacted] dirigió la Recomendación 15/2006 a tres autoridades: la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal (Seduvi), el Instituto de la Vivienda del Distrito Federal (Invi) y a la Jefatura Delegacional de Iztapalapa, por violación a un nivel de vida adecuado, específicamente en el derecho a una vivienda adecuada y al derecho a una vivienda segura y digna.

Las tres dependencias a las que se envió la Recomendación la aceptaron pero la Seduvi lo hizo de manera parcial, negándose a reparar los daños a los habitantes de ese lugar.

El instrumento recomendatorio en mención solicitó lo siguiente: implementar medidas de aseguramiento para evitar el derrumbe de los taludes; reparar las fugas de agua; rellenar los huecos generados en algunos taludes que se usan como área de estacionamiento; realizar un estudio de mecánica de suelos para asegurar que el área no es insegura; solicitar el apoyo de la Secretaría de Protección Civil para monitorear la seguridad del lugar y brindar capacitación a los vecinos para que sepan qué hacer en caso de desastres; reparar los daños ocasionados a las viviendas; llevar más servicios públicos a la zona; y abstenerse de autorizar la construcción de más viviendas en este lugar.

Durante estos dos últimos años no han habido avances significativos en el cumplimiento de esta Recomendación, toda vez que la Seduvi y el Invi han argumentado que ya cumplieron con las medidas solicitadas y su disposición para intervenir es casi nula.

Solamente la Jefatura Delegacional de Iztapalapa ha mostrado disposición para cumplir el instrumento recomendatorio, pero por problemas de organización interna, no ha dado cumplimiento a las acciones que permiten brindar mayor seguridad a los habitantes de esa unidad habitacional.

Derivado del examen exhaustivo que se realizó a las pruebas de cumplimiento de las tres autoridades recomendadas, se detectó que el suelo donde se asienta la Unidad Habitacional Peñón Viejo es estable, además se detectó que los hundimientos se presentan en sitios aledaños a esa zona y no en el área donde habitan los peticionarios, sin embargo, los taludes son los que representan un peligro para la seguridad de quienes habitan el lugar.

Durante septiembre se realizó una inspección en la Unidad Habitacional Peñón Viejo, en la cual participó personal de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento, de la Jefatura Delegacional de Iztapalapa, del Invi —acudió como observador—, se invitó a dos catedráticos expertos de la , quienes por cuestiones de trabajo no han presentado su opinión técnica. Sin embargo, indicaron que esta opinión, estará lista a finales de año.

De dicha inspección, se constató que una causa de riesgo de los habitantes es el desgaste de las copas del cerro, pues podría traer como consecuencia el desgajamiento de ciertas partes del mismo; por ello, es preocupante que las autoridades recomendadas no quieran colaborar en la mejora de las condiciones de vida de las y los habitantes de esa unidad habitacional.

No menos importante es la cuestión de falta de vigilancia en la zona, toda vez que, la unidad habitacional carece de seguridad pública, a pesar de ser una zona de alto riesgo.

Hay tareas aún pendientes de cumplir, entre otras está la reparación del muro gavión, rellenar con mampostería los huecos realizados a las faldas del cerro —específicamente

en el estacionamiento—, pues con el deterioro causado por la intemperie, podría causar daños a la población que habita esa zona.

Se retomará el diálogo con Seduvi y la delegación Iztapalapa para que, en el ámbito de sus competencias, continúen gestionando el apoyo de la Secretaría de Protección Civil para que, mediante un plan de trabajo, se brinde capacitación a los vecinos del lugar con el propósito de que sepan qué hacer en caso de desastres.

Se solicitará al Invi y a la delegación Iztapalapa, realizar las gestiones correspondientes para proveer de escuelas, medios de transporte, seguridad pública preventiva y el mejoramiento de la ecología y de la imagen urbana en esa unidad habitacional, sobre este aspecto, durante septiembre y noviembre, personal de la Territorial Ermita-Zaragoza realizó mejoras barriales en diversas áreas comunes de la unidad habitacional. Información que fue confirmada por tres peticionarias que acudieron por información sobre el avance de la recomendación.

Recomendación 17/2006

Por el incumplimiento de laudos y resoluciones de las autoridades de la administración pública del Distrito Federal, se emitió esta Recomendación que se dirigió al jefe de Gobierno del Distrito Federal; al procurador general de Justicia; al secretario de Seguridad Pública; al secretario de Transporte y Vialidad; a la secretaria de Cultura; a la directora general del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia; a la procuradora Social y al director general de la Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya.

En consecuencia, se pidió a cada una de las autoridades que diera cabal cumplimiento a los laudos y resoluciones administrativas; que incluyera una partida única y exclusiva que permita cubrir los gastos de liquidaciones de laudos y resoluciones firmes, así como para la creación y reinstalación de las y los trabajadores en los puestos y/o plazas ordenadas en dichas resoluciones o laudos; que los titulares de la Administración Pública del Distrito Federal giraran instrucciones para que las instancias encargadas de dar cumplimiento a las resoluciones judiciales y laudos las acaten puntualmente.

La única autoridad que aceptó el instrumento recomendatorio fue la Setravi, las siete restantes no aceptaron la Recomendación argumentando que la no tiene competencia para conocer de asuntos laborales y jurisdiccionales.¹³¹

¹³¹ La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal no se pronunció respecto al fondo de los asuntos, sino en defensa del derecho de acceso a la justicia. Las sentencias o laudos emitidos por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, así como los del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, son obligatorios, ya que éstos tienen la función de dirimir los conflictos de carácter administrativo o laboral entre las y los servidores públicos o las y los trabajadores y las autoridades de la Administración Pública del Distrito Federal; sin embargo, éstas han sido omisas en la observancia de dichas sentencias y laudos, por lo que se viola con ello el derecho a que se le administre

Respecto al cabal cumplimiento de laudos y resoluciones administrativas, la Setravi ha cumplido parcialmente, ya que celebró un convenio con el peticionario A.G.A. ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, realizando el pago correspondiente a finales de 2006.

Asimismo, durante 2007 se realizaron diversas reuniones de trabajo con servidores públicos de la Setravi con el fin de impulsar el cumplimiento de la Recomendación, en consecuencia se logró que, a la peticionaria G.M.M., se llevara a cabo la renivelación del nivel 16 al 18, retroactiva a marzo de 2007 conforme a lo ordenado por el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje. La mesa de asuntos laborales del Gobierno del Distrito Federal dio el visto bueno para que se realizara el pago de diferencias salariales a la peticionaria, ello ocurrió a finales de 2007 mediante un convenio que se celebró ante el citado Tribunal.

Con relación a la inclusión de una partida que permita cubrir los gastos de liquidaciones de laudos y resoluciones firmes, así como reinstalar a las y los trabajadores en los puestos y/o plazas ordenadas en resoluciones o laudos y que los titulares de la Administración Pública del Distrito Federal, Setravi comentó que es competencia exclusiva del Gobierno Central, específicamente del jefe de Gobierno y del secretario de Finanzas la elaboración y explicación del proyecto de egresos, por lo que no cuentan con las facultades para dar cumplimiento al punto recomendatorio.

En julio de 2008, Setravi presentó pruebas de cumplimiento, las que se valorarán para determinar el avance en el cumplimiento de la Recomendación. Se realizaron visitas de verificación sobre la información presentada por la autoridad para evaluar la posibilidad de concluir la recomendación.

Recomendación 1/2007

A causa de la negación de visita íntima, por motivo de preferencia sexual a un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova), la recomendó a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (), en particular a la Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal (actualmente Subsecretaría de Sistema Penitenciario) regular las visitas íntimas para las personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual; emitir una circular instruyendo a los directores y directoras de los centros de reclusión a fin de que autorizaran las visitas íntimas; realizar resoluciones fundadas y motivadas con argumentos no discriminatorios; establecer lugares y personal apropiado para el desarrollo de la misma, protegiendo y resguardando los derechos de las personas privadas de su libertad, en especial la dignidad de los internos e internas con orientación sexual distinta a la heterosexual.

La Recomendación se encuentra parcialmente cumplida y también pendiente debido a que no se ha aprobado oficialmente la visita íntima para internos e internas con preferencia sexual distinta a la heterosexual en el Instructivo de Acceso a los Centros de Reclusión del Distrito Federal.

Este año, según lo informó la entonces Dirección General de Prevención y Readaptación Social, el Instructivo de Acceso estuvo en revisión en la Coordinación de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor del Distrito Federal, posteriormente a raíz de que dicha dirección general cambió a Subsecretaría de Sistema Penitenciario, el Instructivo de Acceso se regresó de la Coordinación de Modernización a esa Subsecretaría para realizarle nuevas modificaciones.

La _____, a través de la _____, realizó propuestas y comentarios al Instructivo de Acceso y a la aplicación de la Ley de Sociedad de Convivencia para el Distrito Federal como requisito para que, las y los internos tengan derecho a la visita íntima.

Actualmente, el Instructivo se encuentra detenido en la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, debido a que, según informó la titular, el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal está siendo modificado, por lo que en cuanto esté aprobado se continuará con el Instructivo de Acceso.

Recomendación 2/2007

Con motivo del brote de escabiasis en el Centro Varonil de Readaptación Psicosocial y en los reclusorios preventivos Varonil Oriente y Norte, se emitió la Recomendación 2/2007 dirigida a las _____ y _____.

Por lo que hace a la _____, se solicitó que instruyera por escrito al personal médico de los centros de reclusión del Distrito Federal para que, cuando se detecte un caso de enfermedades infectocontagiosas se tomen las medidas preventivas necesarias; también se pidió la colaboración de un hospital especializado que brinde tratamiento a los internos; se realicen inspecciones sanitarias periódicas en el interior de los reclusorios del Distrito Federal, y se valoren médicamente a los internos, a fin de detectar las enfermedades infectocontagiosas.

Se recomendó, asimismo, que se impartan cursos de capacitación al personal de los centros penitenciarios del Distrito Federal en materia de prevención y tratamiento de enfermedades infectocontagiosas en la piel, así como a las y los servidores públicos, a la población penitenciaria y a sus familiares; y que se realicen las gestiones necesarias para lograr una ampliación presupuestal de emergencia a fin de que el personal médico de los centros de reclusión del Distrito Federal cuenten con los insumos para atender estos casos.

A la _____ se le recomendó gestionar la ampliación presupuestal y ejecutó programas de mantenimiento, higiene y limpieza.

A ambas autoridades, se pidió elaborar un manual específico de criterios técnicos para la organización médica sanitaria de los centros de reclusión y la implementación de medidas preventivas que garantizaran el derecho a la protección de la salud de las personas en reclusión.

En 2008, personal de la verificó que se efectuaran las inspecciones sanitarias en el interior de los centros de reclusión, en las que participaron la , la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, así como el Centro Dermatológico Dr. Ladislao de la Pascua. Estas inspecciones tuvieron como objetivo detectar a las personas que padecían escabiasis para que se les canalizara y recibieran el tratamiento médico adecuado, evitando así el contagio a los demás internos.

La , como parte del Programa Contra la Escabiasis en los Centros de Readaptación Social de la Ciudad de México, entregó carteles informativos sobre escabiasis a los encargados de las unidades médicas en los centros de readaptación social, los que fueron colocados en lugares estratégicos a fin de que fueran visibles para los internos, sus familiares y los servidores públicos que laboran en los centros penitenciarios.

Esta enfermedad infectocontagiosa es penosa para quien la padece, ya que se manifiesta con ronchas en la piel muy notorias además de ser de fácil contagio, por lo tanto, es de suma importancia que la y la sigan llevando un control de las medidas necesarias para erradicar la epidemia, como hasta ahora se ha hecho.

Se contempla dar por cumplidos varios puntos recomendatorios dirigidos a la . Sin embargo, aún queda pendiente, y no se han reportado avances, respecto al punto octavo que se refiere a la elaboración del manual específico.

Recomendación 3/2007

Debido a que A.G.N.G. fue detenido por agentes de la Policía Judicial por el supuesto delito de abuso sexual, delito por el que ingresó al Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial (Cevarepsi) donde murió al tercer día de estancia. En la necropsia se determinó que falleció a causa de un infarto hemorrágico pulmonar que pudo haber sido causado a consecuencia de golpes recibidos o por deshidratación.

La recomendó a la la firma de un convenio de colaboración con el propósito de que los hospitales con especialidad en psiquiatría atiendan a las personas detenidas que presenten un trastorno mental; la emisión de un Acuerdo en el que se establezcan reglas claras para que los agentes del Ministerio Público atiendan debidamente a las personas detenidas que presenten un trastorno psiquiátrico; dar vista al órgano de control interno y deslindar la responsabilidad administrativa; y la debida integración de la averiguación previa.

A la se le recomendó cubrir con personal médico todos los turnos de los diferentes centros de reclusión del Distrito Federal y dar vista a su órgano de control

interno. De la misma forma, a la

se le recomendó dar vista a su órgano de control interno.

En 2008 el avance fue significativo ya que la envió a la Secretaría de Salud federal¹³² el proyecto del convenio con hospitales psiquiátricos, así como el Acuerdo en el que se establecen las reglas claras para que los agentes del Ministerio Público atiendan debidamente a las personas detenidas que presenten un trastorno psiquiátrico, por lo que se espera que pronto se materialice el convenio y el acuerdo.

Los avances más significativos se refieren a los tres procedimientos administrativos iniciados en las contralorías internas de la , de la y de la ya que respectivamente fueron determinados (no hubo sanciones para los servidores públicos). En julio de 2008, la dio por cumplidos los puntos correspondientes.

En cuanto a la averiguación previa, la Coordinación de Agentes del Ministerio Público auxiliares del procurador, aprobó el no ejercicio de la acción penal, por lo que personal de la entrevistó tres veces al peticionario, quien señaló su desinterés para inconformarse con la resolución.

Sobre el incremento de personal médico en los centros de reclusión del Distrito Federal, la informó que aumentó su plantilla a cinco personas, sin embargo, dicho número es absolutamente subjetivo ya que no hay indicadores que especifiquen cuántos médicos debe haber por persona, tratándose de población cautiva. Asimismo, señaló que no se cuenta con una metodología ya que no hay indicadores nacionales ni internacionales para establecer el número de médicos necesarios para atender a la población penitenciaria. Por lo anterior, durante 2008 personal de la logró el contacto con el personal de la Organización Mundial de la Salud () solicitando su colaboración para que informe si es procedente realizar indicadores y saber cuántos médicos se necesitan por número de personas, en población reclusa. Estamos en espera de la respuesta de la , quienes han mostrado gran disposición de colaborar con la .

Recomendación 4/2007

Debido a algunas muertes entre la población de diversos centros de reclusión de la ciudad por agresiones físicas o suicidios, a consecuencia del incumplimiento al deber de vigilancia y prevención por parte de las autoridades, se emitió esta Recomendación a la , cuyo cumplimiento actualmente se encuentra a cargo de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal.

La recomendó la elaboración de políticas públicas integrales en materia penitenciaria para mejorar las condiciones de vida y de seguridad de la población interna; medidas de seguridad concretas que eviten hechos violentos; un censo de los internos

¹³² La Secretaría de Salud del Distrito Federal no cuenta con hospitales psiquiátricos, por lo que se pidió la colaboración de la Secretaría de Salud federal.

sentenciados ejecutoriados que permita identificar su lugar habitual de residencia para posibles traslados a centros de reclusión de esos lugares; así como la reparación del daño.

Inicialmente, la [redacted] no aceptó la Recomendación. Posteriormente, la autoridad reaccionó positivamente a la solicitud de reconsideración formulada por esta Comisión, aceptando el instrumento recomendatorio. Tanto la actual Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal como la propia [redacted] llevan a cabo actividades para cumplir los puntos recomendatorios referidos a políticas públicas integrales, reparación del daño y realización del censo. Se dio por cumplido el punto referente a las medidas de seguridad adoptadas para evitar la realización de hechos violentos.

En octubre se llevó a cabo una reunión con la nueva titular de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, abriéndose nuevos canales de comunicación, por lo que se espera que en los primeros meses de 2009 se dé cumplimiento total a esta Recomendación.

Recomendación 5/2007 (concluida)

Policías preventivos de la [redacted] torturaron a un menor de edad durante su detención, por lo que se recomendó a esa Secretaría investigar los hechos, sancionar a los responsables, reparar el daño a la víctima y garantizar la no repetición de los hechos.

La Recomendación se aceptó parcialmente debido a que la autoridad responsable, sólo se comprometió a cumplir con la investigación administrativa de los servidores públicos señalados como responsables y a coadyuvar con el Ministerio Público proporcionando la información necesaria y útil para integrar la averiguación previa por el delito de tortura; pero rechaza la reparación del daño y la implementación de las medidas de no repetición, consistentes en la revisión de las políticas sobre los estímulos económicos que se otorgan a los policías por la detención de personas; de tal forma la [redacted] identificó indiferencia de la autoridad para revertir la impunidad por violaciones a derechos humanos.

Este año el seguimiento del procedimiento administrativo iniciado en la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos ([redacted]) de la [redacted] en contra de los policías que participaron en los hechos, fue incorporada al Programa de Seguimiento de Procedimientos Administrativos Derivados de Expedientes de Queja Concluidos (Lucha contra la impunidad) de la [redacted], también el seguimiento de la investigación penal por parte de la [redacted].

Asimismo, la [redacted], derivado del estudio y análisis del procedimiento administrativo, determinó que no existe ningún elemento de prueba para acreditar responsabilidad alguna por lo que envió el expediente al archivo. Sin embargo, la [redacted] en su investigación penal, determinó que los servidores públicos cometieron el delito de tortura.

Finalmente, la [redacted] a través de la [redacted] verificó que la [redacted] coadyuvara con el Ministerio Público en la integración de las averiguaciones previas, lo cual fue positivo. Por lo anterior, este año se dio por cumplida la Recomendación.

Recomendaciones 7/2007, 8/2007 y 9/2007

La Recomendación 7/2007 se originó por irregularidades en la investigación de un homicidio, mismas que se hicieron del conocimiento de esta Comisión, entre las que se mencionaba la fabricación de un testigo.

La Recomendación 8/2007 se emitió por irregularidades detectadas en la integración de una averiguación previa que se inició para investigar la participación de una agente del Ministerio Público en la fabricación de un testigo para que declarara en la averiguación previa del homicidio referido en la Recomendación 7/2007.

La Recomendación 9/2007 se inició con la queja presentada por la hermana de la víctima del homicidio referido anteriormente, a causa de la publicación de la video-grabación de un testimonio relacionado con el homicidio.

A consecuencia de que las quejas presentadas ante la se referían a deficiencias en la investigación y en el manejo de la información contenida en las averiguaciones previas, la Comisión recomendó a la lo mismo en los tres instrumentos recomendatorios: el estudio técnico-jurídico de una de las averiguaciones previas y continuar la investigación; investigar la actuación de los servidores públicos relacionados con ellas; elaborar un programa de trabajo para implementar un modelo integral para la procuración de justicia y realizar las acciones necesarias para suscribir un convenio de colaboración con la , respecto de los procedimientos a seguir por parte de sus elementos policíacos para la preservación del lugar en el que se presume que se cometió un delito.

El primer punto recomendatorio ha sido cumplido en virtud de que la Visitaduría General de la , área encargada de realizar los estudios técnico-jurídicos de las averiguaciones previas, dio vista a la Contraloría Interna y a la Fiscalía para Servidores Públicos, ambas de la , para que resolvieran dentro de su competencia, posibles irregularidades imputables al personal ministerial que participó en la integración de una averiguación previa; fue determinada la indagatoria contra el personal ministerial y un testigo, materia del segundo punto. Respecto de los puntos tercero y cuarto, se llevan a cabo trabajos para lograr un modelo de procuración de justicia y aún no se cuenta con información sustantiva respecto a la preservación del lugar de los hechos.

Recomendación 10/2007

Se emitió este instrumento, dirigido a la por el caso de tortura y detención arbitraria cometidas en agravio de un joven, la solicitó lo siguiente:

Que la averiguación previa sea rescatada del archivo para que se integre y determine, oportuna y adecuadamente, al igual que el procedimiento administrativo; que se investigue la participación que pudo haber tenido personal ministerial y de la Policía Judicial en la tortura ejecutada en contra del agraviado; que se tomen las previsiones para evitar la repetición de hechos similares y, en caso de detectarse hechos que pudie-

ran ser constitutivos de delito, dar vista al Ministerio Público; que también se dé vista a la Contraloría Interna y a la Dirección de Inspección Interna de la Policía Judicial con el objeto de determinar la responsabilidad y sanción administrativa correspondiente; que la Visitaduría General de la realice un estudio técnico jurídico de la averiguación previa; en relación con los procedimientos penales y administrativos, que se tomen las previsiones para impedir la interferencia de los servidores públicos sujetos a investigación; y finalmente, que se proporcione atención médica y/o psicológica al agraviado.

La averiguación previa iniciada en contra del agraviado fue consignada al Juzgado 63 Penal en el Distrito Federal, donde se radicó la causa penal por los delitos de cohecho y encubrimiento por receptación.

Se propuso el no ejercicio de la acción penal en la averiguación previa iniciada por los actos cometidos en contra del agraviado; sin embargo, después de un estudio para la dictaminación, acordaron que no era procedente aprobar dicho no ejercicio de la acción penal.

Como resultado del estudio técnico jurídico realizado por la Visitaduría General, se determinó que hubo responsabilidad administrativa por parte de algunos servidores públicos, por lo que se dio vista a la Contraloría Interna, al fiscal Central de Investigación para la Seguridad de las Personas e Instituciones, al fiscal Central de Investigación para Servidores Públicos para que iniciara las averiguaciones previas correspondientes, por detectarse posibles conductas constitutivas de delito de algunos servidores públicos.

De la investigación realizada por el Consejo de Honor y Justicia de la Policía Judicial, se determinó sancionar a dos de los seis agentes de la policía judicial que estaban sujetos a investigación.

Personal de la Secretaría de Salud local brinda atención psicológica al agraviado.

El punto relacionado con la indemnización no presentó avance alguno durante este año, ya que la autoridad señala que no tiene antecedentes sobre este tema y no sabe cómo realizar la cuantificación.

En este año se impartió el curso Formación y Capacitación en Derechos Humanos y Prevención, Investigación y Sanción de la Tortura a personal de la .

Recomendación 11/2007

Esta Recomendación se emitió por la violación a los derechos humanos de A.R.S. quién atacó las vías de comunicación del Sistema de Transporte Colectivo Metro (), por lo que fue puesto a disposición de elementos de la . Anteriormente había sido resguardado en un cubículo de la misma estación donde fue objeto de agresiones, las que se agravaron al subirlo a la patrulla para llevarlo a la agencia del Ministerio Público, a donde llegó sin vida debido a la golpiza que los policías de la patrulla le dieron en el trayecto.

Este instrumento se dirigió a la _____ y al _____, quienes aceptaron en sus términos reparar el daño, investigar las responsabilidades administrativas de los elementos de la _____ y del _____, así como capacitar a sus elementos. En específico, al _____ se le requirió la elaboración de criterios de coordinación entre personal de vigilancia del Metro y de la Policía Auxiliar, así como la realización de las adecuaciones al Instructivo de Incidentes Relevantes para evitar, en lo subsecuente, hechos como los que dieron lugar a este instrumento recomendatorio.

Se ha tenido un avance significativo en cuanto a la reparación del daño, la propuso pagar los daños patrimoniales y extrapatrimoniales a los deudos de A.R.S., dicha indemnización se desprende de un cálculo integral para determinar el monto. Sin embargo, el procedimiento de reparación se ha detenido ya que la autoridad solicitó a la peticionaria ciertos documentos, que a la fecha no ha presentado, por lo que el pago se ha hecho en forma parcial, esperando concluir este punto recomendatorio una vez que se envíe la documentación requerida.

Asimismo, se iniciaron y registraron avances significativos en los procedimientos administrativos, ya que la _____ impuso la destitución de los policías que resguardaban al agraviado en la patrulla. Al cierre del informe, los procedimientos están en trámite.

Respecto a la capacitación a la que el instrumento recomendatorio hace mención, se hizo del conocimiento de esta Dirección Ejecutiva, que personal del Grupo de Fuerza de Reacción participó en la inauguración del Programa Especialización en Seguridad al Usuario, encaminado a que el personal haga un uso racional y proporcional de la fuerza. Asimismo, elementos del 70 Agrupamiento de la Policía Auxiliar del Distrito Federal, que conforman el Grupo Fuerza de Reacción, recibieron capacitación en el curso Servir y Proteger.

Respecto al _____, a principios de 2008 se dio por cumplido el primer punto recomendatorio ya que la Contraloría Interna del mencionado sistema sancionó con amonestación pública a los servidores públicos que participaron en los hechos materia de la Recomendación.

El 3 de julio se remitió a esta Comisión copia del procedimiento P-205 denominado Remisión de Infractores en el Sistema de Transporte Colectivo debidamente aprobado, en el que se establecen los mecanismos de comunicación y coordinación entre las áreas. Aunado a esto, se reestructuró la organización del _____ quedando la Gerencia de Seguridad Institucional, con la dependencia directa del director general para minimizar tiempos de reacción, mantener un control más directo del operativo y vigilar de manera cercana la actuación del personal de vigilancia. Así, en agosto de 2008, se dio por cumplido el segundo punto recomendatorio.

El punto cuarto recomendatorio se cumplió debido a que la autoridad presentó diversas pruebas de esto, entre las que se encuentran la participación del personal del _____ en un taller de derechos humanos dirigido a las áreas de Seguridad Institucional y al área de Jurídico, impartido por la Dirección de Capacitación y Promoción de los

Derechos Humanos de la a finales de 2007. También se envió copia del programa del curso Corpus Jurídico en Derechos Humanos, impartido por la misma Dirección a personal de la Gerencia Jurídica del en marzo de 2008.

El personal del también participó en el curso Resolución no violenta de conflictos así como en el diplomado Derecho a la no discriminación.

El firmó un convenio de colaboración con la para brindar auxilio a las víctimas del delito, apoyo especial para que se les proporcione asistencia psicológica en casos de intento de suicidio y para eficientar la labor del Ministerio Público en los delitos cometidos en instalaciones del .

Finalmente, el 16 de junio de 2008 el suscribió un convenio de colaboración con diversas dependencias del gobierno de la ciudad, entre ellas el Instituto de las Mujeres dentro del marco del programa Viajemos seguras.

De esta forma, quedó pendiente únicamente lo relativo al Instructivo de Incidentes Relevantes, sobre el cual la autoridad ha informado que está en proceso de revisión y seguramente lo enviarán a finales de año para su revisión.

Recomendación 12/2007

Al efectuar la expropiación de un predio (Barrio de Tepito) la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal violó los derechos humanos de las personas que habitaban en dicho lugar. La recomendó: reparar el daño causado; realizar el pago de la indemnización a las personas propietarias; elaborar un programa de reivindicación de la imagen del Barrio de Tepito; utilizar la expropiación para los fines expresamente permitidos en la Constitución; emitir una circular que instruya a las y los servidores públicos involucrados en la planeación y ejecución de expropiaciones a observar la normatividad nacional e internacional; elaborar un manual de operación que contemple una relación detallada de las personas afectadas por la expropiación; e instruir a los miembros del gabinete, a través de una circular, sobre su obligación de colaborar con la en todas las solicitudes que realice.

El jefe de gobierno aceptó parcialmente la Recomendación, ya que rechazó el punto número cuarto, que se refiere a utilizar la expropiación para los fines expresamente permitidos por la Constitución.

Por lo que hace a la reparación del daño y a la elaboración de un censo para ubicar a las personas afectadas, la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal informó que se han otorgado 28 indemnizaciones, 28 viviendas; además, 109 personas que se encuentran en los siguientes supuestos: tienen problemas probatorios para acreditar la propiedad; en proyecto de resolución del juicio sucesorio; resolución de crédito pendiente o no se han presentado a recoger sus llaves. Datos que no se han corroborado ya que no han ubicado a los expropiados. En cuanto al censo se recibió un listado con un total de 165 personas afectadas, datos no derivados del censo pedi-

do, sino de la información que ya tenía la Consejería. Refirió que, de hacerse un nuevo censo, los datos no variarían.

Se han presentado varios peticionarios en la Dirección Ejecutiva de Seguimiento (), los cuales manifiestan que no se les ha pagado la indemnización que debe seguir a una expropiación, por lo que personal de la ha tenido que intervenir para solicitar información específica de esas personas.

En el 2008 la , envió los acuses de las autoridades a las cuales se dirigió una circular en la que el jefe de gobierno instruía a los titulares de las dependencias y servidoras y servidores públicos responsables de la planeación y ejecución de expropiaciones a:

- Reivindicar la imagen del Barrio de Tepito.

Como prueba envió información sobre algunas donaciones de balones que se realizaron en secundarias de la zona y un listado de los programas sociales del a los que se han inscrito algunas de las personas afectadas. Por lo que se solicitó al subsecretario de gobierno, que remita la información sobre acciones contundentes para revalorizar y potenciar la imagen social, cultural y económica del Barrio de Tepito; se enviaron algunas propuestas, se está en espera de respuesta.

- Instruir a los servidores públicos del Distrito Federal involucrados en la ejecución de expropiaciones para observar la normatividad aplicable.
- Elaborar un manual de operación.
- Difundir entre los miembros del Gabinete su obligación de colaborar con la en todas las solicitudes que se les realice.

Sobre estos puntos la Consejería no ha enviado información, por lo que se le han enviado, en diferentes momentos, recordatorios, además de constantes llamadas para requerir la información.

Personal de la realizó una visita de verificación en los predios expropiados, y observó que el avance de la obra es de 50 por ciento.

Recomendación 13/2007

Se refiere al caso de detención de siete personas, entre ellas un joven, en el contexto de la expropiación de un predio (Barrio de Tepito). Así como por la dilación en la presentación ante la Agencia 50 del Ministerio Público, y una vez que ingresaron a “las galeras”, no se les informó de las imputaciones que existían en su contra ni se les permitió tener contacto con sus familiares.

Por lo anterior, se emitió la Recomendación 13/2007 dirigida a la y a la

A través de dicho instrumento, se solicitó a la [redacted] iniciar los procedimientos administrativos y disciplinarios para establecer la responsabilidad de los funcionarios públicos que ordenaron, participaron y/o realizaron las detenciones arbitrarias y las lesiones a los agraviados; así como, impulsar los mecanismos de evaluación que permitan medir la capacitación que en materia de uso proporcionado de la fuerza reciben las y los servidores públicos de la Policía del Distrito Federal.

A la [redacted] se le solicitó establecer un mecanismo para que su personal se responsabilice de la inmediata puesta a disposición de las personas que sean remitidas ante el Ministerio Público a fin de garantizar la protección de sus derechos humanos; igualmente instrumentar un procedimiento que permita a la Policía Judicial del Distrito Federal asumir la custodia física de quienes se encuentran en las salas de espera mientras se realiza la puesta a disposición.

Asimismo, se recomendó: la observancia irrestricta del debido proceso en casos de jóvenes, y que, en atención a la normativa aplicable, se realice lo conducente para evaluar su puesta en libertad, y en su caso, se le remita de forma inmediata ante la autoridad competente; impulsar los mecanismos conducentes de capacitación y sensibilización para todas y todos los servidores públicos de esa Procuraduría, principalmente para el personal ministerial, para que velen por el respeto de los derechos humanos de todas las personas detenidas, hayan sido o no puestas a disposición del Ministerio Público, en especial cuando se trate de jóvenes.

La [redacted] aceptó totalmente la Recomendación, en tanto que la [redacted], en dos ocasiones, notificó a la [redacted] que no la aceptaba; sin embargo, reconsideró sus respuestas y finalmente la aceptó.

Durante 2008, la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos de la [redacted] dio inicio al acta administrativa relacionada con los hechos materia de la Recomendación, pero en abril, personal de la [redacted] acudió con tres de los siete agraviados para que les mostraran los álbumes fotográficos de los elementos de la [redacted] que participaron en el operativo del 21 de febrero de 2007, con la finalidad de que reconocieran a los probables responsables, sin embargo, no lograron identificar a los policías que los agredieron.

En consecuencia, a finales de 2008, la [redacted] informó que el acta administrativa, iniciada con motivo de los hechos materia de la Recomendación fue remitida al archivo toda vez que se determinó que no hay responsabilidad administrativa.

La directora ejecutiva de Derechos Humanos de la [redacted] solicitó a la [redacted] que se designara personal para que en forma conjunta se desarrollen mecanismos de evaluación que permitan medir la capacitación que en materia de uso proporcionado de la fuerza reciben las y los servidores públicos de la Policía del Distrito Federal, por lo que durante 2008 se llevaron a cabo reuniones de trabajo con personal de la Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la [redacted] y de la [redacted].

La titular de la Dirección General de Derechos Humanos de la [redacted], remitió a la [redacted] el proyecto de oficio/circular que emitirá el procurador general de Justicia del

Distrito Federal, el cual refiere que se establezca un mecanismo para que el personal de la se responsabilice de la inmediata puesta a disposición de las personas que sean remitidas ante el Ministerio Público; y que se instrumente un procedimiento que permita a la Policía Judicial del Distrito Federal asumir la custodia física de quienes excepcionalmente se encuentran en las salas de espera. Asimismo, que se observe irrestrictamente el debido proceso en casos de jóvenes, y que se realice lo conducente para evaluar de forma inmediata su puesta en libertad, o se remita inmediatamente a la autoridad competente. Por lo anterior, se llevó a cabo una reunión con la directora de Enlace B en la que se hicieron observaciones a dicho procedimiento.

La Dirección de Promoción y Capacitación, en coordinación con el Instituto de Formación Profesional de la , desarrollaron los mecanismos de capacitación y sensibilización en torno al respeto de los derechos humanos de las personas detenidas, particularmente de los jóvenes; asimismo, se realizaron actividades académicas para velar por el respeto de los derechos humanos.

Recomendación 14/2007

Esta Recomendación se originó por la violación derechos humanos cometida en agravio de los habitantes del predio La Ford, durante una expropiación. La recomendó a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal; que repare el daño causado; realice el pago de la indemnización correspondiente; instruya al titular de la con el objeto de que las diferentes áreas de la Procuraduría brinden a esta Comisión las facilidades para el desarrollo de las actividades de investigación; que utilice la expropiación para puntualizar o bien actualizar los fines expresamente permitidos en la Constitución; que emita una circular mediante la cual instruya a los servidores públicos involucrados en la planeación y ejecución de expropiaciones a observar la normatividad nacional e internacional; y que elabore un manual de operación que contemple una relación detallada de las personas afectadas por la expropiación.

El jefe de gobierno aceptó parcialmente la Recomendación ya que rechazó el punto número cuarto, que se refiere a utilizar la expropiación para los fines expresamente permitidos por la Constitución, mismo punto que no aceptó en la Recomendación 12/2007.

La circular firmada por el jefe de gobierno contiene puntos de la Recomendación 12/2007 y 14/2007.

La Consejería no ha enviado información a pesar de que personal de la ha realizado constantes solicitudes, por lo que ha sido necesario enviarle, en diferentes momentos, recordatorios, además de constantes llamadas para requerir la información.

El único avance que se tiene es en el tercer punto, ya que la propuso emitir una circular para que su personal atienda diligentemente las peticiones del personal de la , con ello atiende la instrucción que le realizó el jefe de gobierno.

Los peticionarios, elementos de la Policía Preventiva, fueron detenidos por otros elementos de la misma dependencia al realizar sus funciones, y les atribuyeron responsabilidad por el robo de un vehículo. Posteriormente, fueron despojados de sus pertenencias, a dos de ellos los golpearon y después todos fueron interrogados en la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos de la , sin la asistencia de uno o un defensor.

Durante el tiempo en que la investigó los hechos denunciados, la autoridad no colaboró para manifestar su versión sobre los mismos. Esa falta de información, y la existencia de otros elementos probatorios, acreditaron la existencia de tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes, lo que permitió, de conformidad con la Ley de la , se tuvieran por ciertas las violaciones a los derechos fundamentales denunciadas.

La única pretensión de los peticionarios en materia de reparación del daño fue que el procedimiento administrativo que iniciaron en contra de los servidores públicos que les agraviaron, se realizara de manera expedita, justa e imparcial.

Este organismo recomendó a la capacitar en materia de derechos humanos al personal de la y revisar el Manual de Procedimientos, con el objeto de que en las investigaciones se garantizara el derecho de audiencia y de defensa del policía, así como el derecho de acceso a la justicia.

La citada Secretaría no aceptó implementar medidas para mejorar las investigaciones realizadas por la Contraloría Interna, argumentando que no podía interferir en su actuación, ya que ésta depende directamente de la Contraloría General del Distrito Federal. Sin embargo, nada impide que la coadyuve con la Contraloría Interna con el objeto de contribuir a que la investigación se lleve a cabo de manera justa e imparcial. Esto se puede hacer independientemente de la adscripción a la que pertenezca esa dependencia.

Respecto a la recomendación de elaborar un manual donde se establezcan procedimientos disciplinarios para sus elementos, el Consejo de Honor y Justicia indicó que derivado de la revisión al manual de Procedimientos elaboró el Procedimiento de Resolución de Destitución de Personal Operativo por faltas a la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal; sin embargo, pese a que se solicitó información a la para saber si de la revisión del Manual se desprendía alguna modificación, ésta informó que ya existe normatividad en cuanto a los procedimientos, facultades y obligaciones de la , por lo que se había considerado que no era oportuno elaborar un manual de procedimientos y lo que procedía era la revisión, de la cual se desprendió que no existe modificación alguna del mismo.

Para garantizar los derechos humanos de los servidores públicos sujetos a investigación, se solicitó a la Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos (-) que se aplicaran mecanismos de monitoreo para esos servidores públicos. Derivado de lo anterior, durante mayo de 2008, la - proporcionó copia de los cuestionarios que

dirigió a los elementos que son sujetos de investigación en la y al personal que labora en esa Dirección, la tendencia es seguir aplicándolos en lo sucesivo, por ello se continúa en el monitoreo de los cuestionarios aplicados; sin embargo, en los últimos meses la autoridad no envió información al respecto.

Respecto a la tercera recomendación realizada a la , se requirió dar capacitación al personal de dicha secretaría, por ello, se giraron instrucciones para que se diseñara, supervisara y evaluara el curso de profesionalización para servidores públicos adscritos a la (en general) y específicamente al personal de la relacionados con los hechos motivo de la recomendación. Derivado de lo anterior, se diseñaron los contenidos del curso Los Derechos Humanos y la Seguridad Ciudadana, impartido por diferentes expositores, entre ellos personal del Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Las sesiones se imparten al personal de la Dirección Ejecutiva del Consejo de Honor y Justicia, así como al personal de la , a partir de agosto y durante los meses subsecuentes.

Se informó a la , que para abatir el rezago que dejó la entonces , de la Dirección Ejecutiva del Consejo de Honor y Justicia, se realizaron diversas acciones relacionadas con los recursos humanos, como la contratación de personal, la adquisición de equipos de cómputo, el aumento a dos sesiones del Pleno del Consejo (antes sólo era una sesión), entre otros. Sin embargo, lo que se pretende es abatir el rezago de expedientes que heredó la actual administración a cargo de la .

Desde enero de 2008, se comenzó a instruir a los altos mandos de la —subsecretarios, directores generales, directores ejecutivos y directores de área—, para que colaboren con los pedimentos de información que solicite la , con la finalidad de que se atiendan dentro de los términos señalados y de forma exhaustiva. Sin embargo, no se observa que esa instrucción se atienda a cabalidad.

La Contraloría Interna de la , tiene a su cargo la integración del acta administrativa / / /1683/2007, donde se investiga al servidor público que presumiblemente cometió irregularidades de carácter administrativo, donde el 7 de noviembre se dictó el Proveído de Inicio de Procedimiento Administrativo. Por lo que respecta al acta administrativa 018-08/ , se encuentra en etapa de integración.

El séptimo punto recomendatorio no fue aceptado por la , pues argumentó que no se puede inferir en la vida interna de la Contraloría que opera en esa Institución. Sin embargo, la Contraloría General del Distrito Federal informó a la que, a causa de esta Recomendación, se integraron dos expedientes: uno en contra de los elementos que torturaron y agraviaron a los peticionarios y otro en contra de los servidores públicos que omitieron informar a la sobre los hechos que motivaron esta Recomendación.

Al emitir la recomendación 15/2007 se solicitó la colaboración de la para que se integrara de la averiguación previa iniciada por los posibles hechos de tortura denunciados por los agraviados, por ello se requirió la coadyuvancia en la indagatoria,

la cual se determinó con un no ejercicio de la acción penal, sin embargo, no se autorizó dicha determinación y fue devuelta para su integración en la Fiscalía para Servidores Públicos.

Debido a que la reestructuración de la composición del Consejo de Honor y Justicia de esa dependencia y del régimen disciplinario depende de diversas instancias y del Poder Legislativo, las modificaciones se encuentran en estudio por las áreas competentes; no obstante lo anterior, no hay avances significativos en este tema.

Recomendación 16/2007

El 27 de noviembre de 2007 se emitió esta Recomendación a la _____ y a la _____, misma que fue aceptada por las dos autoridades en diciembre del mismo año.

Los hechos que motivaron la emisión del instrumento recomendatorio fueron que en 2004 se halló el cuerpo sin vida de un joven colgado de una cruz en el lugar llamado Pico del Águila en el Ajusco, el cual fue descubierto por dos turistas que estaban en el lugar y alertaron a las autoridades. Lamentablemente el cuerpo fue bajado de la cruz por personal del Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (_____) de la _____, sin que mediara la presencia de autoridad ministerial alguna; posteriormente, fue trasladado a una agencia del Ministerio Público, momento en el que dieron aviso a familiares.

Los padres del occiso fueron los peticionarios que acudieron a este organismo, ya que al realizar el reconocimiento del cuerpo, se percataron que presentaba severas lesiones en todo el cuerpo, mismas de las que pidieron razón a la autoridad ministerial y la respuesta fue que el cuerpo se les había caído a los rescatistas, por lo que no se pudo evitar que éste rodara desde lo alto del lugar.

En la investigación realizada por la _____ se detectaron irregularidades en la actuación de las autoridades: en primer lugar, el hecho de que el cuerpo haya sido rescatado sin que la autoridad ministerial diera fe de las condiciones y circunstancias en las que se llevaba a cabo, o cuidase de que se preservara adecuadamente el lugar de los hechos; como consecuencia se observaron puntos de vista contradictorios en los dictámenes periciales que realizaron tanto el Semefo como la _____, la primera institución informó que las lesiones externas que presentaba el cuerpo tenían las características de ser *post-mortem* y la segunda instancia informó que las lesiones habían sido *ante-mortem*.

Por lo anterior, se recomendó a las autoridades responsables lo siguiente: a la modernizar el equipo y proveer de personal suficiente y especializado al _____, así como capacitarlos; además, colaborar con la _____ a fin de determinar los procedimientos que los elementos de la policía deben seguir para proteger y preservar el lugar de los hechos. A la _____ se recomendó la integración adecuada de la averiguación previa, determinar, en su caso, la responsabilidad de los servidores públicos involucrados, elaborar un modelo para la investigación de homicidios y colaborar con el _____ para

determinar la actuación de los peritos médicos forenses y, finalmente, indemnizar a los familiares del occiso.

La Recomendación fue aceptada totalmente por la y la la aceptó de manera parcial.

En 2008 la mantuvo abierta la investigación por la muerte del joven durante cuatro meses, sin embargo, en las revisiones hechas por personal de la en la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios, se hizo constar que no se realizó diligencia alguna en ese tiempo y para mayo de 2008 se comenzó a determinar por suicidio; por tal motivo, la solicitó una cita con el Fiscal de Homicidios a través de la Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos del Distrito Federal, de lo cual no se obtuvo respuesta.

En junio de 2008 la estableció que la muerte del joven N.P.G.G. no se trató de un homicidio sino de un suicidio, por lo que la averiguación previa se determinó con el no ejercicio de la acción penal, y los padres del joven no desearon presentar recurso de inconformidad alguno.

La a través de la Dirección General de Derechos Humanos elaboró un borrador del Modelo de Investigación para Homicidios, al cual la hizo propuestas y actualmente se encuentra en elaboración.

Por otra parte, este año se avanzó significativamente con relación al trabajo que realiza el , la revisó el equipo utilizado para el rescate en montaña, para lo cual se contó con la colaboración del presidente de la Asociación de Montañismo de la Universidad Nacional Autónoma de México () y se verificó el entrenamiento en trabajo vertical y rescate vehicular. Además, el capacitó en materia de protección y preservación del lugar de los hechos a su personal, a la policía sectorial y a personal del Programa de Multiplicadores de la Dirección General de Carrera Policial.

Recomendación 17/2007

Debido a que un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur () fue golpeado brutalmente por varios custodios y como consecuencia, tuvo que ser intervenido quirúrgicamente perdiendo el bazo y parte del páncreas.

El 28 de noviembre de 2007 se emitió esta Recomendación a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal () y a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (), la cual fue aceptada en sus términos por ambas autoridades en diciembre del mismo año.

La investigación que llevó a cabo la evidenció que el personal de seguridad y custodia del , no tuvo justificación alguna para el uso de la fuerza, con relación a la integración de la averiguación previa iniciada por los delitos de abuso de autoridad y lesiones, la ha considerado que no se trata de un caso de tortura, en ese sentido la comprobó lo contrario.

En consecuencia, la [redacted] recomendó al secretario de Gobierno del Distrito Federal, determinar la probable responsabilidad administrativa de los servidores públicos involucrados, brindar servicio médico y monitoreo constante como parte de la reparación del daño al agraviado y otorgarle una justa indemnización. A la [redacted] se recomendó investigar los hechos, comprobar el cuerpo del delito y la probable responsabilidad de los servidores públicos; realizar un estudio técnico-jurídico de la averiguación previa y dar vista a la Contraloría Interna, así como al agente del Ministerio Público correspondiente.

Este año se inició el procedimiento administrativo en la Contraloría Interna de Gobierno, el cual se encuentra en integración y para su seguimiento fue incorporado al Programa de Seguimiento de Procedimientos Administrativos Derivados de Expedientes de Queja Concluidos (Lucha contra la impunidad) de la [redacted] (también se incorporó la causa penal).

Personal de la [redacted] visitó, aproximadamente, cada mes al interno para verificar su estado de salud, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario monitoreó a través de técnicos penitenciarios médicos el estado de salud del agraviado quienes emitieron informes quincenales. Sin embargo, a través de las visitas al agraviado, se ha constatado que el monitoreo médico, como parte de la reparación del daño moral, no es eficiente puesto que en todas las ocasiones que se visitó al agraviado refirió sentir distintos padecimientos, sobre todo problemas de salud como consecuencia de la tortura que sufrió.

La [redacted] a través de la [redacted], a lo largo del año, gestió con la Subdirección de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, que brinde un monitoreo médico adecuado e integral al agraviado, en el que se incluya el medicamento que le sea recetado, ya que hasta el día de hoy éste es suministrado por la familia; además, en reiteradas ocasiones se ha insistido que para una mejor atención médica, cuando el agraviado ha tenido infecciones u otro padecimiento que requiere de análisis clínicos o tratamiento médico, sea enviado a la Torre Médica Tepepan o a algún hospital de la [redacted], solicitudes que el Ceresova no ha cumplido.

En relación a una justa indemnización, este año la [redacted] solicitó a la entonces Dirección General de Prevención y Readaptación Social pidiera la intervención de la Procuraduría Fiscal a fin de que cuantificara el monto para el pago de la indemnización. Posteriormente, a través de la entonces Subdirección Jurídica y de Derechos Humanos, se informó que la reparación del daño y su cuantificación sería determinada por el órgano jurisdiccional correspondiente y que sería en sentencia donde se condenaría al responsable o responsables del pago de la misma. No obstante, cuando se acredita una violación a derechos humanos el Estado es responsable de reparar el daño a las víctimas, independientemente de los procedimientos jurisdiccionales, además la [redacted] aceptó la Recomendación, la cual establece el pago de la indemnización, por lo que tendrá que cumplirse en sus términos. Actualmente, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario ha argumentado que no cuenta con una partida para cubrir el pago de la indemnización y se encuentra en proceso de determinar algún mecanismo para cumplir con la misma.

La determinó la acción penal en contra de los servidores públicos, realizó el estudio técnico-jurídico del cual se desprende responsabilidad administrativa para el personal de la y responsabilidad penal para el personal adscrito a la Torre Médica Tepepan.

Recomendación 18/2007

Esta Recomendación se dio a causa del interno al que se le diagnosticó erróneamente , y en cumplimiento a lo recomendado por la , este organismo emitió este instrumento complementario de la Recomendación 12/2006 y que se dirigió a la , así como a la , solicitando lo siguiente: que se dé vista a las autoridades competentes a fin de iniciar los procedimientos de investigación administrativos y penales a que haya lugar, éste es un punto similar dirigido a ambas dependencias y, otro punto, dirigido a la primer dependencia, es para que se proceda a la reparación de los daños materiales y morales.

La Contraloría Interna de la inició el expediente administrativo correspondiente pero se dictó el acuerdo de prescripción. Con relación a la averiguación previa iniciada en contra de los servidores públicos que participaron en los hechos, se acordó el no ejercicio de la acción penal, motivo por el cual este punto se dio por cumplido.

No obstante lo anterior, la continúa con la investigación administrativa en contra de los servidores públicos involucrados.

En virtud de que la ha tenido dificultades para hacer la cuantificación por concepto de reparación del daño, la presentó un desglose como propuesta pero no fue aceptado; sin embargo, el secretario de Salud hizo una propuesta a la entonces titular de la , misma que fue aceptada por el agraviado y su abogado, pero no se ha efectuado, ya que de acuerdo con la información proporcionada, se solicitó el apoyo del personal de la Procuraduría Fiscal para hacer la cuantificación por dicho concepto, pero no la han podido establecer.

Esperamos que la pague la reparación del daño inmediatamente que obtenga la cuantificación, ya que ha excedido en demasía el tiempo señalado por el secretario de Salud en septiembre, cuando él mismo hizo la propuesta, de tres semanas aproximadamente, para cumplir.

Recomendación 19/2007

Este instrumento recomendatorio se emitió por la detención del ciudadano C.A.A.K. a la salida del reclusorio, y se dirigió a la y a la , en la que se solicitó a dicha Secretaría: crear un sistema eficiente en los diversos centros de reclusión del Distrito Federal, el cual permita, de forma ágil y expedita verificar la situación jurídica de las

personas recluidas que hayan compurgado su libertad; que se cree un capítulo específico en el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal, relativo al procedimiento que debe llevar la autoridad penitenciaria para dar trámite a las boletas de libertad de las y los internos que son emitidas por la autoridad judicial o administrativa. Se defina el término *inmediatez* contenido en las boletas de libertad remitidas por las diversas autoridades judiciales, para que éste sea debidamente cumplido por la autoridad que intervenga en el procedimiento de liberación y, de esta forma, se evite que se repitan este tipo de prácticas dilatorias en perjuicio de la población penitenciaria.

Asimismo, se requirió dar vista a la Contraloría Interna de esa dirección General a fin de que, de ser procedente, se iniciara el procedimiento administrativo en contra de los servidores públicos involucrados en los hechos; y se giraran instrucciones al personal administrativo de los centros de reclusión encargados del trámite de liberación a fin de que observen y acaten puntualmente los ordenamientos jurídicos que son el fundamento de esta Recomendación.

A la [redacted] se le recomendó que emita un acuerdo en el cual se regulen todos los supuestos legales sobre el cumplimiento de una orden de localización y presentación y las obligaciones que deben tener tanto el agente del Ministerio Público como la Policía Judicial del Distrito Federal ([redacted]).

De manera complementaria se recomendó que en el Manual operativo de la Policía Judicial del Distrito Federal se agregue un apartado específico sobre el cumplimiento de las órdenes de localización y presentación que realizan los elementos de la [redacted] a fin de evitar violaciones graves al derecho a la libertad e integridad personal.

También se pidió se acepte la responsabilidad derivada de las violaciones cometidas en agravio de C.A.A.K., C.G.G., M.C., C.E. y A.L. de apellidos A.G. y R.G.A., reparando el daño causado a través de una disculpa pública, en términos de los numerales 103 y 104 de este documento y se eviten en lo futuro actos que tiendan a afectar el derecho a la libertad e integridad personal y los derechos de la niñez, así como la imagen de personas, como los analizados en este caso.

Finalmente, se pidió girar instrucciones escritas, precisas y contundentes a los agentes del Ministerio Público, oficiales secretarios y elementos de la [redacted] a efecto de que se observen y acaten los ordenamientos jurídicos que son el fundamento de la Recomendación y se inicie la averiguación previa que corresponda contra todos los servidores públicos que participaron en la emisión y ejecución de la orden de localización y presentación en contra del agraviado; se dé vista a la Contraloría Interna de esa Procuraduría, al Consejo de Honor y Justicia de la [redacted], y se implementen cursos de capacitación y sensibilización para todos los miembros de la Policía Judicial.

Destaca de entre los puntos recomendatorios uno más que solicitó proporcionar a los jóvenes, hijos del agraviado, que presenciaron los hechos, por todo el tiempo que resulte necesario para su restablecimiento, la atención psicológica oportuna e integral, acorde con su estado emocional.

El instrumento fue aceptado en su totalidad por la y de manera parcial por la

La , a través de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, estableció los lineamientos mínimos que deben observarse en el procedimiento de libertades otorgadas a las y los internos en los centros de reclusión del Distrito Federal, por las autoridades judiciales o administrativas. Se dio vista a la Contraloría Interna de la y también se giraron instrucciones a los subdirectores jurídicos y/o subdirectores técnico-jurídicos para que durante el procedimiento de libertad y excarcelación de internas e internos los acompañen hasta su total externación del centro de reclusión, lo cual deberá acontecer antes de concluir las 24:00 horas del día en que se tenga conocimiento de la orden de libertad.

Con relación a la postura del titular de la , mediante reuniones, el presidente de este organismo intentó que la retomara y así lograr la aceptación total, pero esto no fue posible.

Con respecto al Acuerdo solicitado, señalaron que debido a que las órdenes de presentación no tienen fundamento legal, sería problemático elaborarlo, por lo que están haciendo un estudio de la normatividad aplicable para determinar si de ella se pueden desprender las normas que permitan emitir el Acuerdo requerido, lo mismo sucede con el capítulo específico sobre el cumplimiento de las órdenes de localización que se deberá de incorporar en el Manual operativo.

Por otra parte, elaboraron un proyecto de oficio circular mediante el cual harán del conocimiento del personal ministerial y policial los lineamientos a los que deberá ajustar su actuación en caso del cumplimiento de una orden de localización y presentación, mismo que se encuentra en revisión.

A pesar de que el punto en el que se pide investigar la actuación de los servidores públicos involucrados no fue aceptado, se dio vista a la Visitaduría General y como resultado del estudio técnico jurídico practicado, se resolvió que sí hubo una actuación indebida por parte de quien omitió notificar de la indagatoria en investigación al C.C.A.A.

Con respecto a la capacitación en materia de derechos humanos, se está impartiendo el curso Formación y Capacitación en Derechos Humanos y Prevención, Investigación y Sanción de la Tortura a elementos de la Policía Judicial, así como el taller Uso de la Fuerza y Legítima Defensa.

Cabe hacer mención de que durante el primer semestre de este año ambas autoridades mostraron resistencia para enviar información en seguimiento al cumplimiento del instrumento emitido; sin embargo, la información comenzó a fluir de manera continúa a partir del segundo semestre y esperamos que continúen trabajando así, ya que esto ha permitido conocer y analizar las acciones que se realizan.

Por omitir el pago por concepto de la revocación de expropiación de tres predios, se emitió esta Recomendación dirigida al jefe de gobierno en la que se solicitó: se actualizaran los montos a pagar respecto de los predios que fueron afectados; se efectuara el pago de las sucesiones correspondientes, representadas por el señor F.R.M.; se realizara una reparación integral y proporcional a los daños producidos; la reparación de las consecuencias que la infracción produjo, que incluya el lucro cesante y el daño emergente; el pago de una indemnización como compensación por los daños ocasionados, por el daño moral. Asimismo, se designara a una o un servidor público que se responsabilizara del seguimiento a los trámites hasta que se lograra el pago integral correspondiente. Por último, que la Jefatura de Gobierno llevara a cabo un análisis completo respecto de las causas que dieron origen a la dilación en el cumplimiento del pago sustituto y los servidores públicos, que con su actuación u omisión, participaron en la misma.

La Jefatura de Gobierno aceptó parcialmente la Recomendación, ya que no aceptó efectuar el pago de la reparación del daño por el lucro cesante y el daño emergente generados en virtud de las violaciones sufridas, ni realizar el pago por el daño moral ocasionado al peticionario. Tampoco aceptó llevar a cabo un análisis completo respecto de las causas que dieron origen a la dilación en el cumplimiento del pago sustituto.

Durante 2008 se llevaron a cabo gestiones telefónicas y reuniones de trabajo con personal de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales con la finalidad de impulsar las acciones encaminadas a cumplir la Recomendación, dichos servidores públicos mostraron una actitud negativa, ya que en diversas ocasiones se comprometieron a realizar el pago al peticionario, sin que esto sucediera al llegar el día señalado para ello.

A finales de 2008, y debido a la presión que ejerció personal de la , la autoridad responsable actualizó los avalúos de los tres predios afectados con la finalidad de estar en condiciones de efectuar el pago sustituto al peticionario.

No obstante la actitud de la directora de Normatividad y Asuntos Internos de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal (Seduvi), así como la poca disposición de la subdirectora de Seguimiento a Quejas Contra Servidores Públicos de la Consejería Jurídica y Servicios Legales, en octubre de 2008 se le entregaron al peticionario dos cheques que cubren el monto del pago sustituto. Sin embargo, toda vez que dichos títulos de crédito se emitieron a nombre de las dos sucesiones en las que el peticionario es heredero y albacea, esto dificultó su cobro, ya que no estaban a su nombre.

En consecuencia, el peticionario, quien radica en Tampico, Tamaulipas, no pudo regresar a su hogar, permaneció en el Distrito Federal 20 días, lo que le generó gastos económicos que no tenía contemplado realizar.

Finalmente, gracias a que su esposa le envió los documentos que requería para acreditarse como heredero y albacea de las sucesiones, el peticionario pudo cobrar uno de los dos cheques en noviembre de 2008.

Recomendación 2/2008

Por la de falta de indemnización por decreto expropiatorio y dilación en el procedimiento administrativo, la emitió la Recomendación 2/2008 dirigida al jefe de Gobierno del Distrito Federal, cuyos puntos recomendatorios señalan que:

Se elaboren los avalúos correspondientes de los seis predios materia de esta Recomendación a fin de determinar los montos a pagar; que sin mayor dilación se efectúe el pago indemnizatorio que corresponde a las expropiaciones realizadas, contemplando en el pago lo que determinen los avalúos correspondientes, la reparación de consecuencias que la infracción produjo, incluyendo el lucro cesante y daño emergente, así como el pago de una indemnización como compensación por los daños ocasionados, daño moral; que esa Jefatura designe a una o un servidor público que se responsabilice del seguimiento a los trámites hasta que se logre el pago integral correspondiente y previo análisis de las causas que dieron origen a la dilación en el cumplimiento del pago indemnizatorio, presente un procedimiento claro, público y transparente para el pago indemnizatorio, el cual deberá contemplar lineamientos específicos para una adecuada documentación e integración de los expedientes correspondientes a los predios materia de esta Recomendación. Dicho procedimiento también debe establecer los mecanismos de supervisión de la actuación de los servidores públicos que intervengan en el mismo, y en caso de que se aprecien elementos suficientes para iniciar algún o algunos procedimientos administrativos contra determinados servidores públicos, se realicen las acciones oportunas tendentes a tal fin.

La autoridad solicitó varias prórrogas para dar respuesta en cuanto a la aceptación del instrumento, el cual aceptó parcialmente; sin embargo, las gestiones para proceder al pago de las indemnizaciones fueron suspendidas temporalmente ante la confirmación de que el entonces Departamento del Distrito Federal, a través de Servicios Metropolitanos S. A. de C. V. (Servimet), pagó la indemnización correspondiente al predio Loma Verde, por lo que infirieron el pago de los inmuebles restantes.

Por lo anterior, inició una búsqueda exhaustiva en sus archivos para corroborar el pago de las expropiaciones restantes, por ello en los últimos meses de 2008, señaló que la investigación ya concluyó y que la documentación para requerir el pago se remitió a Seduvi para continuar con los trámites respectivos para proceder a la indemnización.

Lo anterior provocó que las gestiones se suspendieran durante la mayor parte del año que se informa, por lo que al haberse concluido la investigación se espera que los trámites siguientes, correspondientes al pago de la indemnización, sean más ágiles.

Recomendación 3/2008

Esta Recomendación está dirigida a la , por la afectación a la integridad física, psíquica y moral; obstaculización en el derecho a la salud; negligencia médica; e

incumplimiento de Acuerdo de Conciliación en el caso de la agraviada A.M.T., ya que acudió al Hospital Materno Infantil Inguarán, en donde después del parto le retiraron de forma manual la placenta; maniobra que ya había sido efectuada a la agraviada en el parto anterior, realizado en el mismo Hospital, después de algunos días en el hospital, empezó a empeorar la salud de la agraviada, por lo que acudió ante diversas instancias médicas, siendo el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán en donde le diagnosticaron síndrome de Sheehan post parto.¹³³

Este organismo público autónomo celebró un Acuerdo de Conciliación con la y la agraviada, a fin de restituir a esta última hasta lo máximo posible, en el ejercicio y goce del derecho a la salud; sin embargo, la autoridad incumplió el acuerdo, por lo que se le recomendó a la : proporcione a la agraviada los medicamentos debidamente prescritos; que el director general de Servicios Médicos y Urgencias, la agraviada y su esposo establezcan fechas fijas para el suministro de los medicamentos; que el costo total de la atención médica, psicológica y psiquiátrica sea absorbido por la ; elabore folletos informativos de la Norma Oficial Mexicana sobre la Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio del recién nacido; dé vista a la Contraloría Interna de la para establecer la responsabilidad administrativa en que incurrieron los servidores que intervinieron en el caso; avise por escrito a todos los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias y del Hospital Dr. Belisario Domínguez, que se dará vista a la Contraloría Interna de dicha dependencia si no acatan oportunamente las medidas precautorias que la solicite o no le informe; insista en la capacitación y actualización del personal médico y de enfermería con respecto a la mencionada Norma Oficial.

La aceptó en su totalidad la Recomendación. Sin embargo, la agraviada y su esposo han sido acompañados por personal de la en cada gestión o solicitud que hace la peticionaria ante los diferentes hospitales de la , para que sea atendida.

Durante este año la autoridad ha efectuado los pagos para la atención médica de la agraviada en hospitales federales. Y la ha canalizado a otros hospitales de la red para que le den el servicio.

En cuanto a los cursos de capacitación la no ha recibido información. Tampoco sobre la instrucción que debe de ser por escrito a todos los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias y del Hospital Dr.

¹³³ Norman Lavin define ese síndrome como *necrosis hipofisaria posparto*; al describir el mismo señala que: “se desencadena por una hemorragia grave durante el parto. En el cuadro clínico clásico, la hemorragia se produce durante el parto o inmediatamente después. En algunas ocasiones, el cuadro de presentación es una insuficiencia suprarrenal aguda con hipotensión arterial y *shock*; sin embargo, en la mayoría de los casos, el inicio es más insidioso con anorexia y náuseas, letargo, debilidad, pérdida de peso, ausencia de leche materna tras el parto, amenorrea, pérdida del vello púbico y axilar o falta de crecimiento del vello púbico”. Véase *Endocrinología y Metabolismo*, 3ª edición, Madrid, University of California, Los Angeles School of Medicine-Marbán Libros, 2003, p. 723.

Belisario Domínguez, en el caso de que no acaten las medidas precautorias de la Comisión pues se dará vista a la Contraloría Interna de la .

Se cumplió el sexto punto, toda vez que la Contraloría Interna en la , dictó acuerdo de improcedencia, situación que le fue informada al peticionario.

Recomendación 4/2008

Este instrumento recomendatorio fue dirigido el 14 de marzo a la Jefatura Delegacional en Cuauhtémoc, autoridad que aceptó en su totalidad dicha Recomendación; se emitió por la omisión de observar la ley o normatividad aplicable; injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad, a la honra y a la vida privada; y violación al derecho a un nivel de vida adecuado, de comerciantes y vecinos de las colonias Buenavista y San Rafael.

Los antecedentes sobre esta Recomendación fueron los siguientes: un peticionario compareció, en representación de diversos vecinos de la colonia Buenavista, en la delegación Cuauhtémoc, pues en 2003 solicitó por escrito a dicho órgano político-administrativo el retiro de puestos de comercio en vía pública, sin embargo dicho órgano no retiró los puestos en mención y permitió que se instalaran más.

Además de lo anterior, en mayo de 2006, la Comisión recibió un escrito signado por los peticionarios y otras personas, en representación de vecinas y vecinos de las colonias Buenavista, San Rafael y varias más de la delegación Cuauhtémoc, quienes solicitaron la suspensión de la obra del Corredor Comercial Callejero en la zona de San Cosme, debido a que en su realización la delegación Cuauhtémoc omitió observar la normatividad aplicable, al no cubrir los requisitos que ésta marcaba.

En noviembre de 2007 se iniciaron diversos expedientes de queja por comerciantes de vía pública, quienes sustancialmente se quejaban de que realizaban desde hace años la actividad de comercio en vía pública, pero que a partir de octubre de 2007, comenzaron a ser desplazados de los lugares donde trabajaban, por servidores públicos de la delegación de referencia, mediante el argumento de un reordenamiento del comercio en vía pública, además de que los espacios que ocupaban habían sido otorgados a otros comerciantes; los servidores públicos que participaron en esos eventos fueron el director Territorial en Juárez-San Rafael, el subdirector de Mercados y Vía Pública, entre otros. Además, se negaron a darles información sobre sus casos, por lo que desconocían el reordenamiento que se llevaría en el Corredor San Cosme, negándoles por ende, la apertura de mesas de diálogo e información. Finalmente, esas personas se sentían amenazadas pues les indicaron que de no desocupar los espacios, serían sujeto de una responsabilidad penal.

En mayo de 2008, la delegación Cuauhtémoc designó como enlace al director de Participación Ciudadana, cuya intervención fue para dar cumplimiento a los puntos recomendatorios. Durante agosto, septiembre, octubre y noviembre se llevaron a cabo múltiples reuniones de trabajo, ya que la consulta ciudadana realizada por esa delegación

no fue considerada representativa, por ello se solicitó a las autoridades delegacionales que informarán a la metodología del diagnóstico; además, se solicitó que se realizara una nueva consulta, por ello el enlace delegacional informó que realizaría una consulta simple estratificada a domicilio. A finales de noviembre, el director general de Participación Ciudadana entregó como prueba de cumplimiento información respecto al primer punto recomendatorio, información que será valorada por el personal de la , a cargo del seguimiento de la presente Recomendación. Para impulsar el cumplimiento del instrumento recomendatorio, se acordó con el enlace, llevar a cabo reuniones quincenales, para verificar avances y proponer rutas de cumplimiento.

Entre otras cosas, se entregó a la copia de los padrones de 2005, 2006 y 2007 de las y los comerciantes asignados a la Ribera de San Cosme.

No obstante lo anterior, el primer punto recomendatorio no se ha cumplido, pues la delegación Cuauhtémoc no ha indicado la metodología empleada para la designación de los espacios en zonas como el Corredor de San Cosme.

Respecto al cumplimiento de los puntos recomendatorios segundo, tercero y cuarto, hay avances mínimos o nulos, pues su impulso depende estrictamente del cumplimiento del primero; sin embargo, del segundo punto, se cuenta con las listas de los nombres de los representantes vecinales formales y de los líderes de los comerciantes en vía pública de las unidades de San Rafael y Buenavista, con quienes se pretenden instaurar las mesas de diálogo.

Estos tres puntos continúan sin avance, por ello, de manera permanente se impulsa el cumplimiento del primer punto recomendatorio.

Respecto al retiro de puestos metálicos abandonados, en septiembre personal de la acudió a una verificación en la colonia Buenavista, donde se constató que algunos puestos fueron retirados desde octubre de 2007, además un puesto de jugos inactivo fue retirado el mismo día en que se realizó la inspección. Cabe señalar que en dicho recorrido se constató la existencia de puestos activos que no se encuentran establecidos de forma regular, pues no acreditan la legalidad del espacio o hay comerciantes que cuentan con dos puestos, lo que se traduce en una irregularidad en el establecimiento de los comerciantes en la colonia Buenavista.

Derivado de los hechos materia de la Recomendación, la autoridad delegacional informó que se iniciaron tres procedimientos administrativos en la Contraloría Interna de esa delegación, los cuales se encuentran en trámite. Sin embargo, el director general de Participación Ciudadana y Gestión Social, quien en primera instancia consideró proporcionar información al respecto, en noviembre de 2008 indicó que ésta debía solicitarse directamente al órgano de control interno.

Para atender el séptimo punto, en julio de 2008, el enlace de la delegación Cuauhtémoc aportó, como prueba de cumplimiento, copias simples de los oficios donde el titular de esa Jefatura Delegacional exhorta al director Territorial en Juárez y San Rafael y al director general de Desarrollo Social, a respetar los derechos humanos de las y los comerciantes de las colonias Buenavista y San Rafael.

Finalmente, en septiembre de 2008, personal de la Dirección General de Educación inició las sesiones del curso de capacitación para las y los servidores públicos de la delegación Cuauhtémoc, cuyo contenido pretendió sensibilizar a dichos servidores en su trato hacia las y los ciudadanos que se encuentran en esa demarcación política que requieran sus servicios y atención. El personal de la Dirección General de Educación realizó la calendarización de los cursos para el personal de la jefatura delegacional, lo que significa un avance en el cumplimiento de este punto recomendatorio.

Recomendación 5/2008

Con fecha 17 de junio de 2005, la peticionaria manifestó que el día 14 de este mes su concubinario llevó a la hija de ambos, de dos meses de edad, al Hospital Infantil de Tacubaya porque se había caído de la cama y se lesionó; ese mismo día a propuesta médica, él llevó el respectivo informe médico a la Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia -5, donde lo detuvieron acusándolo de la comisión de los delitos de lesiones y violencia familiar.

Posteriormente, la peticionaria acudió a la respectiva agencia del Ministerio Público para buscar a su concubinario pues tardaba en regresar. Ahí la detuvieron y remitieron junto con él a los separos, donde un agente de la los agredió verbal y físicamente.

En la agencia se presionó a su concubinario para declararse culpable, y de esta forma ella fuera puesta en libertad y su hija no fuera llevada a un albergue, por lo que a ella la dejaron en libertad, mientras que él permaneció privado de la libertad.

La aceptó en sus términos la presente Recomendación, en la que se solicitó: la reparación del daño a los agraviados; se investigue la responsabilidad de los funcionarios públicos implicados en los hechos motivo de la presente Recomendación; se elabore una compilación de la normativa que regule la función del Ministerio Público en la integración y determinación de las averiguaciones previas; que la Visitaduría General de la realice un estudio técnico-jurídico de la indagatoria en la que los peticionarios son denunciante de los actos de tortura de los que fueron víctimas, para que determine si el procedimiento ha sido conforme a derecho; se instale un sistema de circuito cerrado y los números de teléfono de los titulares de las instancias para denunciar abusos de autoridad en la ; se acondicionen espacios específicos para las personas que acuden a rendir declaración en las que no existan elementos que los puedan intimidar y que se informe a esta Comisión respecto a las comparecencias a las que tengan que acudir los peticionarios.

La Visitaduría General resolvió que no existieron irregularidades en la integración de la indagatoria, por lo que personal de la está evaluando la conclusión de este punto recomendatorio.

La Contraloría Interna de la , el 1 de septiembre de 2008, procedió a sancionar a los servidores públicos con suspensión de funciones y sueldo por 30 días naturales. Por lo que se tuvo por cumplido este punto el 3 de octubre.

La mandó un oficio donde informa sobre la implementación de espacios en la Fiscalía para Servidores Públicos. Asimismo, informó en octubre, sobre la instalación de 547 cámaras en las Fiscalías Desconcentradas, sobre lo que se realizó verificación a finales de diciembre.

El 1 de diciembre se llevó a cabo la ampliación de declaración de los agraviados en la Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos de la .

Respecto a la compilación de la normativa que regula el actuar de los Ministerios Públicos durante la averiguación previa, se recibió en la un listado con la normativa que el Instituto de Formación Profesional elaboró, sobre el que se envió una respuesta solicitando que se indique qué artículos, apartados y capítulos se incluirán en la compilación.

Recomendación 6/2008

La Recomendación se emitió el 28 de marzo de 2008 y se dirigió al secretario de Seguridad Pública y a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, en virtud de que del 18 de agosto de 2007 hasta la fecha de emisión de dicho instrumento recomendatorio, se recibieron un total de tres quejas colectivas con motivo de la actuación de elementos de la en agravio directo de personas que laboran en el *valet parking* en la zona de Polanco y con la consecuente afectación a los derechos de terceras personas. Dichas quejas fueron acumuladas.

La aceptó el instrumento recomendatorio en modalidades, por lo que, mediante oficio se hizo la aclaración de que los instrumentos recomendatorios no son susceptibles de modificación.

La Consejería Jurídica y de Servicios Legales aceptó el único punto recomendatorio que se refiere a que se expida una circular en la cual instruya a las y los titulares de todos los Juzgados Cívicos para que se abstengan de recibir a las personas que sean remitidas con motivo de conductas prohibidas de manera expresa por el Reglamento de Tránsito Metropolitano, por no ser de su competencia. Lo que se verificó a finales de noviembre de 2008.

A la , se le recomendó que indemnizara, por lucro cesante y daño emergente, a las personas agraviadas que en el contexto del Operativo Polanco fueron detenidas de manera arbitraria y remitidas injustificadamente al Juzgado Cívico; que instruyera a los titulares de la Subsecretaría de Seguridad Pública, la Dirección Ejecutiva de Apoyo y Control Operativo, la Dirección General de Agrupamientos, para que su participación en operativos, lo hagan de manera fundada y motivada, y se forme una bitácora; que los operativos se comuniquen a esta Comisión para que se determine la viabilidad y posibilidad de asistir.

Asimismo, se recomendó que expidiera una circular dirigida a los elementos de esa Secretaría para que se abstengan de detener y remitir a Juzgado Cívico a cualquier per-

sona con motivo de conductas prohibidas por el Reglamento de Tránsito Metropolitano, por no ser de la competencia de dicho Juzgado. Dicha circular deberá recordar a dichos elementos que están obligados a tratar humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano a las personas que detengan; respetar la integridad física y psíquica de éstas; abstenerse de solicitar o exigir dinero a las personas; informar inmediatamente a las personas detenidas los motivos de ello; y colaborar con la

Igualmente se solicitó que la expida una circular a los mandos con funciones operativas de esa Secretaría para que emitan sus órdenes en concordancia con el respeto a los derechos humanos; que se investigue si elementos de la solicitan o exigen “cuotas” ilegales o indebidas de dinero a personas detenidas y, de ser así, se dé vista a la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos y/o a la Contraloría Interna de esa Secretaría; que se inicien los procedimientos administrativos y disciplinarios para establecer la responsabilidad de los servidores públicos de la que participaron en el Operativo Polanco y de los servidores públicos que no acataron las medidas precautorias solicitadas por la

De la misma forma, se recomendó que se avise por escrito a todos los servidores públicos de la con funciones operativas que se dará vista a la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos y, en su caso, a la Contraloría Interna en esa Secretaría, si no acatan oportunamente las medidas precautorias, así como de conservación y restitutorias, que este organismo público autónomo solicite, o no informen a esta Comisión, sobre las acciones para atenderlas; y, por último, que se convoque a una mesa de diálogo, en la cual participen esa Secretaría, la delegación Miguel Hidalgo y representantes de la industria restaurantera y del servicio de *valet parking* del Distrito Federal, a fin de evitar afectaciones a los habitantes de la zona de Polanco y a quienes circulen por ahí.

Durante 2008, la no indemnizó a los agraviados por lucro cesante y daño emergente.

La Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la informó que se emitió la Circular / /001/2008, a los mandos que realizan funciones operativas, para que cuando diseñen, formulen, coordinen, ejecuten o supervisen operativos, lo hagan en estricto apego a los artículos 16 y 17 fracciones y de la Ley de Seguridad Pública. Asimismo, se emitió la Circular / /002/2008, para que todas las órdenes que emitan sean en concordancia con el respeto a los derechos humanos.

En julio de 2008, la Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la informó a la sobre los operativos que se llevaron a cabo, con la finalidad de que personal de la acudiera a éstos, por lo que se acudió a algunos operativos, sin que se reportarán incidentes. Sin embargo los hechos ocurridos el 20 de junio de 2008, en la discoteca *New's Divine*, denotaron que los elementos de la continúan llevando a cabo conductas contrarias al respeto de los derechos humanos.

Igualmente, durante 2008, la Unidad de Asuntos Internos inició las actas administrativas con motivo de los hechos materia de la recomendación, mismas que se

encuentran en etapa de integración. La Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos de la [redacted] ha enviado en reiteradas ocasiones, oficios dirigidos a la directora general de Comunicación Social del jefe de gobierno, para que realice las gestiones conducentes a fin de reanudar las mesas de diálogo a las que se refiere el noveno punto recomendatorio, sin que a la fecha se hayan reanudado dichas mesas.

Recomendación 7/2008

Por el caso de un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova) que fue detectado en un dormitorio distinto al suyo, golpeado con una tabla de madera y colgado con una soga hasta el sofocamiento por custodios que lo trasladaron a su dormitorio, además de ser sancionado sin que su caso fuera valorado ante el Consejo Técnico Interdisciplinario; el 2 de mayo de 2008 la [redacted] dirigió la presente Recomendación a la [redacted], a la [redacted] y a la Contraloría General del Distrito Federal, señalando que los hechos constituían un caso de tortura.

Los puntos recomendatorios señalaron a las autoridades reparar el daño moral a través de brindar apoyo psicológico al agraviado; brindar una indemnización por ser víctima de tortura; motivar y fundamentar las resoluciones de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios, que éstos garanticen a los internos(as) ser escuchados(as) y que su dicho sea parte de la prueba para establecer una sanción; y finalmente, sancionar e investigar la responsabilidad de los servidores públicos que participaron en los hechos.

Este año se comenzó a brindar atención psicológica al agraviado, sin embargo, no hay avances en la indemnización por reparación del daño moral, ya que la Subsecretaría de Sistema Penitenciario ha argumentado que no cuenta con una partida presupuestal para cumplir con dicho pago, por lo que actualmente se buscan mecanismos para impulsar el cumplimiento de lo recomendado.

Por otra parte, este año la [redacted] a través de la [redacted] llevó a cabo visitas de verificación a los Consejos Técnicos con el objetivo de constatar que, para la imposición de un castigo, éste órgano garantice a los internos(as) ser escuchados(as) y que su dicho sea tomado en cuenta como prueba en la investigación de los hechos, toda vez que la Subsecretaría de Sistema Penitenciario elaboró el Programa de Supervisión a Consejos Técnicos, por medio del cual la Subdirección de Derechos Humanos de la Subsecretaría, envió un representante a los distintos centros de reclusión, quienes forman parte de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios con derecho de opinión.

Recomendación 8/2008

En el caso de obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud y responsabilidad médica, retraso en la intervención quirúrgica del peticionario E.R.M., quien

en septiembre de 2006, fue referido al Hospital General Xoco, donde le hicieron diversos estudios médicos en virtud de que tenía una bolita en el muslo de la pierna izquierda. En dicho Hospital le indicaron que tenía un lipoma (bolita de grasa), por lo que lo tendrían que intervenir quirúrgicamente. Sin embargo, dicha intervención se retrasó durante meses debido a que no había quirófanos. Inconforme con esta situación, presentó una queja ante la [redacted]. Como resultado de ello, la jefa de Cirugía General del Hospital General Xoco lo revisó y diagnosticó que tenía un tumor, motivo por el cual lo canalizó al Instituto Nacional de Cancerología, donde le confirmaron que se trataba de un tumor maligno.

No obstante la atención que recibió en el Instituto Nacional de Cancerología, donde le diagnosticaron que el cáncer se había expandido y tenía un tumor en el pulmón. El 12 de abril el señor E.R.M. falleció.

Por lo antes narrado, el 2 de mayo de 2008 la [redacted] emitió la Recomendación 8/2008, dirigida a la [redacted] para que se diera vista a la Contraloría Interna de la [redacted], a fin de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente y deslindar las responsabilidades del personal médico y administrativo que determinaron postergar la intervención quirúrgica del agraviado y de aquéllos que no detectaron, en forma oportuna y adecuada, el diagnóstico real del agraviado.

Asimismo, para garantizar la no repetición de actos como los que fueron materia de esta Recomendación, se pidió a la [redacted] que llevara a cabo un análisis completo respecto de las deficiencias u omisiones que motivaron la violación a los derechos humanos referida en esta Recomendación, y presente un procedimiento claro y uniforme aplicable a todos los hospitales, para la detección oportuna de tumores malignos.

Igualmente, que procediera a la reparación del daño consistente en inscribir a la agraviada M.S.E. y a sus dos hijos a programas sociales del Gobierno del Distrito Federal, (especialmente en los rubros de vivienda, salud, de atención a víctimas del delito y de becas escolares, para los dos niños, que les permitan tener un beneficio directo, tanto en su nivel de vida como en su condición económica); también considere como reparación del daño, a la indemnización económica correspondiente y al pago de los gastos de marcha.

La [redacted] aceptó parcialmente la Recomendación, ya que no accedió a indemnizar económicamente a la familia del agraviado.

Durante junio de 2008, la [redacted] le dio vista a la Contraloría Interna a fin de que inicie una investigación con respecto a los hechos materia de la Recomendación. Asimismo, informó que la peticionaria M.S.E. y sus dos hijos ya están en el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, lo que se corroboró con la peticionaria.

En 2008 se han llevado a cabo gestiones ante el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (-), para la tramitación de becas escolares o apoyo económico para los hijos de la peticionaria y el peticionario; ante el Invi, para obtener un subsidio de 100% para la adquisición de un departamento; en el Centro

de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (Adevi) para que se incluya a la peticionaria M.S.E. como beneficiaria en el Fondo para la Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito del Distrito Federal, y en el Inmujeres, con la finalidad de que se lleve a cabo la reparación del daño de manera integral.

La accedió a otorgarle un apoyo económico a la peticionaria para que lleve a cabo, ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, el trámite de Certificado de Adquisición o Enajenación de Bienes Inmuebles (No Propiedad), documento que, en diciembre de 2008, se entregó en el Invi para que le sea adjudicada la vivienda.

Durante octubre y noviembre de 2008 se impartieron cursos a los servidores públicos de la referentes a la Norma Oficial Mexicana -168- 1-1998 del Expediente Clínico. Con lo anterior hubo un avance en el cumplimiento de la Recomendación, ya que la capacitación es una forma de dar a conocer este instrumento jurídico para su observancia. Asimismo, en noviembre de 2008, la presentó a la los Lineamientos para la Atención de Pacientes con Tumoración de Piel en Cualquier Parte del Cuerpo, lo que también es un avance en el cumplimiento de la Recomendación.

Recomendación 9/2008

Dos internos sufrieron la mutilación de un dedo laborando con maquinaria de la empresa Porvenir Familiar S. C., que opera en el interior del Reclusorio Preventivo Varonil Sur, por lo que se emitió Recomendación 9/2008.

Por lo anterior, la recomendó a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal reparar el daño material y moral por los accidentes ocurridos; que las empresas que firmen convenios para operar en los centros de reclusión se inscriban en el Instituto Mexicano del Seguro Social y paguen sus cuotas obrero-patronales; que se registren en la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal, así como en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de que se regularice su situación jurídica; cumplan con el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, así como con las Normas que expidan las autoridades competentes en la materia de seguridad e higiene; se reglamente el trabajo e industria penitenciaria estableciendo los derechos de las y los trabajadores internos, así como los lineamientos generales y procedimientos a partir de los cuales deberá operar la industria penitenciaria conforme a la normativa interna y los estándares internacionales en la materia; que los convenios que firme la Subsecretaría de Sistema Penitenciario con los socios industriales que participen en el programa de trabajo penitenciario observen lo establecido por las normas nacionales e internacionales, así como la reglamentación sobre los derechos de las y los trabajadores internos.

La Recomendación fue aceptada por la autoridad en sus términos. Este año el entonces director general de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal ins-

truyó al titular de la Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario a fin de que realizara las gestiones correspondientes para dar cumplimiento a la regularización de los convenios que las empresas firman con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario; que las empresas que se encuentran dentro de los centros de reclusión cumplieran con el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo; así como con su inscripción en el Instituto Mexicano del Seguro Social (), en la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal, y en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

A pesar de las acciones realizadas por el entonces director de Prevención y Readaptación Social, desde mediados de 2008 a la fecha no se ha realizado alguna otra gestión por parte de la autoridad recomendada; aunque la ha realizado reuniones con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, no se ha avanzado en ningún punto recomen-

Recomendación 10/2008

Esta Recomendación se dirigió a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal () por la abstención u omisión de dar una adecuada protección a la integridad física o psicológica de una persona privada de la libertad en el caso de la agraviada A.M.T., ya que esta Comisión recibió la llamada telefónica de un familiar del señor J.F.S.H. (entonces interno en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur –), quien manifestó que el 22 de diciembre su familiar fue golpeado en el área de seguridad del reclusorio por ciertos internos y custodios, y posteriormente falleció.

La recomendó a la que coadyuve plenamente con la en los requerimientos que ésta le formule para la integración de la averiguación previa iniciada por la muerte del agraviado; dé vista a las autoridades responsables tanto administrativas como penales; repare integralmente el daño causado; diseñe, implemente y evalúe periódicamente mecanismos para evitar la existencia de poderes informales establecidos en los centros penitenciarios del Distrito Federal; capacite a todos los custodios que se encuentran laborando actualmente en estos centros penitenciarios, y a los que eventualmente puedan ingresar, en el uso proporcional de la fuerza y sobre el deber de cuidado bajo los máximos estándares locales, nacionales e internacionales de derechos humanos; diseñe un protocolo de medidas de seguridad que garanticen la seguridad, el orden y el control al interior de los centros penitenciarios del Distrito Federal, y cree un programa de desintoxicación eficaz para los internos que deseen rehabilitarse.

El secretario de Gobierno aceptó en su totalidad la Recomendación, sin embargo el tercer punto lo condicionó a que el juez que conozca del caso emita sentencia condenatoria y designe el monto para el pago de la reparación del daño.

A pesar del poco tiempo de haberse emitido la Recomendación hay avances sustantivos, ya que en noviembre iniciaron cursos de capacitación para los custodios. También se han realizado revisiones sorpresa al interior de los reclusorios (Centro de Readaptación Social Santa Martha Acatitla).

En cuanto a la capacitación de todos los custodios que se encuentran laborando actualmente en los centros penitenciarios del Distrito Federal y a los de nuevo ingreso, en octubre y noviembre la [redacted] verificó los cursos impartidos, Traslado y custodia de pacientes reclusos, con lo cual se tiene un avance significativo, sin embargo se solicitará la información de los cursos programados para 2009.

La Subsecretaría de Sistema Penitenciario está trabajando para mejorar los programas que ya tenía establecidos, y también está colaborando con la Procuraduría capitalina en lo que requiera para la integración de la averiguación previa y en los procedimientos administrativos.

Recomendación 11/2008

Esta Recomendación se emitió por un caso de violaciones graves a los derechos humanos cometidas durante un operativo policiaco en una discoteca. Elementos de la [redacted] y de la [redacted] llevaron a cabo un operativo, en el contexto del Sistema de Coordinación Policial del Distrito Federal (Unipol) y al cual se sumó la delegación Gustavo A. Madero ([redacted]), para realizar una visita de verificación administrativa en la discoteca *New's Divine*, en esta demarcación. Policías de la [redacted] hicieron maniobras para que las y los jóvenes clientes salieran masivamente de ese establecimiento, al tiempo que otros elementos de la corporación ubicados en el exterior obstaculizaron durante un tiempo el desalojo de las y los jóvenes o lo permitieron restringiendo al máximo el flujo, situación que ocasionó la aglomeración de personas en un espacio reducido cercano a la salida del lugar en condiciones de compresión, empujones, calor extremo, poca ventilación y aplastamiento, lo que provocó la muerte de 12 personas, principalmente por asfixia o alteraciones viscerales. Muchas personas más, entre ellas menores de 18 años de edad, resultaron heridas o con problemas de salud. Algunas personas recibieron asistencia del Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas ([redacted]), dependiente de la [redacted], el cual asistió principalmente a policías, y no brindó atención a las y los jóvenes.

Los puntos recomendatorios se refirieron en general a lograr una investigación de los hechos que no dejara lugar a dudas; a sancionar a los responsables; a reformas estructurales y operativas en relación con los cuerpos policiales y las autoridades encargadas de verificaciones administrativas; a la reparación del daño; a la consideración de las personas jóvenes en contextos legales y culturales para la elaboración de políticas públicas; a la inclusión en la normatividad interna de los instrumentos internacionales protectores de personas jóvenes y mujeres, así como su aplicación, y a

Cumplimiento del punto
recomendatorio referente
a la disculpa pública a
las y los familiares de las
víctimas del New's Divine.



lograr la colaboración de las autoridades, en todos los casos, durante la investigación de violaciones a derechos humanos que realice la .

El cumplimiento de los puntos recomendatorios se encuentra a cargo del Gobierno, la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Seguridad Pública, todos del Distrito Federal, el Instituto de la Juventud y la Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero. Por ello, el avance en el pronunciamiento de referencia se informará por autoridad:

Jefatura de Gobierno

Se consideran cumplidos los puntos primero, referente a la disculpa pública; séptimo, en relación con la suspensión de actividades de Unipol; y decimocuarto, referido a los sistemas para una adecuada comunicación por radio entre la y la .

Asimismo, se considera cumplido el segundo punto que dispone la reparación del daño a las víctimas, ya que el ha acreditado la atención del daño psicológico a las familias por conducto de Tech Palewi. Se ha pagado el lucro cesante, el daño emergente y una indemnización.

Vía telefónica, el subsecretario de Gobierno se comprometió a atender directamente el asunto en relación con la reivindicación de la imagen de los jóvenes, mediante la instauración de memoriales en lugares públicos de la delegación Gustavo A. Madero.

Secretaría de Seguridad Pública

Se consideran cumplidos los puntos primero, sexto, séptimo, octavo y noveno relacionados con erradicar el hecho de fotografiar a personas; instruir al personal del para que brinde sus servicios con diligencia; diseñar un programa de capacitación para el personal

del con temas de derechos humanos; girar instrucciones para que se brinden facilidades al personal de la en las investigaciones que lleve a cabo, e incluir dentro de la currícula de capacitación conocimientos sobre derechos humanos de las mujeres.

Se espera información sobre la resolución del acta administrativa radicada en la Dirección General de Asuntos Internos, materia del segundo punto recomendatorio; y del expediente administrativo radicado en la Contraloría Interna en contra de personal del involucrado en los hechos materia de la Recomendación, motivo del tercer punto.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Se han dado por cumplidos los puntos primero, segundo y cuarto, referidos a la actualización de registros fotográficos, y al trato digno hacia los familiares de las víctimas.

De las averiguaciones previas derivadas de los hechos, la Fiscalía Especializada para Servidores Públicos da trámite a diez indagatorias, de las cuales se espera su resolución.

Coordinación SSPDF y PGJDF

En lo que se refiere a la elaboración de manuales para la realización de operativos conjuntos, la convocó a la y a la consejera jurídica a una reunión de trabajo tendiente al cumplimiento de este punto recomendatorio. Los manuales o bases de colaboración para la realización de operativos conjuntos están avanzando. De su cumplimiento derivará el de otros, referentes a publicar, capacitar al personal y dar seguimiento a los manuales de operación, protocolos y/o instrumentos de operación de las policías.

Instituto de la Juventud

Se dio por cumplido el punto concerniente a la integración del Consejo Ciudadano de ese Instituto.

Además se tienen constancias que acreditan que, establecido el Consejo, se celebró un Congreso Juvenil del que se desprendieron propuestas de los jóvenes de la ciudad en 25 temas y de las cuales se están considerando las acciones que deben realizarse en el Distrito Federal para que se desarrollen políticas públicas en materia de juventud.

El Injuve proporcionó copia del programa denominado Hacia la construcción del plan estratégico para el desarrollo de la juventud para la ciudad de México. 2008-2012, el cual contiene los siguientes temas: marco conceptual sobre juventud de la ciudad de México; marco jurídico; marco programático; diagnóstico sobre la juventud en la ciudad de México; la política pública de juventud de la ciudad de México: misión, visión, principios, ejes estratégicos y temáticas prioritarias; las y los jóvenes, ejes de la

política social en la ciudad de México 2008-2012: acciones desarrolladas por el actual gobierno; y propuestas para la construcción de una política de juventud alternativa.

Delegación Gustavo A. Madero

Se consideran cumplidos los puntos primero y cuarto, referidos a la disculpa pública y a dar vista a la Contraloría Interna para determinar responsabilidades administrativas.

Está pendiente aún la capacitación y la concertación de mecanismos que aseguren el correcto funcionamiento de los establecimientos mercantiles.

Recomendación 12/2008

Los días 7 y 9 de noviembre de 2007 la _____ recibió tres quejas en las cuales cuatro internas del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla (Cefereso), refirieron que fueron sancionadas como consecuencia de riñas entre ellas y una interna más. El Consejo Técnico Interdisciplinario del Cefereso () decidió sancionarlas con la separación de sus hijos durante tres meses.

El 25 de noviembre de 2007 murió por broncoaspiración el hijo de una de estas internas. Al siguiente día, la _____ envió nuevamente medidas precautorias al subsecretario de Gobierno, responsable en esas fechas de los centros de reclusión de la ciudad, reiterando que se suspendiera la separación de la niña y los niños de sus madres. Ese mismo día se autorizó el reingreso de los menores de edad.

Derivado de lo anterior, el 13 de agosto de 2008 la _____ emitió el instrumento recomendatorio dirigido al secretario de Gobierno y al contralor general, ambos del Distrito Federal, por el caso de desprotección de las niñas y niños que viven con sus madres en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla.

Las autoridades responsables aceptaron cada uno de los puntos recomendatorios, por lo que personal de la _____ ha participado en el acercamiento entre internas, sus familiares y autoridades responsables, para que la Secretaría de Gobierno pueda ofrecerles los diferentes programas de apoyo con los que cuenta, como modo de reparación del daño. Esta autoridad ha enviado pruebas de cumplimiento y ha realizado diferentes gestiones para dar cumplimiento al instrumento recomendatorio.

En cambio, la Contraloría General del Distrito Federal aceptó parcialmente la Recomendación, sin embargo no ha enviado prueba alguna a este organismo.

Recomendación 13/2008

El 27 de febrero de 2008 la señora G.G.H. presentó una queja ante esta Comisión, en donde señaló que el 21 de febrero, tres agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal

acudieron a su domicilio y entrevistaron a su hija K.M.M.G.G. sobre si conocía a otra persona, en razón de que estaban haciendo una investigación sobre algunas lesiones. Su hija aceptó conocerla y le hicieron diversas preguntas al respecto; además, le pidieron que marcara varios números desde su teléfono celular. Antes de retirarse, le preguntaron datos sobre los lugares donde estudiaba y trabajaba, así como su número de celular.

A partir de entonces, se originaron varios hechos que acreditan que a la agraviada se le violaron sus derechos de libertad y seguridad personales, integridad personal, garantías del debido proceso y derecho a eliminar todas las formas de violencia contra la mujer, al haber sido víctima de detención arbitraria, incomunicación, tortura y violaciones al debido proceso.

Derivado de lo anterior, el 15 de agosto de 2008 la [redacted] emitió la Recomendación 13/2008, dirigida al procurador general de Justicia del Distrito Federal por la detención arbitraria, incomunicación, tortura y violaciones al debido proceso. La autoridad responsable aceptó todos los puntos recomendatorios excepto el punto tercero, que solicitaba la reubicación de los servidores públicos responsables mientras se les investigaba, para que no pudieran cometer hechos similares a los denunciados.

A partir de su aceptación hasta la fecha, la autoridad responsable ha enviado pruebas de cumplimiento; entre las más importantes se encuentran la prueba de inicio del procedimiento administrativo a los servidores públicos responsables ante la Contraloría Interna de la [redacted]; así como el seguimiento de atención psicológica que han brindado a la agraviada.

Personal de la [redacted] ha tenido acercamientos con la agraviada y con su madre, la peticionaria, así como con su abogado particular, quien solicitó a la [redacted] que realizara un oficio dirigido a la juez de Amparo en Materia Penal explicando el instrumento recomendatorio en comento. El acercamiento con la agraviada y su familia se hizo para entrevistarles, explicarles el instrumento recomendatorio y diseñar los montos que se propondrán a la [redacted] para la reparación del daño.

Recomendación 14/2008

El 12 de enero de 2007 el joven R.S.M. (de 25 años de edad) llegó al Centro de Atención Toxicológica Venustiano Carranza, en donde le suministraron medicamento y suero vía intravenosa para estabilizarlo. Como diagnóstico se refirió edema, a consecuencia del consumo de solventes y falta de alimento. A las 18:30 horas fue dado de alta porque mostró una aparente mejoría y se le indicó a sus acompañantes que si éste se volvía a poner mal lo ingresaran nuevamente en el Centro, sin importar la hora.

El 13 de enero, su estado de salud se deterioró, por lo que fue llevado de nueva cuenta a este Centro, donde fue recibido aproximadamente a las 5:10 horas. El médico de turno comentó a personal de El Caracol, quien acompañaba a R.S.M., que éste se encontraba muy grave, pues tenía hipoglucemia, lo que complicaba el edema, por lo que

tenía que ser trasladado al Hospital General La Villa. Posteriormente llegó la ambulancia, pero ninguna persona del Centro acompañó al joven.

Se hizo una escala en el Hospital General Balbuena para que le tomaran una radiografía de tórax, pues el Hospital General La Villa carecía en ese momento del servicio. A las 13:30 horas aproximadamente ingresaron a R.S.M. al Hospital General La Villa, pero la ambulancia se fue. Poco después informaron a la esposa de R.S.M. que éste había llegado en calidad de cadáver.

Derivado de lo anterior, el 8 de septiembre la emitió este instrumento recomendatorio dirigido al secretario de Salud del Distrito Federal, por obstaculización al acceso adecuado y oportuno a los servicios de salud, lo que provocó que se violaran los derechos a la salud (de la persona agraviada) y a la integridad personal (de los familiares).

La autoridad responsable aceptó cada uno de los puntos recomendatorios, enviando, a partir de la fecha de aceptación, varias pruebas de su cumplimiento. Entre éstas se encuentra el ofrecimiento de varios programas de apoyo con los que cuenta el Gobierno del Distrito Federal, como es el de alimentos, educación y atención médica, a la familia del hoy occiso. Personal de la ha participado como intermediario entre la autoridad responsable y las personas agraviadas.

Recomendación 15/2008

Debido al caso de negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal, atención médica e información proporcionada a mujeres que solicitaron la práctica de la interrupción legal del embarazo, la emitió la Recomendación 15/2008 dirigida a la Secretaría de Salud del Distrito Federal, solicitando que se proceda a la reparación del daño material y moral para la familia que perdió a un familiar; garantice personal médico suficiente para atender la demanda de mujeres que se les practique la ; consolide la capacitación del personal que tenga como responsabilidad dar consejería, información y realizar la práctica de la ; fortalezca la consejería que se da a las interesadas; garantice que se brinde la atención temprana, elabore e instrumente un sistema de evaluación del programa de y elabore un paquete informativo que contenga toda la información relacionada con el procedimiento de la .

La aceptó la Recomendación y giró oficio a diferentes funcionarios de esa dependencia a efecto de dar cumplimiento a cada punto recomendatorio; en el caso del punto relacionado con la indemnización por concepto de reparación del daño, el oficio fue enviado a la Procuraduría Fiscal con el objeto de que los apoyen a realizar la cuantificación por lo que han solicitado información diversa, la cual se les ha proporcionado. En relación con el resto de los puntos recomendatorios, no han enviado información.

Recomendación 16/2008

El 29 de enero de 2002 se inició la averiguación previa / -1/ 3/184/02-01, donde la peticionaria tiene la calidad de víctima, debido a que el 12 de marzo de 2003 se ejercitó acción penal por el delito de abuso de confianza y se solicitó al juez que obsequiara la orden de aprehensión correspondiente.

El 24 de marzo de 2003 la indagatoria se radicó en el Juzgado 45 de Paz Penal bajo la causa 196/2003. El 28 de marzo de 2003, el juez 45 de Paz Penal negó la orden de aprehensión.

El 9 de mayo de 2007 se dictó la absoluta libertad del probable responsable por haber operado en su favor la prescripción. Dicha resolución causó estado el 15 de mayo debido a que las partes no se inconformaron.

Aunado a lo anterior, en el expediente no consta actuación alguna del 24 de marzo de 2003 al 9 de mayo de 2007 que atienda, aclarare o subsane las observaciones del juez de la causa ni para notificar a la víctima del delito de las mismas.

Derivado de lo anterior, el 19 de septiembre de 2008, la [redacted] emitió el instrumento recomendatorio dirigido al procurador general de Justicia del Distrito Federal, por la negativa u obstaculización a la adecuada procuración de justicia que vulneró los derechos de la víctima o de la persona ofendida, por no haber garantizado a la peticionaria el derecho a que se desahoguen las diligencias correspondientes y el derecho a que se investigue, identifique y, en su caso, sancione a los responsables.

La autoridad responsable aceptó cada uno de los puntos recomendatorios, y a partir de la aceptación ha enviado a este organismo pruebas del cumplimiento, como la solicitud a la peticionaria para que se presente en el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento para brindarle apoyo jurídico.

Recomendación 17/2008

Los antecedentes sobre este instrumento recomendatorio se basan en que los tres agraviados fueron detenidos por un comando de policías preventivos, sin que les mostraran orden alguna de autoridad competente y sin que existiera indagatoria alguna en su contra; el agraviado J.A.D., fue trasladado en un vehículo particular a un domicilio ubicado en Xochimilco, donde cometieron actos de tortura en su contra –le colocaron una bolsa de plástico y una cobija mojada en la cabeza– y le dijeron que tenían detenido a su padre para que se declarara culpable de un supuesto secuestro; los otros dos agraviados estuvieron detenidos en una patrulla afuera de la Agencia 27, donde eran amedrentados e intimidados por diversos servidores público. Posteriormente, fueron trasladados al *Búnker* donde fueron entregados a elementos de la Policía Judicial del Distrito Federal.

El señor J.T.H., fue víctima de tortura psicológica, pues al rendir su declaración fue presionado por tres policías judiciales y el agente del Ministerio Público para que refiriera que conocía los hechos del secuestro; los señores J.T.H. y J.A.D. quedaron relacionados en una indagatoria por el delito de resistencia de particulares; el señor J.A.D. fue consignado por el delito de secuestro y actualmente se encuentra interno en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente.

Por el caso de tortura y detención arbitraria, fue emitida esta Recomendación el 27 de octubre de 2008 y aceptada en su totalidad el 18 de noviembre de este mismo año.

Recomendación 18/2008

El 30 de julio de 2007 se inició una queja en esta Comisión con motivo de la copia marcada del escrito que el peticionario B.G.A. dirigió al secretario de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, en el cual refirió que no se le permitió participar en el evento La Mejor Cocinera de la Ciudad de México, organizado en 2007 por el Patronato del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, bajo el argumento de que la convocatoria estaba dirigida sólo a mujeres, lo cual considera discriminatorio porque no es una característica de género saber preparar alimentos, además de que tanto hombres como mujeres tienen derecho a las mismas oportunidades en todos los ámbitos sociales.

Por lo anterior, la Recomendación se dirigió al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, toda vez que fue esta Institución la que emitió dicha convocatoria. Se solicita a la autoridad que reabra el concurso eliminando los criterios de género que fueron publicados en la primera convocatoria.

Se solicitó a la autoridad que, en caso de publicarse otras convocatorias, se garantice que sean abiertas para todas las personas en igualdad de condiciones y sin restricción por motivos de sexo o género; que en un plazo que no exceda de seis meses, con el apoyo del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal se realice un análisis de lo que son las acciones afirmativas a favor de las mujeres, para que se garantice que estén debidamente justificadas; que en un plazo no mayor a tres meses se designe a una persona o a un grupo de personas con reconocida trayectoria en relación con los derechos humanos de las mujeres para que asuman la coordinación con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y cualquier otra instancia del Gobierno del Distrito Federal, que tienen entre sus facultades el promover la implementación del enfoque de género, y que se repare el daño al ofendido.

Esta Recomendación fue aceptada en sus términos el 6 de noviembre por la autoridad, teniendo como plazo para la presentación de pruebas de cumplimiento el 9 de diciembre de 2008.

Recomendación 19/2008

Esta Recomendación está dirigida a la Secretaría de Salud del Distrito Federal (), por negligencia e inoportuna atención médica a un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur que, aunadas a la falta de recursos para un tratamiento eficiente, le provocaron daños neurológicos irreversibles, por lo que falleció.

La recomendó a la que adquiera e instale en alguno de los hospitales de la Red del Distrito Federal un resonador magnético; mantenga vigentes los convenios con la Secretaría de Salud Federal para que, en caso de demanda excesiva de estudios de imagenología, se cuente con el apoyo de la institución de salud federal; instaure en colaboración con la a través de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, un programa permanente de atención sobre casos urgentes de salud con las y los internos; repare el daño a la madre y hermana de la persona agraviada.

El instrumento se encuentra en tiempo de aceptación.

Recomendación 20/2008

Esta Recomendación tuvo su origen en la realización de distintos cateos arbitrarios en los que se detuvo a locatarios y transeúntes de la Plaza de Santo Domingo con uso desproporcionado y excesivo de la fuerza. Se emitió el 23 de diciembre de 2008, por lo que a la fecha está en periodo de aceptación.

La Recomendación se dirigió a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (), para que se realizaran modificaciones al Manual Operativo de Policía Judicial, y que se iniciaran los procedimientos administrativos contra los policías que participaron en los cateos.

Recomendación 21/2008

El instrumento recomendatorio se emitió el 23 de diciembre de 2008, debido a que la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (Seduvi) expropió bienes inmuebles propiedad de los agraviados con la finalidad de construir vialidades, pero no realizó el pago correspondiente por esta afectación a la propiedad privada; así como por incumplimiento de conciliación realizado con antelación a la emisión de esta Recomendación, ante la propia .

Por lo anterior, se recomendó el pago inmediato de la indemnización por concepto de afectación vial para que se repare el daño a los agraviados. Se solicitó también que se elabore un manual administrativo en el que se establezca un procedimiento ágil entre las instancias implicadas en el pago de pasivos por concepto de afectaciones viales, el establecimiento de un área que procure a las personas perjudicadas asistencia jurídica gratuita

especializada en el tema para hacer efectivo el acceso a indemnización en razón de afectaciones a la propiedad privada, y que sancione a los responsables de dicha dilación en el pago de la indemnización a favor de los agraviados.

Actualmente el instrumento recomendatorio esta en tiempo de aceptación.

Recomendación 22/2008

Seis servidores públicos de la delegación Miguel Hidalgo fueron removidos de sus cargos por el director general Jurídico y de Gobierno, argumentando que se les relacionaba con una red de corrupción. A algunos se les aplicó la prueba del polígrafo, justificando su despido debido a que no acreditaron la prueba. Cuando se presentaron al día siguiente de su despido a recoger sus pertenencias no se le permitió el acceso al edificio delegacional y se percataron que en el cubículo de acceso de dicha dependencia se encontraban boletinados por medio de la publicación de una fotografía suya.

La recomendó a la delegada de Miguel Hidalgo que ofrezca una disculpa pública por escrito a los agraviados; que en los manuales de procedimientos de selección de personal para ingresar a laborar en esa delegación se incluya una disposición que prohíba expresamente la aplicación del examen poligráfico, y dé vista sobre los hechos contenidos en esta Recomendación al Órgano de Control Interno en esa delegación

El 31 de diciembre de 2008 la jefa de la delegación Miguel Hidalgo aceptó parcialmente la Recomendación, ya que el único punto que aceptó fue el tercero, dando vista a la Contraloría Interna de la misma delegación para que se inicie el procedimiento correspondiente.

Recomendación 23/2008

El instrumento recomendatorio se dirigió a siete autoridades, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Salud, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Transportes y Vialidad, Caja de Prevención de la Policía Preventiva y Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, todas del Distrito Federal, debido al incumplimiento de 98 resoluciones de carácter jurisdiccional que afectan los derechos humanos de los agraviados, referentes a cuestiones de carácter laboral.

Se recomendó a las autoridades dar cumplimiento a los laudos y sentencias firmes; como garantía de no repetición se recomendó se prevea un fondo o partida presupuestal que permita cubrir los gastos de liquidaciones por laudos y sentencias firmes; con el propósito de evitar dilación en el cumplimiento, se giren instrucciones a las autoridades encargadas de dar puntualmente su cumplimiento; se reparen los daños a los agraviados en la Recomendación en cita, tanto morales como materiales y se dé vista

al Órgano de Control Interno de cada una de las dependencias recomendadas con el objeto de que se sancione a los responsables.

Finalmente, se solicitó que se instruya por escrito a quien corresponda para que se proporcione la información oportuna a esta Comisión.

El plazo de aceptación vence el 21 de enero de 2009, por lo que a la fecha se encuentra en tiempo de ser aceptada.

Recomendación 24/2008

Esta Recomendación se emitió a causa del incumplimiento a la resolución emitida por el Tribunal de lo Contencioso en relación con la clausura sin fundamento legal alguno que autoridades de la delegación Tlalpan practicaron en el domicilio del agraviado M.R.G. lo anterior se recomendó se dé cumplimiento a la sentencia emitida por el Tribunal a favor del agraviado con el propósito de agilizar el cumplimiento de sentencias contra la delegación Tlalpan y se den instrucciones puntuales sobre el cumplimiento de las mismas a las autoridades competentes. También que se otorgue la reparación del daño y se giren instrucciones al Órgano de Control Interno, para que se sancione a los responsables de los hechos materia de la Recomendación.

Este recurso se emitió el 30 de diciembre de 2008, por lo que a la fecha se encuentra en tiempo de ser aceptado.

